

## תא קולי חכם

### מענה קולי חכם לטיפול בשיחות שלא נענות, תפוס או חוסר זמינות קבלת הודעות למייל, דוחות ותיעוד, טיפול במנתקים

- שיחה מחייגת בטלפון הנייד שלכם  
שיחה מחייגת בטלפון הקווי שלכם  
שיחה מחייגת בטלפון הקווי בעסק

אתם לא יכולים לענות – או לא מספיקים לענות לשיחה  
← בפגישה, בשיחה, מחוץ לשעות, מחוץ לאזור קליטה ...  
← אין נציג פנוי, תפוס, שרות פרונטאלי ...

- שיחות עוברות לתא הקולי שלכם – כמה שיחות הולכות לאיבוד?  
אנשים היום חסרי סבלנות.  
← כמה מנתקים את השיחה?  
← כמה מנתקים בלי להשאיר הודעה?

- שיחות עוברות למענה אנושי - מוקד הודעות?  
← כמה מנתקים את השיחה כאשר הם מועברים למוקד הודעות?  
← כמה לא משאירים הודעה במוקד אנושי (גם שיחות פרטיות עוברות לשם?)





## תא קולי חכם

**במקום לאבד את השיחה בתא קולי רגיל  
במקום לאבד את השיחה במענה אנושי - מוקד הודעות אנושי**

- אנו מספקים לכם מספר טלפון ייעודי שמפעיל מענה קולי מותאם שיחות שלא נענות, תפוס או בחוסר זמינות – עוברים למספר זה
- המספר מפעיל מענה קולי שמשמיע למתקשר הודעות מותאמות ואישיות מעקב, הקלטת הודעות ומשלוח למייל, טיפול בנוטטים ומנתקים

### דוגמא 1 – תא קולי חכם לסלולארי/קווי למתקשר שלא נענה

שלום, הגעתם למענה שלי,  
השאירו הודעה שעוברת למייל ותענו במהירות

- ← מתקשר משאיר הודעה – נשלחת למייל (שמיעת הלקוח בקולו)
- ← מתקשר מנתק – נשלח מייל עם פרטי הזיהוי של המתקשר
- ← ניתן להגדיר משלוח SMS אוטו' (ללא צורך בנגיעה בטלפון)

### דוגמא 2 – מענה עם תפריט בחירה למתקשר שלא נענה

שלום, השאירו הודעה שעוברת למייל ותענו במהירות  
לפניות בנושא ייעוץ עסקי הקישו 1 לפניות אישיות הקישו 2 לקבלת כתובת המייל שלי  
הקישו 3

- ← מתקשר בוחר אפשרות מהתפריט (הפרדה בין עסקי לאישי)
- ← מתקשר משאיר הודעה – נשלחת למייל (שמיעת הלקוח בקולו)
- ← מתקשר מנתק – נשלח מייל עם פרטי הזיהוי של המתקשר
- ← ניתן להגדיר משלוח SMS אוטו' (ללא צורך בנגיעה בטלפון עם מידע חשוב)



### **דוגמא 3 – מענה עם תפריט ואפשרות ניתוב ליעד חלופי**

שלום ותודה על פנייתכם, לקוחות יקרים, זמנכם יקר לנו  
לפניות בנושא ייעוץ עסקי הקישו 1 לפניות אישיות הקישו 2 למעבר למזכירות/למוקד/גיבוי  
הקישו 3

- ← מתקשר בוחר אפשרות מהתפריט
- ← ניתן להציע למתקשר אפשרות של העברת השיחה ליעד חלופי
- ← מתקשר משאיר הודעה – נשלחת למייל (שמיעת הלקוח בקולו)
- ← מתקשר מנתק – נשלח מייל עם פרטי הזיהוי של המתקשר
- ← ניתן להגדיר משלוח SMS אוטו' (ללא צורך בנגיעה בטלפון)

### **דוגמא 4 – תא קולי חכם לקו עסקי**

תפריט קולי עם: ניתוב משני, הודעה קולית, CALL BACK ומידע ב SMS  
מתקשר שלא נענה שומע הודעה (דוגמאות בלבד):

שלום ותודה על פנייתכם, לקוחות יקרים, זמנכם יקר לנו

- |         |  |
|---------|--|
| הקישו 1 | לקבלת שעות פעילות והוראות הגעה                   |
| הקישו 2 | לברורים בנושאי ... לתאום ...                     |
| הקישו 3 | לברורים בכל נושא אחר                             |
| הקישו 4 | לשרות לקוחות אחרי קנייה                          |
| הקישו 5 | אם תרצו שנציג שלנו ישוב אליכם ברגע שיתפנה        |
| הקישו 6 | אם תרצו שנציג שלנו ישוב אליכם מבלי להמתין על הקו |

- ← מתקשר מקיש 1 – מקבל SMS עם הפרטים (חוסך שיחה)
- ← מתקשר מקיש 2 – ניתן לנתב את השיחה לפי חשיבות או להעביר הודעה לפי חשיבות
- ← מתקשר מקיש 3 – ניתן לנתב את השיחה לפי חשיבות או להעביר הודעה לפי חשיבות  
ניתן להציע תפריט משני – "השאירו הודעה" או "הפעלת קול בק"
- ← מתקשר מקיש 4 – הקלטת הודעה ומשלוח למייל (שמיעת הלקוח בקולו)
- ← מתקשר מקיש 5 – הפעלת CALL BACK אוטו'. חזרה אוטו' ללקוח.
- ← מתקשר מקיש 6 – משלוח הודעה למייל או הפעלת CALL BACK אוטו'.

## יכולות

1. דוחות אונליין - רישום כל שיחה (ברמת מספר טלפון, שעה, תוצאת שיחה) ממשיק ניהול - (קלות ניהול, מעקב ובקרה) התראות מייל בדחיפה (קבלת נתונים לפי זמנים) תיעוד – כל שיחה נשמרת, כולל אפשרות לשמיעת הודעות קוליות מתוך הדוח
2. טיפול במצבי אין מענה, תפוס, חוסר קליטה או חוסר זמינות
3. השמעת הודעות אישיות (לא הודעה קבועה עליה מנתקים) השמעת תפריט אפשרויות (למכירות הקישו 1 ... ) שינוי מענה לפי שעות פעילות הפרדה בין עסקי לפרטי
4. הקלטת הודעה ומשלוח למייל (שומעים את הלקוח בקולו שלו! בלי סינון...) שליחה ל CRM, תיעוד ובקרה, משלוח מייל לכמה כתובות קליטת פרטים (ניתן לבקש מהמתקשר להקיש מספר לקוח וכו')
5. טיפול במנתקים ונוטשים – לקוחות שלא שהשאירו הודעה קבלת מייל עם מספר הטלפון של המנתק גם לקוח שניתק – הפרטים שלו נשמרים משלוח SMS אוטו' למתקשר שניתק (נשלח SMS עם תוכן קבוע) שילוב CALL BACK שילוב חייגן – חיוג חוזר אוטו'.
6. משלוח SMS עם תוכן קבוע למתקשר שלא נענה משלוח מידע ב SMS למתקשר שלא נענה – כתובת מייל, שעות פעילות ... משלוח הודעות SMS עם טקסט קבוע (אוטו' לגמרי – לא צריך לגעת בטלפון)
7. ניתוב השיחה ליעד משני/ליעד חלופי המתקשר מקבל מענה מיעד אחר (מוקד, מזכירות, שרות, גיבוי ...) חוקי ניתוב גמישים: ניתוב קבוע, לפי תפריט, לפי שעות, הגדרת קבוצת סריקה, הגדרת מספר יעדים הצעת אפשרות של המשך המתנה – חיוג חוזר ביעד
8. התראות SMS בדחיפה קבלת מספר טלפון של הלקוח ב SMS

## יתרונות

1. לא מפספסים שיחות ולקוחות (יותר שימוש מתא קולי)  
אמינות, הנעה לפעולה, לא מאבדים שיחות  
תיעוד ובקרה בדוח אונליין
2. אם יש שיחה מזוהה של המתקשר – תקבלו 100% מענה  
גם לקוח שניתק, פרטיו נשמרים ונשלחים אליכם  
חסכון בעלויות לעומת עלות של מוקדי הודעות אנושיים  
יותר הודעות, יותר לקוחות, טיפול במנתקים
3. יעילות – יכולות וגמישות – התאמה לצרכים שלכם  
הקלטת הודעה ומשלוח במייל, שמיעת הלקוח בקול  
הפעלת קול בק, דוחות והתראות, חסכון בשיחות, השמעת מידע

## עלויות

4. אין עלות הקמה ואין התחייבות  
(כולל עד 3 הקלטות אולפן)
5. 69 ₪ דמי מנוי חודשיים  
תשלום חודשי קבוע
6. 40 אג' לרשומה/לשיחה/לדקה  
המערכת סופרת כמה שיחות עברו לשימוש בשרות  
בהפעלת ניתוב שיחה או קול בק המחיר הוא 30 אג' לדקה.
7. SMS – ללא עלות  
ניתן לשלוח SMS ים ללא מגבלה, במסגרת הסביר והשרות.