

המשאב היקר ביותר הוא זמן הנציגים או זמן העבודה של העובדים שלכם

הפצת הודעות קוליות דו כיוונית הפחתת עומס משימות, הפחתת עומס שיחות נכנסות ייעול עבודה וחסכון, ביצוע משימות במקום הנציגים

- מחייגים ללקוח והוא לא עונה? אין תשובה?
- צריכים תגובה מהירה מהלקוח? צריכים 100% ודאות?
- חייבים לוודא שהלקוח שמע, קיבל ואישר את ההודעה?

- שולחים הודעת SMS והלקוח לא מגיב?
- שולחים הודעת SMS והלקוח לא רואה אותם בזמן? לא שמע?
- שולחים SMS והלקוח מתקשר ויוצר עומס?

- משימות חשובות לא מתבצעות?
- תזכור, וידוא, מעקב טיפול, שימור, משוב...

- נציגים עמוסים במשימות שגרתיות?
- לקוחות מעדיפים להתקשר ויוצרים עומס והמתנה ארוכה?

- כמה מהפניות אליכם הם כלליות?
- הפקס הגיע, "מה קורה" ... תופסים זמן יקר של נציגים?



עומס ...
שיחות נכנסות ...
המתנות ...

הפצת הודעות קוליות והודעות טלפוניות מוקלטות - דו כיווניים משלוח הודעות קוליות, משלוח הודעות טלפוניות, הודעות IVR, חיג יזום

הלקוח מקבל שיחה; עונה, שומע הודעה ("תקליט") ומגיב לתפריט
הלקוח יכול להגיב חזרה לכל הודעה. קבלת ודיווח התגובה והפידבק

- כשצריך 100% זמינות, וודאות ותגובה מהירה של הלקוח
- כשצריך לסגור מעגל טיפול מול הלקוח (קבלת ודיווח תגובה)
- כשצריך לוודא שהלקוח קיבל, אישר ושמע את ההודעה
- כשצריך אישור ותיעוד משפטי
- כשצריך את הלקוח לשיחה
- כשצריך לנסות שוב ושוב בלי לבזבז זמן יקר של נציג

← הפחתת עומסים ומשימות, חסכון בשיחות לנציגים, חסכון בזמן ובכוח אדם
← ביצוע יותר משימות חשובות, חסכון בפניות כלליות ובשיחות מיותרות

אוטומציית משימות

הפיכת משימות, תהליכים וסטאטוסים לאוטו' במקום הנציג
חיבור שקוף למערכת המידע שלכם (API דו כיווני)

1. לקוח לא מגיב ל SMS שנשלח אליו, לקוח לא עונה, מחייגים ללקוח ואין תשובה, לידים ללא מענה
לקוחות שלא הגיבו ל SMS מקבלים הודעה קולית אינטראקטיבית.
שולחים ללקוח שלא הודעה קולית עם תפריט, נציג לא צריך לרדוף אחרי הלקוח ולבזבז זמן יקר
לקוח מקבל הודעה קולית, עונה ועובר לנציג
2. משימות שגרתיות
תזכור (תור, פגישה), אישור, עדכון, התראה, וידוא, וידוא הגעה, סטאטוס, שינוי, ביטול, ברור, תשובה
אישור פנייה/פקס/פעולה, הסבר, הודעה, וידוא קבלה, אימות, זימון, תאום, סגירת פנייה, הזמנה, הצעה
3. תזכורת לפעולה
תשלום, חידוש, סיום, משלוח מסמך, מסמך חסר, לקבלת תשובה, חזרה לפנייה ...
4. משימות חשובות ומכניסות
משוב, מעקב לידים והצעות פתוחות, מעקב לקוחות, מעקב טיפול, לעורר לידים, שימור לקוחות רדומים
הזמנה לבדיקה/ביקורת/טיפול/ייעוץ, תאום שיחה, שימור, צרוף למועדון, רישום לעדכונים, עדכון פרטים, טיוב ...

משלוח הודעה קולית עם פידבק הודעה טלפונית מוקלטת - דו כיוונית עם מידע משתנה פר רשומה

- הלקוח מקבל שיחה; עונה, שומע הודעה ("תקליט") ומגיב לתפריט תגובת הלקוח מדווחת מידית בהיזון חוזר למערכת המידע שלכם
- המערכת תמשיך לחייג ולנסות עד קבלת תגובת הלקוח
המערכת מוודא שהלקוח קיבל, שמע ואישר את ההודעה
- כמו שיחה מנציג. כשצריך את הלקוח על הקו. כשצריך 100% זמינות, וודאות, תגובה מהירה. כשצריך קלות ומהירות. כאשר רוצים לחסוך שיחות מיותרות ולשטח עומסים, דימוי פעולת הנציג

דוגמאות

- "שלום... זוהי תזכורת... רצינו לוודא... לאשר... ההזמנה בוצעה... לאישור הקישו 1 לשינוי הקישו 2"
"שלום... זוהי שיחה מ... בהמשך לפנייה שלכם... למעבר לנציג הקישו 1"
- "שלום... זוהי שיחה מ... ניסנו להשיג אתכם מספר פעמים... למעבר לנציג הקישו 1"
"שלום... זוהי שיחה מ... הקישו 1 ותועברו לנציג... לנציג שיחזור אליכם הקישו 2..."
- "שלום... זוהי שיחה מ... הפקס/הפנייה שלכם בטיפול... לנציג שישוב אליכם הקישו 1..."
"שלום... בהמשך לטיפול... לשרות... רצינו לשאול אם... לנציג הקישו 1"

תכונות

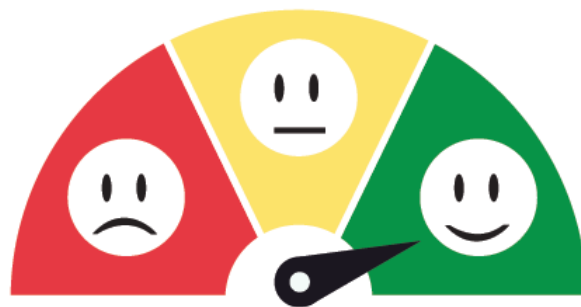
- השמעת מידע אישי ודינאמי נפרד לכל רשומה
- קביעת מדיניות חיוגים (מספר ניסיונות ומרווחים)
- רשימת תפוצה – לכל רשומה ניתן להגדיר מספר מספרי טלפון לחיוג
- אפשרות ניתוב שיחה לנציג, ניהול המתנה, טיפול באין מענה וניתוק
- אפשרות ללקוח לבקש שיחזרו אליו
- חזרה אוטו' לקוחות באמצעות חייגן בזמן שנוח לכם (שיטוח עומסים וייעול עבודה)

יכולות

- סגירת מעגל טיפול - קבלת ודיווח תגובת הלקוח (מייל/CRM)
- טיפול בחוסר תגובה, השלמת משימות, חיוג חוזר לפי מדיניות חיוגים
- הודעות קבועות או משתנות - אפשרות למשלוח מידע אישי לכל רשומה בנפרד, ממשק ניהול נפרד לכל קמפיין
- שילוב SMS והודעה קולית
אישור הקשה/תגובה ב SMS, הודעה קולית על משלוח SMS
- הפעלה הפצה אוטו' (API - חיבור למערכת מידע), ישירות מה CRM (הגדרת טריגר)
שילוב חייגנים במענה אנושי והמרת משימות.
- דוחות, ניהול ותיעוד - ממשק ייעודי לניהול כל קמפיין בנפרד
תיעוד משפטי ובקרה על כל הודעה

יתרונות

- 100% זמינות
- חיוג חוזר לפי מדיניות חיוגים (ניסיונית חיוג)
- קבלת תגובה מהירה מהלקוח
- דיווח התגובה למערכת המידע (API דו כיווני)
- סגירת מעגל טיפול – השלמת המשימה
- חסכון בזמן נציג, ייעול עבודה
- תיעוד משפטי



מחירים – משלמים עבור ייעול, תפוקה וחסכון

- ללא עלות הקמה
- ללא התחייבות
- משלמים עבור שימוש – 35 אגורות לדקת שימוש
- 3 אגורות להודעת SMS ללא צורך בחבילה
- מימוש API בצד מערכת המידע באחריות הלקוח