



מגוון כלים לחסכון

מגוון שירותים לחסכון בזמן יקר של נציגים
ייעול תהליכים וחסכון בעלויות
הפחתת שיחות נכנסות, ייעול זמן נציג

- **WEB CALL BACK**
- **יישומי IVR וקליטת פרטים**
- **SMS נכנס דו כיווני**
- **חיוג יזום**
- **חוק הספאם**

WEB CALL BACK MOBILE CALL BACK

חזרה מהירה ואוטו' ללקוח באתר, במובייל
חזרה מהירה תוך דקות, כשנציג מתפנה - ללא עבודה ידנית ותסכול
שיטוח עומסים, הפחתת המתנות ושיחות שלא נענות, פתרון מהיר של פניות

- כפתור אמין ומניע לפעולה
הלקוח לא יאמין שחזרתם אליו כל כך מהר
- לא חוכמה להציע ללקוח למלא פרטים בטופס
צריך לחזור אליו במהירות לפני שהלקוח מתקרר או לא זמין
- הלקוח לא נוטש ולא מוותר. הלקוח מזין מספר טלפון/בוחר נושא פנייה
ונציג מתאים חוזר אליו במהירות (הלקוח מזמין שיחה)



<http://phoneplus.bwebi.biz/phoneplus/v2/iframe.html>
<http://phoneplus.bwebi.biz/phoneplus/new/iframe-minimized.html>

יתרונות

1. יותר שימוש – בהשוואה לטופס רגיל (אמינות והנעה לפעולה)
2. פחות עבודה ידנית ותסכול – ייעול זמן עבודה
3. חזרה מהירה ומידית – שיטוח עומסים
4. פתרון מהיר ויעיל של פניות וקריאות שרות (בשיחה, ללא פינג פונג)
5. שמירה על תדמית ומוניטין





יישומי IVR ייעודיים, מענה קולי ייעודי - שרות עצמי

מגון יישומים ופעולות לביצוע עצמאי ע"י המתקשר בלי צורך בנציג חסכון בעלויות, חסכון בשיחות נכנסות, חסכון בזמן

אנו מספקים לכם מספר טלפון ייעודי שמפעיל את המענה

שימושים

- קליטת פרטים - הקשת פרטים משתנים - העברה למייל או CRM מתקשר מקיש פרטים במענה קולי חכם במקום במענה אנושי יקר או תא קולי מיושן
- השארת הודעה בתא קולי חכם - ההודעה הופכת למידע מנוהל. לא תא קולי שיש חייג אליו, קבלת מידע מפוצל, פרטים משתנים, העברה למייל או ל CRM
- טופס צור קשר טלפוני - קליטת פרטים מובנת כמו טופס באינטרנט. העברה למייל או למערכת מידע חיצונית (API)
- ביצוע פעולות מורכבות (תשלום, קריאת שרות, קבלת והשמעת מידע ...)

SMS חכם דו כיווני - SMS שהלקוח יכול להגיב לו

- שלחו SMS וקבלו את תגובת הלקוח ב SMS חוזר/השב (ישירות למייל/CRM) SMS CALL BACK - אפשרו ללקוח להזמין שיחה חוזרת מיידית
- SMS ומספר וירטואלי - מספר טלפון ייעודי המשולב ב SMS הלקוח לא חייב להתקשר וליצור עומס ... או פשוט להתעלם

דוגמאות, שימושים ויתרונות אנו מספקים לכם מספרי טלפון שיודעים לקבל SMS נכנס

1. הלקוח לא עונה? במקום להשאיר הודעה בתא קולי ניתן לשלוח SMS ממערכת המידע שלכם – הלקוח יכול להגיב ב SMS חוזר שמוצג ישירות ב CRM. חוסך זמן יקר ותסכול
2. קמפיין SMS שיווקי או תפעולי (תזכורות, אישורים, משוב ...) לקוחות לא חייבים להתקשר – יכולים לסמס לכם חזרה יותר תגובה ומעורבות של הלקוחות
3. סינון לקוחות, בדיקת לידיים רדומים. "האם רלבנטי?" ניתן לשלוח SMS ללידיים רדומים - הלקוח יכול להגיב ב SMS חוזר
4. שילוב מספר טלפון ייעודי ב SMS – מענה קולי ל SMS חיוג למספר מפעיל מענה קולי ייעודי המודד את השיחה ומפעיל מענה קולי ייעודי. קליטת פרטי לקוח, ניתוב שיחה וכו'
6. SMS CALL BACK – SMS נכנס יוצר שיחה אוטו' לקוח מקבל SMS, יכול לשלוח חזרה את הספרה 1 – ומקבל מיד שיחה מנציג פנוי ללא עבודה ידנית ותסכול



ניהול הסרה מרשימת תפוצה לפי חוק הספאם – בחיוג למספר ייעודי

עמידה בתנאי חוק הספאם, מניעת חשיפה משפטית
הפחתת פניות למוקד

אנו מספקים לכם מספר טלפון המפעיל מענה קולי ייעודי
המאפשר ללקוח להסיר עצמו מרשימת התפוצה בתהליך מובנה ומבוקר

יתרונות

- פחות הסרות בהשוואה לאפשרות של הסרה ב SMS חוזר
- פחות "דואר זבל" - טקסט חופשי שאינו קשור
- ללא עבודה ידנית
- פחות פניות למוקד שרות
- תיעוד ובקרה – מערכת חד/חד ערכית
- פחות חשיפה משפטית
- גיבוי כפול - דוחות
- דיווח למערכת חיצונית (API)

