



כל שיחה חשובה | כל לקוח רלוונטי

למענה הטלפוני השפעה ישירה על המכירות והשרות

רוצים להפסיק לפספס לקוחות שמתקשרים אליכם?
בהמתנה ארוכה, במוקד הודעות אנושי, בתא קולי ...

כמה לקוחות מנתקים בלי להשאיר הודעה?

CALL BACK 360
בסרטון האינפוגרפי כבר צפיתם? הסבר מפורט ומעניין, למה אתם מחכים?



CALL BACK 360

לא מספיקים לענות לכל שיחה? (שלוחה, סניף, בקבוצה ...)
המתנה ארוכה, עומס, אין נציג פנוי, תפוס, שרשרת שיחות ליעד אחר ...
יעדים לא נכונים "מושכים שיחות"? (זמן יקר הולך לאיבוד...)



לקוחות מתקשרים מחוץ לשעות הפעילות?



מפעילים מוקד הודעות אנושי? כמה לא משאירים הודעה ופשוט מנתקים?
תוך כמה זמן עונים במוקד? הלקוח ממתין שוב ושוב?



מכריחים את הלקוח להשאיר הודעה?
ואם הלקוח רוצה ומעדיף להמתין על הקו?



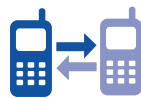
נניח ולקוח השאיר הודעה, כמה זמן עובר עד שחוזרים אליו? (עבודה ידנית ...)
כמה פעמים זה "כבר לא רלבנטי"? כמה פעמים הלקוח לא עונה? ("אין תשובה")
כמה זמן עבודה יקר הולך לאיבוד?



יש לכם CALL BACK? משימות עדין לא מתבצעות במהירות? (נדחות ...)
הלקוח ממתין שוב? נציג צריך לבצע עבודה ידנית? (רשימות, מיילים, כפתורים, סימון ...)
זוכרים לנסות שוב אם הלקוח לא עונה? שולחים SMS ללקוח שמחפשים אותו?



- ◀ לא חוכמה לקחת הודעה מהלקוח
- ◀ צריך לחזור במהירות לפני שהוא מתקרר
- ◀ צריך לזכור לנסות שוב באין תשובה
- ◀ הלקוח מפרש תגובה מהירה כאיכות ואמינות!



CALL BACK 360

שיחה חוזרת אוטומטית למתקשר שלא נענה, בכל יעד חשוב: סניף, מוקד, קבוצה או שלוחה, טלפון נייד

**אפשרו למתקשר שלא נענה להזמין שיחה חוזרת,
הלקוח לא יאמין שחזרתם אליו כל כך מהר!**

הציעו למתקשר שלא נענה שנציג אליו בשיחה חוזרת

- ברגע שנציג מתפנה או בשעות קבועות (פחות עמוסות)
- הצעה אמינה ומניעה לפעולה
- יותר לקוחות משתפים פעולה עם מענה קולי מוגדר היטב (ביחס למענה אנושי)

משמיעים למתקשר שלא נענה, אפשרות של "שיחה חוזרת"

- המתקשר בוחר מה שנוח לו (לא כופים השארת הודעה) והמערכת מופעלת
- השמעת הודעה במרכזייה (הגדרת עקוב אחרי לפי תפריט) או הפנייה למספר חיצוני
- שילוב אפשרויות (הודעה והמתנה), השמעת הודעות שונות לפי זמנים ומצב

דוגמאות להודעת שיחה חוזרת:

נציג שמתפנה חוזר ללקוח

"לקוחות יקרים, אנו מטפלים בסניות קובצות... צמנכ יקר אנו
הקישו 1 להפעלת שרות שיחה חוזרת ונתקשר אליכם מיד
כשנתפנה, להמשך המתנה הקישו 2"



חוזרים ללקוח בשעות פחות עמוסות

"לקוחות יקרים, צמנכ יקר אנו...
לקבלת שיחה חוזרת בין השעות 12 ל-14 הקישו 1
לקבלת שיחה חוזרת בין השעות 16 ל-18 הקישו 2"



חוזרים ללקוח בשעות הפעילות

"לקוחות יקרים, אנו סגורים כאת...
הקישו 1 להפעלת שרות שיחה חוזרת ונתקשר אליכם בשעות
הפעילות, להשארת הודעה הקישו 2"



שילוב אפשרויות להשארת הודעה

"לקוחות יקרים, אנו מטפלים בסניות קובצות...
הקישו 1 להפעלת שרות שיחה חוזרת ונתקשר אליכם מיד
כשנתפנה, להשארת הודעה הקישו 2 להמשך המתנה הקישו 3"



קליטת מספר הטלפון של הלקוח - הפעלת החייגן

לקוח שמעוניין בשיחה חוזרת משאיר מספר טלפון לחזרה (אם המספר לא מזהה) ומקבל אישור פנייה ב SMS ("בקשתכם נקלטה בהצלחה" - משדר אמינות) מספר הטלפון של הלקוח נכנס למחסנית החייגן לטיפול (לקוח שצריך לחזור אליו)

לא חוכמה להציע ללקוח "נחזור אליך" - צריך לחזור אליו חייגן אוטומטי עובד עבורכם ומוודא שתחזרו במהירות ללקוחות

ללא עבודה ידנית, ללא מיילים, רשימות, פופאפ, כפתור חיוג, ללא שיקול דעת ודחיית משימות החייגן קודם תופס נציג פנוי - ואז מחייג עבורו לרשימת לקוחות בשרשרת

החייגן מתעורר אוטו' לפי חוקים עסקיים (שעות פעילות, כמות נציגים) מאתר נציג פנוי ומתאים - ומקשר אותו לרשימת לקוחות לפי מדיניות חיוגים הלקוח מקבל שיחה רגילה בלי להמתין שוב או שמיעת תקליט אין נציג פנוי עכשיו? החייגן נכנס להפסקה וינסה שוב עוד כמה דקות (החייגן דוגם)



נציג מקבל שיחה מהחייגן ושומע הודעה ("שלום זוהי שיחת חייגן") ומתחיל חיוג לרשימה ("המתינו בזמן החיוג ללקוחות") הלקוח לא עונה? נגמרה שיחה? החייגן מתקדם ("נא לא לנתק החייגן מחייג ללקוח הבא") - חיוג לרשימה בשרשרת



הלקוח לא עונה? החייגן זוכר לחייג שוב (נציג לא צריך לזכור או לסמן), החייגן שולח SMS אוטו' בין ניסיונות חיוג, שולח SMS בניסיון חיוג אחרון (הלקוח יודע שאתם מחפשים אותו) או הודעה מוקלטת בניסיון אחרון, לפי שעות פעילות



דוחות אוטומטיים, שליטה ובקרה

החייגן שולח דוחות אוטו' לרשימת תפוצה. ניתן לעקוב אחרי מצב טיפול ברשומות באמצעות דוח שעתי שנשלח למייל. דוח וובי ייעודי מאפשר לעקוב אחרי נתונים חשובים: כמה רשומות הוזמנו, כמה טופלו, כמה לא טופלו

הלקוח בוחר מה שנוח לו - שיחה חוזרת או המשך המתנה

לא כופים השארת הודעה, לא מכריחים את הלקוח שלא נענה להשאיר הודעה (במענה אנושי או בתא קולי) הלקוח בוחר מה שמתאים לו (מפחית כמות ניתוקים, מגדיל כמות שימוש, חווית שרות) לקוח שרוצה להמתין זו זכותו. זה פחות לקוח שצריך לחזור אליו, הלקוח לא מתלונן המשך המתנה חכמה (לפי זמנים, בכל רגע הלקוח יכול להזמין שיחה חוזרת ולהפסיק את המתנה)

ניתן לקבוע שעות פחות עמוסות (יותר נוחות) בהם יופעל החיוג החוזר

ניתן לשנות בקלות מדיניות הפעלת החייגן (כאשר נציג מתפנה, בשעות קבועות או בחלונות זמן) כך ניתן לנצל ולייעל טוב יותר שעות עבודה ולהתאים את החייגן לצרכים שלכם

ניתן לבחור איך להפעיל את החייגן ואת החיוג החוזר

לשיקולכם, תוכלו לחזור ללקוחות בצורה אוטומטית, ידנית או בהפעלה עצמאית:

חייגן אוטומטי לגמרי

החייגן "מזרים" משימות לנציגים בדחיפה לפי חוקים החייגן מתעורר עצמאית ומכניס שיחה לנציגים

הפעלה עצמאית

נציגים בוחרים מתי להפעיל את השיחה החוזרת נציג מחייג למספר טלפון מסוים ומתחיל חיוג אוטו' לרשימה

קבלת מייל

ניתן לקבל פרטי שיחה חוזרת מבייל, SMS, קובץ מרוכז או XML נציגים חוזרים לבד ללקוחות לפי רשימה

טיפול נפרד בלקוחות שניתקו את השיחה

ניתן להגדיר חוקים עסקיים לטיפול נפרד בלקוחות שניתקו או נטשו את השיחה קבלת מייל או SMS עם פרטי הלקוח שניתק, משלוח התראה ל CRM משלוח הודעה קולית אינטראקטיבית ללקוח או חיוג חוזר ללקוח על ידי הנציג

הקלטת שיחות חוזרות

המערכת מקליטה עבורכם את הטיפול בשיחות שלא נענות תוכלו לדעת מה באמת עושה עבורכם המערכת

יכולות ללא תחרות, ממשקי ניהול ודוחות

✓ CALL BACK בשליטה מלאה

ללא הארכת זמני המתנה, ללא חסימת נציגים, ללא סתימת המוקד
ללא חיוג ללקוח והשמעת "תקליט" (גורם לניתוק), אין המתנה נוספת של הלקוח

✓ ממשקי ניהול ובקרה ייעודיים לניהול call back

קביעת שעות פעילות, הפעלה, עצירה...
קביעת כמות נציגים בו זמנית שיעשו שיחה חוזרת (לא סותמים את המוקד)

✓ משלוח SMS מאשר פנייה, SMS בין ניסיונות חיוג, SMS בניסיון חיוג אחרון

חווית התקשרות - משלוח SMS אוטו' לגמרי ללא עבודה ידנית של הנציג

✓ קביעת מדיניות חיוגים (מספר ניסיונות ומרווחים)

נטרול רשומות לפי זמן שעבר - רק לקוחות רלבנטיים עוברים לנציג
דוחות ייעודיים - כמה הודעות טופלו, כמה לא
התראות ודוחות בדחיפה - ניתן לקבל מייל שעתי עם מצב טיפול ברשומות

✓ מנגנון אוטו' לגמרי דוחף משימות לפי תור טיפול

ברגע שיש משימות, החייגן מתעורר לבד ומזרים שיחות לנציגים
החייגן מכניס שיחה לנציגים (דוגם אם יש נציג פנוי) ואז מתחיל חיוג לרשימה

✓ חיוג שרשרת רצוף לרשימת לקוחות עבור הנציג, בשיחה אחת

נציג לא צריך לנתק בין שיחות. לקוח לא עונה? מיד עוברים ללקוח הבא ברשימה הסתיימה
שיחה אחת? מיד עוברים לשיחה הבאה ברשימה (ללא ניתוק וחיוג מחדש)
שיטה יעילה ומהירה יותר. פחות שיקול דעת לנציג
חיוג אוטו' לגמרי ללא שום פעולה ידנית (ללא פופ אפ, רשימה, מיילים או כפתור חיוג)

✓ אכיפת וביצוע מדיניות חיוגים, חיוג חוזר ללקוח שלא עונה

אין מצב שאם הלקוח לא עונה - המשימה נדחית והופכת ידנית

✓ קביעת חלונות זמן - שעות פחות עמוסות להפעלת החייגן

גמישות הפעלה - בצורה עצמאית, בצורה יזומה או ידנית
קבלת פרטים במייל, SMS, אקסל מרוכז או ישירות ל CRM

✓ הקלטת שיחות - בצורה נפרדת ניתן לדעת בדיוק מה המערכת עושה עבורכם

אפיוני call back גמישים - אופציונלי, כפוי או מוצע מראש
המשך המתנה חכמה (לפי זמנים, בכל רגע הלקוח יכול להזמין שיחה חוזרת)

CALL BACK

יתרונות

שיפור מדדי מכירות, הגדלת פוטנציאל הכנסות



טיפול ביותר לקוחות

הלקוח בוחר מה שנוח לו, פחות ניתוקים - לא כופים השארת הודעה

יותר הודעות ויותר לקוחות ממענה אנושי

מענה קולי מוגדר היטב יעיל יותר ממוקד חיצוני (אתם אמתיים עם הלקוח)

שיפור מדדי שרות



לקוח שחוזרים אליו רגוע יותר, מופתע וקשוב לשמוע

פחות המתנות, פחות נטישות ושיחות שלא נענות

הלקוח לא מתקשר שוב ושוב

קיצור שיחות, פתרון מהיר, שמירת תדמית

חזרה מהירה ואוטו' ללקוח - לקוחות חמים וזמינים



לא רק לוקחים הודעה, חוזרים בפועל ללקוח

ללא עבודה ידנית ותסכול, ללא זמן יקר מבזבז

הלקוח מפרש תגובה מהירה כאיכות ואמינות

68% מהלקוחות יסגרו עסקה עם הראשון שחוזר אליהם

ייעול זמן עבודה, שיטוח עומסים



חסכון בעלויות מוקדי הודעות וזמן יקר

קודם תופסים נציג ואז מחייגים ללקוח - לא משמיעים ללקוח הודעה

ניצול יעיל יותר של שעות פחות עמוסות

הטמעה פשוטה (עקוב אחרי), ללא שינוי בשיטת עבודה, ללא מערכת נוספת



הפעלה בכל יעד (סניף מוקד, שלוחה), חיבור לכל קו או מרכזייה

נציג פשוט מקבל שיחה נכנסת, מאשר ומתחיל חיוג ללקוח

CALL BACK

תרשים פעולת חייגן CALL BACK - שיחה חוזרת אוטומטית למתקשר שלא נענה.
חייגן אוטומטי לגמרי, ללא שום עבודה ידנית, ללא מיילים, ללא משימות קופצות, ללא דחייה
קודם תופסים נציג פנוי ואז מחייגים ללקוח (הלקוח לא מקבל הודעה מוקלטת ולא ממתין שוב)

השמעת אפשרות של "שיחה חוזרת" למתקשר שלא נענה אחרי זמן מוגדר ללא מענה

"לקוחות יקרים ... אנו עסוקים בפניות קודמות ... זמנכם יקר לנו ...
הקישו 1 להפעלת שרות שיחה חוזרת ונתקשר אליכם ברגע שנתפנה, להמשך המתנה הקישו 2"
לקוח שבחר חזרה של נציג, מקבל SMS מאשר, ויורד מהקו
מספר הטלפון של הלקוח נכנס למחסנית חייגן השיחה החוזרת אוטומטי לטיפול

אופן השמעת ההודעה למתקשר שלא נענה - עקוב אחרי או השמעה מתוך המרכזייה

לקוח מתקשר אליכם (מכירות, שרות, שלוחה...) השיחה לא נענית (אין נציג פנוי, עומס, מחוץ לשעות)
אחרי זמן מוגדר (40 שניות לדוגמא) מגדירים עקוב אחרי למספר חיצוני שפון פלוס מספקת לכם או
משמיעים אפשרות של שיחה חוזרת מתוך המרכזייה שלכם (צומת במרכזייה משמיעה הודעה)

מחסנית משימות CALL BACK

רשימת לקוחות שיש לחזור אליהם. קובעים
מדיניות חייגים (ניסיונות חיוג, שעות פעילות
ומרווחים)
ברגע שיש לקוחות שיש לחזור אליהם, החייגן
מתעורר לפי החוקים שנקבעו ודוחף לטיפול
(מזרים משימות באמצעות שיחה)
הפניה לנציג מתאים, לכל נושא פנייה מוגדר
חייגן נפרד, עדכון מצב טיפול בדוח ייעודי

חיוג אוטו' עבור הנציג ללקוחות

חיוג שרשרת אוטו' לרשימת לקוחות לפי
מדיניות חיוג.
דילוג על תא קולי, אין מענה, ממתניה. לקוח
עונה? שיחה רגילה. בסיום שיחה עם לקוח נציג
לא צריך לנתק, מייד עובר ללקוח הבא.
חיוג נוסף וחוזר ללקוח שלא עונה לפי מדיניות.
SMS בין ניסיונות חיוג, SMS בניסיון חיוג אחרון,
SMS במענה תא קולי

איתור נציג פנוי

החייגן מנסה לאתר נציג פנוי ע"י הכנסת שיחה
לקבוצה, שלוחה או תור והמתנה למענה מנציג
אין נציג פנוי, נציג לא זמין, נציג לא עונה לחייגן:
החייגן נכנס להפסקה וינסה שוב מאוחר יותר
לפי הגדרה (החייגן דוגם בשיחה את הנציגים)
יש נציג פנוי: נציג עונה לשיחה מהחייגן
שומע הודעה ומתחיל חיוג לרשימה "שלום זוהי
שיחת חייגן המתינו בזמן החיוג ללקוחות"

אלעזר קיי, פון פלוס בע"מ | 0544-536-405 | elazar@phoneplus.co.il

מחירים ועליות שימוש CALL BACK

**חודש ראשון חינם להתנסות!
ללא עלות הקמה | ללא התחייבות | ללא דמי מנוי**

35 אגורות לדקת שימוש, בחישוב לפי שנייה - לפי טבלה יורדת
3 אגורות להודעת SMS (לפי 70 תווים)
המחיר כולל עלויות שיחה ותקשורת ללקוח
מינימום חודשי של 69 ₪ (הסכום מזוכה בשימוש, לא דמי מנוי)

דקת שימוש: משלמים על: זמן חיפוש נציג + זמן חיפוש לקוח + זמן שיחה לנציג + זמן שיחה ללקוח

אתם משלמים עבור ייעול, תפוקה והגדלת מכירות!

בין לקוחותינו



כל שיחה חשובה | כל לקוח רלוונטי

אלעזר קיי, פון פלוס בע"מ
elazar@phoneplus.co.il | 0544-536-405