

טופס אפיון תא קולי חכם

לאיזה מספר טלפון מתקשרים הלקוחות שלכם?

לציין את המספר
לציין האם השרות יופעל על טלפון קווי או נייד

איך מופעל התא הקולי החכם?

כאשר לא עונים במספר הטלפון אליו חייג הלקוח,
השיחה "עוברת" לטיפול התא הקולי החכם
יש להגדיר עקוב אחרי באין מענה/תפוס בקו הטלפון שלכם
למספר ווירטואלי ייעודי שתקבלו מפון פלוס.
כאשר שיחה תגיע לתא הקולי החכם, יושמע למתקשר מענה קולי

הגדרת המענה הקולי שישמיע התא הקולי מה ישמע מתקשר שלא נענה?

דוגמא 1 – מענה קולי ללא תפריט

שלום ותודה שהתקשרתם ... לקוחות יקרים, אין באפשרותנו לענות כרגע
השאירו הודעה, ונשוב אליכם במהירות בשיחה חוזרת

שלום, הגעתם למוקד הודעות של ניתן להשאיר הודעה קולית אחרי הצליל.
במקרים דחופים אנא ציינו זאת. גם אם תבחרו שלא להשאיר הודעה מספר הטלפון שלכם יירשם
במערכת ואנו נשוב אליכם בהקדם האפשרי

[המערכת מאפשרת למתקשר להשאיר הודעה שנשלחת אליכם למייל, אם מתקשר מנתק יישלחו
הפרטים שנקלטו גם אם לא הושארה הודעה]

שלום ותודה שהתקשרתם ... לקוחות יקרים, אין באפשרותנו לענות כרגע
מספר הטלפון שלכם ייקלט במערכת, ונשוב אליכם במהירות בשיחה חוזרת

[המערכת קולטת את מספר הטלפון של המתקשר ושולחת אליכם למייל, אם מתקשר מנתק יישלחו
הפרטים שנקלטו גם אם לא הושארה הודעה]

פירוט מיילים

כתובת מייל למשלוח הודעות/פרטי מתקשר שלא נענה: _____
ניתן להזין כמה כתובות מייל.



SMS שיישלח למתקשר שלא נענה:

ניתן להגדיר משלוח SMS (לא חובה) יש להגדיר תוכן, דוגמא:

"בקשתכם נקלטה בהצלחה, נציג ישוב אליכם...כתובת המייל שלנו שעות פעילות ... טלפון"

כותרת שדה השולח ב SMS:

ניתן להגדיר מספר טלפון או שם באנגלית עד 9 אותיות

התאמת הודעות שיושמעו למתקשר

ניתן לשנות את תוכן ההודעות. יש לשלוח הקלטה לפון פלוס. עלות הקלטה באמצעות פון פלוס – 65 ₪.

דוגמא 2 – מענה קולי עם תפריט אפשרויות (כמו נתב שיחות)

שלום ותודה שהתקשרתם ... לקוחות יקרים, אין באפשרותנו לענות כרגע הגעתם למוקד ההודעות שלנו, בחרו נושא פנייה ונשוב אליכם בהקדם
למכירות הקישו 1
לשרות הקישו 2

פירוט מיילים

אם מתקשר מקיש 1 – המיילים ישלחו לכתובות
אם מתקשר מקיש 2 – המיילים ישלחו לכתובות

SMS שיישלח למתקשר שלא נענה:

אם מתקשר מקיש 1 – יישלח SMS עם התוכן הבא:
אם מתקשר מקיש 2 – יישלח SMS עם התוכן הבא:

מחוץ לשעות הפעילות

ניתן להשמיע הודעות שונות במענה הקולי לפי שעות פעילות
אם רוצים אפשרות זו, יש לציין
יש לפרט שעות פעילות כולל שישי (לשנות את הנתונים בטבלה)

שבת	שישי	ימים ראשון עד חמישי
סגור	בין 9 ל 12	בין 9 ל 17

מענה קולי ללא תפריט מחוץ לשעות הפעילות

שלום, הגעתם למוקד הודעות שלנו. לקוחות יקרים אנו סגורים כעת.
ניתן להשאיר הודעה קולית אחרי הצליל.
במקרים דחופים אנא ציינו זאת. גם אם תבחרו שלא להשאיר הודעה מספר הטלפון שלכם יירשם במערכת ואנו נשוב אליכם בהקדם האפשרי

מענה קולי עם תפריט מחוץ לשעות הפעילות

שלום ותודה שהתקשרתם ... לקוחות יקרים, אנו סגורים כעת
שלום, הגעתם למוקד הודעות שלנו. לקוחות יקרים אנו סגורים כעת.
בחרו נושא פנייה ונשוב אליכם בהקדם בשעות הפעילות
למכירות הקישו 1
לשרות הקישו 2

דוגמא 3: אפשרות של המשך המתנה למענה

ניתן להציע למתקשר שלא נענה,
להמשיך להמתין על הקו או לנתב את השיחה למספר טלפון אחר

דוגמא:

שלום ותודה שהתקשרתם ... לקוחות יקרים, אין באפשרותנו לענות כרגע
להשראת הודעה וקבלת שיחה חוזרת הקישו 1
להמשך המתנה הקישו 2

יש לציין אם רוצים אפשרות זו
יש לפרט לאיזה מספר לנתב את השיחות כאשר מתקשר מעדיף להמשיך להמתין

דוגמא 4: העברת שיחה ליעד אחר

וקליטת מספר/הודעה אם שוב אין מענה תוך זמן מסוים

ניתן לנתב/להעביר שיחה של מתקשר שלא נענה
למספר טלפון אחר או לכמה מספרים.
אם שוב המתקשר לא נענה (במספרים הנוספים)
תושמע אפשרות של השארת הודעה או מספר לחזרה.

דוגמא: בכניסת שיחה לתא הקולי החכם
העבר את השיחה למספר הטלפון 0544536405
אם אין מענה יש לחייג למספר 0535229070

באין מענה תוך 60 שניות ב 2 המספרים
השמע למתקשר מענה קולי:



שלום ותודה שהתקשרתם ... לקוחות יקרים, אין באפשרותנו לענות כרגע מספר הטלפון שלכם ייקלט במערכת, ונשוב אליכם במהירות בשיחה חוזרת

פירוט מיילים

כתובת מייל למשלוח הודעות/פרטי מתקשר: _____

SMS שיישלח למתקשר שלא נענה:

ניתן להגדיר משלוח SMS (לא חובה) יש להגדיר תוכן, דוגמא:

"בקשתכם נקלטה בהצלחה, נציג ישוב אליכם... כתובת המייל שלנו שעות פעילות ... טלפון"