

:Contact Centers השילוב המנצח



מה קורה כשבינת מפגישה בין Cisco ל-Microsoft?

חברת בינת חיברה בין שתי מערכות מהחברות המובילות בעולם:
• Microsoft CRM 3.0
• Cisco IPCC Express Edition
החיבור מאפשר לך להגיב במהרה לדרישות לקוחותיך דרך כל ערוצי התקשורת והשירות בפתרון אחד, מאורגן, נגיש ובעל בסיס ידע משותף. בעזרת הפתרון, הארגון יכול להגיב ללקוחותיו בגישה אישית יותר ובעלת פרופיל לקוח מלא לכל אחד מלקוחותיו.

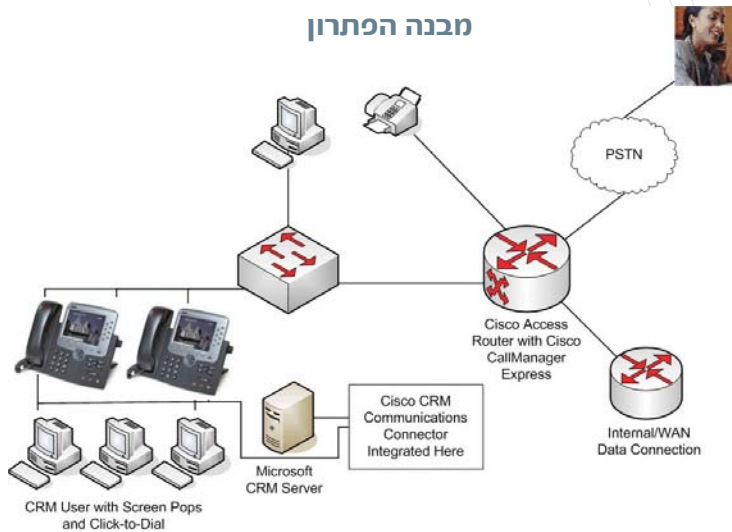
חשוב על כל הדרכים בהן העסק שלך מתקשר עם לקוחותיו: אתר אינטרנט, שיחות נכנסות, פקסים, מכתבים יוצאים, שיחות מכירה ועוד...

שלב את כל דרכי ההתקשרות

למערכת אחת!



מבנה הפתרון



יתרונותיה העיקריים של המערכת

- הגדלת שביעות הרצון/נאמנות של הלקוח
- הורדת עלויות התפעול

תועלות מרכזיות

- קיצור זמני תגובה ללקוח מוביל להקטנת כמות שיחות ננטשות, כחות לקוחות מתוסכלים ויותר הזדמנויות עסקיות.
- תור יחיד המאפשר טיפול בשיחות יוצאות/נכנסות, בקשות מה-WEB, eMail, לפי סדר הגעה ועדיפויות לקוח.

- השילוב בין המרכזיה למערכת ה-CRM מאפשר הקפצת מסך עם נתוני הלקוח ופניית הנציג בנימה אישית, החוסכת מהלקוחות את הצורך לחזור על מידע הקיים במערכת.
- יכולות IVR מאפשרות אוטומציה של משימות פשוטות וחסכון בזמן הנציגים.
- מבנה של מערכת אחת החוסכת עלויות תחזוקה.

צוות משולב של בינת תקשורת ובינת מערכות תוכנה מקבוצת רד בינת פיתח את המערכת במתודולוגיות המתקדמות ביותר ועם הטכנולוגיות האחרונות הקיימות כיום בשוק. המערכת מספקת יכולות מתקדמות לניהול קשרי לקוחות בענפי השירות והמכירות ואפשרויות לניהול ידע וחקר ביצועי המערכת מבסיס נתונים של המרכזיה ומערכת קשרי הלקוחות.

לפרטים

בינת מערכות תוכנה

הכרזל 27, רמת החייל, תל אביב

info@bynetsoft.co.il

אייל זסלבסקי 050-6664000

ירון הראל 050-6664003

בינת תקשורת מחשבים

הנחשת 8, רמת החייל, תל אביב

רון רוזנשטיין, מומחה טכנולוגי

ronenr@bynet.co.il

טל' ישיר: 03-6458060 נייד: 052-5528060

