

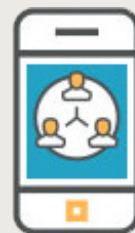


# VocaONE

מספר טלפון אחד  
לכל הלקוחות שלך.

## מספר אחד לכל הלקוחות שלך

שמים סוף לתפריטים טלפוניים! עם VocaONE, כל סניפי הרשת נגישים לכלל ציבור המתקשרים בטכנולוגיית זיהוי דיבור מתקדמת, ממספר טלפון אחד ויחיד.



## דו"חות מודיעין עסקי ו-Analytics לניתוח התנהגות המתקשרים

מהו הסניף המבוקש ביותר על-ידי ציבור המתקשרים? מהן שעות הפעילות העמוסות ביותר במוקד הטלפוני? VocaONE מגיע עם מערכת מודיעין עסקי שתספר לך כל מה שצריך לדעת על תנועת השיחות הנכנסות והרגלי ההתקשרות של הלקוחות שלך. בעזרת דו"חות אלו, תוכל לשפר ROI ולקבל החלטות טובות יותר אודות קהל הלקוחות של הרשת שלך.



## חויית שירות מתקדמת ללקוח

באמצעות טכנולוגיית זיהוי הדיבור של VocaONE יחד עם תמיכה מובנית בלמעלה מ-1200 יישובים ורשויות מקומיות בישראל, קהל המתקשרים שלך נהנה מחויית שירות חדשנית ומתקדמת.



## לקוחות נבחרים



פלאפון  
ניתוב מולי למסדמים עירוניים

צרו קשר לתיאום פיילוט ללא עלות.

[www.acvoca.com/vocaONE](http://www.acvoca.com/vocaONE)

[info@acvoca.com](mailto:info@acvoca.com)

03-9764000

## שירות לקוחות שעובד, חוויית שירות מנצחת.



### האתגר

לקוחות עדיין רואים בטלפון כאמצעי ההתקשרות החשוב ביותר בפניה למותג מסחרי כשהם רוצים לקנות או לקבל שירות, עכשיו או בעתיד הקרוב. מוקדי שירות ערוכים לקליטת מאות אלפי שיחות טלפון ביום מצרכנים אלו. עבור מותגים עם סניפים רבים או מחלקות שונות, משימת ניתוב הלקוח למקום הנכון בשיחת טלפון לרוב אינה יעילה, עם תפריטי ניתוב טלפוניים ארוכים וחוויית שירות מסורבלת שמקשה על הלקוחות להגיע ליעד המבוקש.

הנזק גדול במיוחד כאשר מספר הסניפים רב והתפריט הקולי גדל למימדים בלתי-נסבלים עבור קהל המתקשרים.

### הפתרון

פלטפורמת VocaONE מאפשרת ללקוח ניתוב טלפוני מבוסס זיהוי דיבור לסניף הרלוונטי. על-ידי אמירת המקום בו הוא מעוניין לקבל את השירות, הלקוח מועבר אוטומטית בתוך שניות ליעד המבוקש. פשוט מתקשרים, אומרים את שם המקום המתאים (בין אם עיר, שם סניף או מחלקה) והשיחה מועברת מיידית ליעד המתאים. בכך, המותג מסוגל לפרסם מספר טלפון אחד ויחיד, ומאפשר ללקוחות קשר טלפוני עם כל סניף או מחלקה באופן פשוט וידידותי.

עם תמיכה בלמעלה מ-1200 ערים ורשויות מקומיות ברחבי הארץ ועם מנוע זיהוי דיבור מתקדם, שירות VocaONE חוסך זמן המתנה יקר ללקוחות שלכם ומציג בפניהם טכנולוגיה חדשנית וידידותית במיוחד בתקשורת מול המותג.

לצד יכולות הניתוב בזיהוי דיבור, VocaONE מגיע עם מערכת דו"חות (Analytics) המרכזת נתונים אודות כל השיחות הנכנסות למערכת. מהו הסניף הפופלרי ביותר בשיחות? כמה שיחות הניב הקמפיין השיווקי שלכם למספר ה-1-700 שהקצתם לו? וכמה זמן שיחות אלו אורכות? נתוני

תמיכה מובנית בלמעלה מ-1,200 יישובים ורשויות מקומיות ✓

95% דיוק ברמת זיהוי הדיבור ללקוח ✓

עד 75% קיצור זמן ההמתנה לקהל המתקשרים ✓

### יתרונות ויכולות מתקדמות

- קיצור דרמטי של זמני המתנה וזינוק באחוזי הגעה ליעד של לקוחות בפניה הטלפונית לרשת
- התקנה מהירה במיוחד וגמישות בהוספה והסרה של סניפים, מחלקות ואגפים באמצעות ממשק ניהול מאובטח בסביבת Web
- ניתוב לסניף הקרוב ביותר להעדפת הלקוח באמצעות מנוע גיאוגרפי מובנה (LBS)
- דו"חות מודיעין עסקי ו-Analytics לניתוח התנהגות המתקשרים במוקד הטלפוני ומדידת ROI לקמפיינים שיווקיים מבוססי טלפון
- שמירת העדפות ניתוב קודמות של הלקוח באמצעות שיחה מזהה (CLI)
- התאמת פתיחים קוליים והרשאות ניתוב לפי דרישה באמצעות ממשק הניהול
- יכולת טעינת פרסומות קוליות מתחלפות לכל אורך שרשרת הניתוב הטלפוני.