



פלטפורמת תקשורת רב-ערוצית (אומניצ'אנל) ובוט AI לשירות, מכירות ותמיכה

קשר ישיר עם הלקוחות ומשתמשים ארגוניים בכל הערוצים: וואטסאפ, מסנג'ר, ווב-צ'אט, פייסבוק, אינסטגרם, מיילים, מיסרונים, טלפון ועוד - באמצעות ממשק משתמש אחד ובוט חכם AI!

GLASSIX פותחה בישראל כ"מרכזיה רב-ערוצית" המתקדמת מסוגה שבאמצעותה יכולים נציגי שירות ומכירות לטפל במספר לקוחות בו-זמנית, לעבור מערוץ לערוץ תוך כדי ההתקשרות בהתאם לצורך וכן להעביר ללקוח, תוך כדי ההתקשרות, סרטונים ותוצרי הסבר והדרכה, טפסים דיגיטליים עם יכולת חתימה דיגיטלית מהסמארטפון, צילומי מסך ועוד. מערכת GLASSIX מאפשרת תקשורת ישירה ומיידית בין נציגי של חברה ללקוח החברה באמצעות מגוון ערוצים:

**מיסרוני ווטסאפ / אימייל / מיסרוני SMS / ווב-צ'אט / פייסבוק / מסנג'ר / טפסים דיגיטליים
אינטראקטיבים/ אינסטגרם / שיחת טלפון / שיחות וידאו ישירות בתוך היישום ועוד.**

קשר ישיר של הלקוח עם נציגי השירות והמכירות בממשק משתמש אחוד לכל הערוצים!

GLASSIX מאפשרת לנציגי שירות ומכירות יחיד לנהל מספר אינטראקציות בו-זמנית עם כמה וכמה לקוחות ולעבור מערוץ לערוץ עם כל לקוח לפי הצורך. כך מסוגל הארגון להעניק שירות מהיר ויעיל ליותר לקוחות מבלי להגדיל הוצאות כח האדם.

GLASSIX מאפשרת לארגון להשיג מספר מטרות עסקיות חיוניות:

« חיזוק הקשר בין הלקוח למותג על-ידי שיפור חווית הלקוח ומזעור זמני ההמתנה לנציגים.

« צמצום עלויות כוח-אדם: GLASSIX משפרת באופן ניכר את היכולת של נציגי השירות לסייע ללקוחות בפתרון בעיות. המערכת גם מאפשרת להעביר תוך כדי האינטראקציה תמונות להסבר והמחשה, סרטוני וידאו, טפסים דיגיטליים להחתמה דיגיטלית ועוד.

ממשק הניהול ודוחות BI - מעקב וניטור אחר כל הפעילות

ממשק הניהול של GLASSIX ומסכי זמן אמת ו-BI של GLASSIX מאפשרים למנהלי הארגון לעקוב ולנטר את הפעילות של כל נציגי השירות, המכירות והתמיכה ולהפיק תובנות עסקיות ותפעוליות: אלו ערוצים מועדפים על הלקוחות, מהם הנושאים השכיחים שבגינן התקבל מספר הפניות הגדול ביותר, מה מידת שביעות רצון הלקוחות מהשירות שסיפק כל נציג, ועוד.

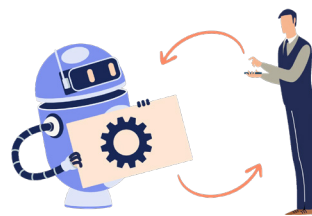
GLASSIX AI - בוט AI חכם הממקסם את חווית הלקוחות ואת היקף המכירות

באמצעות GLASSIX AI, הארגון יכול ליצור בקלות בוטים חכמים AI ללא כתיבת קוד וליישם אותם בערוצי הדיגיטל של הארגון.

אנושי כדי לשפר את שביעות הרצון של הלקוח ואת היכולת לסגור עסקאות באופן אוטומטי ומהיר.

« חבר את GLASSIX AI ל-GPT ואפשר ל-AI של GPT לאמן את הבוטים של הארגון וללמוד אודות כל המוצרים והשירותים שהארגון מספק, ולהבין את הצרכים של הלקוחות באופן רחב ומעמיק. « חיבור GLASSIX AI ל-GPT מאפשר להפוך את הבוטים של הארגון למוימנים יותר ויותר, עד לרמה של נציגי שירות אנושיים עם שנים רבות של ניסיון.

« גם מספק תגובות מוצעות לסוכנים האנושיים, מאפשר לבצע אוטומציה של קטגוריזציה של שיחות ויצר תקצירים אוטומטיים של שיחות!



« צור בוטים AI למגוון תהליכים ארגוניים ועסקיים ללא כתיבת קוד: בדיקת המוצר במלאי, תיאום תורים, בדיקת סטאטוס הזמנה ועוד.

« השק בוטים חדשים לכל תהליך בתוך דקות והטמע אותם בערוצים הדיגיטליים המועדפים על הלקוחות - וואטסאפ, באתר, בפייסבוק ובכל ערוץ אחר - בלחיצת כפתור.

« צור והטמע בוטים חכמים הכוללים התניות, בקשות ל-API וקוד מותאם אישית.

« נטר את שיחות הבוט בזמן אמת והפעל התרעות לנציג

GLASSIX AI מסוגל לטפל בכ-80% מהפניות ללא צורך בהתערבות של נציג אנושי. יכולת זו מאפשרת לארגון להתייעל ולחסוך משאבים עצומים!

« GLASSIX מאפשרת לנציגי החברה המשוחח עם לקוח באחד הערוצים לעבור, תוך כדי האינטרקציה, לערוץ אחר. לדוגמא: ללקוח שהתחיל שיחה עם נציג חברה באמצעות הצ'אט באתר, יכול, תוך כדי השיחה, לעבור לשיחה בנייד או במייל, משם למיסרוני ווטסאפ וכד'.

« GLASSIX מאפשרת להסיט את השיחות מתוך מרכזיית הארגון לשיחות צ'אט אל הטלפון הנייד של הלקוח ובכך להפחית את העומס על מוקד השירות.

« המערכת מאפשרת צילום והעברת תמונות סטילס בין הלקוח לנציג החברה; לדוגמא - ללקוח שנתקל בבעיה בתפעול מוצר חשמלי, יכול לשלוח, תוך כדי השיחה, תמונה לנציג המטפל כדי להסביר את הבעיה, והנציג מצדו יכול לשלוח תמונה עם הסבר לטיפול בבעיה.

« בנוסף להעברת תמונות סטילס, המערכת מאפשרת העברת וידאו בזמן אמת בין הנציג ללקוח ובחזרה ממנו, וכן הקמת שיחת וידאו ישירה ללא צורך בהתקנת אפליקציה כלשהי מצד הלקוח.

« GLASSIX כוללת ממשק ייחודי לניהול תסריטי שיחה וידע, כולל שליחת סרטוני הדרכה ללקוח.

« המערכת תומכת בשליחה של מסמכים דיגיטליים לטלפון הנייד של הלקוח עם יכולת חתימה דיגיטלית על-גבי מסך הטלפון.

« ניתן לקיים שיחת ועידה דיגיטלית בין מספר משתתפים, כמו למשל להוסיף לשיחה, בזמן אמת, נציג תמיכה בכיר או טכנאי הנמצא בשטח.

« GLASSIX מספקת API פתוח המאפשר אינטגרציה קלה עם מערכות CRM ו-CTI.

« ניהול תקשורת רב-ערוצית באמצעות GLASSIX אינו מצריך התקנת שרתים מצד הארגון או התקנת אפליקציה מצד הלקוח.

« **לקונסיסט, מיישמת ומטמיעת GLASSIX בישראל, יש ניסיון של למעלה מ-35 שנות ניסיון ביישום ותמיכה במערכות תוכנה מתקדמות. היישום והתמיכה של המערכת מתבצעים על-ידי צוות מקצועי ומיומן בקונסיסט, הכולל מפתחים, מיישמים ואנשי תמיכה טכנית, המספקים מענה מהיר ויעיל לצרכי ודרישות הלקוח. השירות, כפי שמעידים הלקוחות, הוא ברמה הגבוהה ביותר שיש!**

העברת אמצעי המחשת מידע והסבר תוך כדי ההתקשרות

« GLASSIX מאפשרת העברה של תמונות וסרטוני הדרכה בין הנציגים ללקוחות.

« כך יכולים לקוחות אשר, למשל, נתקלים בבעיה טכנית כלשהי, להעביר תמונה של התקלה לנציג, אשר מצדו יכול להעביר אמצעי המחשה - תמונות, מדריכי התקנה, סרטוני וידאו וכו', המאפשרים ללקוחות לפתור בעיות במהירות בעצמם מבלי להמתין לטכנאי.

שילוב GLASSIX עם מערכות דיגיטל אחרות

« ניתן לשלב את GLASSIX עם מערכת ניהול הקריאות SysAid ולאפשר למשתמשים בארגון לפתוח קריאות שירות באופן אוטומטי באמצעות שליחת הודעת ווטסאפ רגילה. GLASSIX מתממשקת עם SysAid ומסוגלת לפתוח קריאות שירות באופן אוטומטי.

« ניתן לשלב את GLASSIX עם מערכת החתימות הדיגיטלית Doxi ולאפשר שילוב של מסמכים להחתמה דיגיטלית ישירות בתוך חלון הווטסאפ. הנציג יכול לשלוח בזמן אמת מסמכים למילוי וחתימה של הלקוח או השותף העסקי, ובכך לסגור תהליכים במהירות ובנוחות.



למה GLASSIX עם היישום של קונסיסט? תשאלו את מי שכבר משתמשים במערכת:

"אין מלים לתאר את המקצועיות והשירות של הצוות בקונסיסט. שבעות הרצון היא לא רק מהפתרון הטכנולוגי - הן של גלאסיקס והן של הבוט - אלא מכל מעטפת השירות והתמיכה. חשוב לי גם לציין לשבח את העובדה שכשהצוות של קונסיסט הגיע להעביר לנציגי השירות שלנו הדרכה, הוא לא הסתפק רק בהדרכה טכנית, אלא גם סיפק לנו המון ערך בהיבט של תפעול מוקד שירות לקוחות דיגיטלי".

גבי מורדו, סמנכ"ל מכירות ושירות ברשת הולמס פלייס

"ההתקנה של גלאסיקס במוקד השירות והמכרות האיצה את היכולת שלנו לענות לכל השאלות של הלקוחות שלנו באופן היעיל והמהיר ביותר... הלקוחות זוכים לחוויות שירות מיטבית מבחינת היעילות והמיידיות, ואנחנו כחברה יכולים לסגור את מעגל השירות והמכירה במהירות... עוד תכונה שמאוד עזרת בתהליכי השירות והמכרות היא היכולת להעביר תוצרי הסבר והדרכה ומסמכים לחתימה דיגיטלית".

רועי בר חן - מנהל השיווק של UTI - יבואנית משאיות ISUZU

"בנוסף ליכולות של המערכת וליישום הסופר מקצועי של הצוות בקונסיסט, אריאל [סרה] חשף אותנו לשיטות חדשניות בעולם המוקדים הדיגיטלים, דבר שהציף ערך נוסף של המערכת שנובע מהניסיון הרב שהצוות בקונסיסט צבר... היופי בגלאסיקס טמון בקלות העבודה אתה".

אריאל קשיר - מנהל חדשנות ב'הרץ השכרת רכב'

למה קונסיסט?

« קונסיסט היא חלק מקבוצת קונסיסט הבינלאומית, שלה יותר מ-1000 עובדים ברחבי העולם ומשרדים ומרכזי פיתוח בגרמניה, ספרד, ארה"ב, ארגנטינה ובישראל. בישראל לחברה יש ארבעה משרדים ומרכזי פיתוח - בפתח-תקוה, אשדוד, לוד ויקנעם והיא מעסיקה כ-500 עובדים.

« קונסיסט הנה חברת הייטק/טכנולוגיית מידע בינלאומית מובילה ועתירת ניסיון, המספקת פתרונות, מוצרים ושירותים ליותר מ-1500 לקוחות בישראל, ביניהם ארגונים מהמובילים במשק בכל התחומים: בנקים וחברות פיננסיות, רשתות שיווק מובילות, חברות אנרגיה מובילות, חברות ביטוח, המרכזים הרפואיים הגדולים, מוסדות אקדמיים, ארגונים מובילים בתחום התחבורה, חברות מזון ומשקאות מובילות ועוד.

« לקונסיסט תחומי עיסוק רבים הכוללים שיווק והטמעה של מערכות מחשוב, פיתוח ואינטגרציה של תוכנות ומערכות, פיתוח ותחזוקה של תשתיות מחשוב ותקשורת, שירותי גיוס וניהול עובדי היי-טק במודל של מיקור חוץ, יועצים, השמה ושירותים מנהלים, שירותי אחסון וגיבוי בענן של מערכות מידע, פתרונות אבטחת מידע והמשכיות עסקית ועוד. לקונסיסט עשרות שנות ניסיון בהטמעה ותחזוקה של מערכות ופתרונות מחשוב.

« קונסיסט מפעילה צוות של עשרות מיישמים, מפתחים ואנשי תמיכה טכנית המספקים שירות, תמיכה, אפיון ובניית יישומים מגוונים ורבים ללקוחותיה. החברה גם מפעילה מוקדי תמיכה ושירות המופעל על-ידי מומחי תמיכה טכנית המספקים שירות למאות לקוחות החברה.

The world of Consist

