



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

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

מערכת GLASSIX הינה פלטפורמת שירות דיגיטלית רב-ערוצית בשילוב בוט AI המאפשרת לארגון לנהל קשר ישיר מול לקוחותיו בכל הערוצים המועדפים עליהם, ולספק חווית שירות חדשנית, מהירה ואפקטיבית. המערכת מיושמת על ידי קונסיסט ביותר מ-1000 מוקדי שירות של ארגונים מהמובילים בישראל.

פלטפורמת תקשורת רב-ערוצית ובוטים AI למוקדי שירות, מכירות ותמיכה

Glassix, המיושמת אצל למעלה מ-1000 ארגונים, מהמובילים במשק, 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 נציג של חברה ללקוח החברה באמצעות מגוון ערוצים:

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

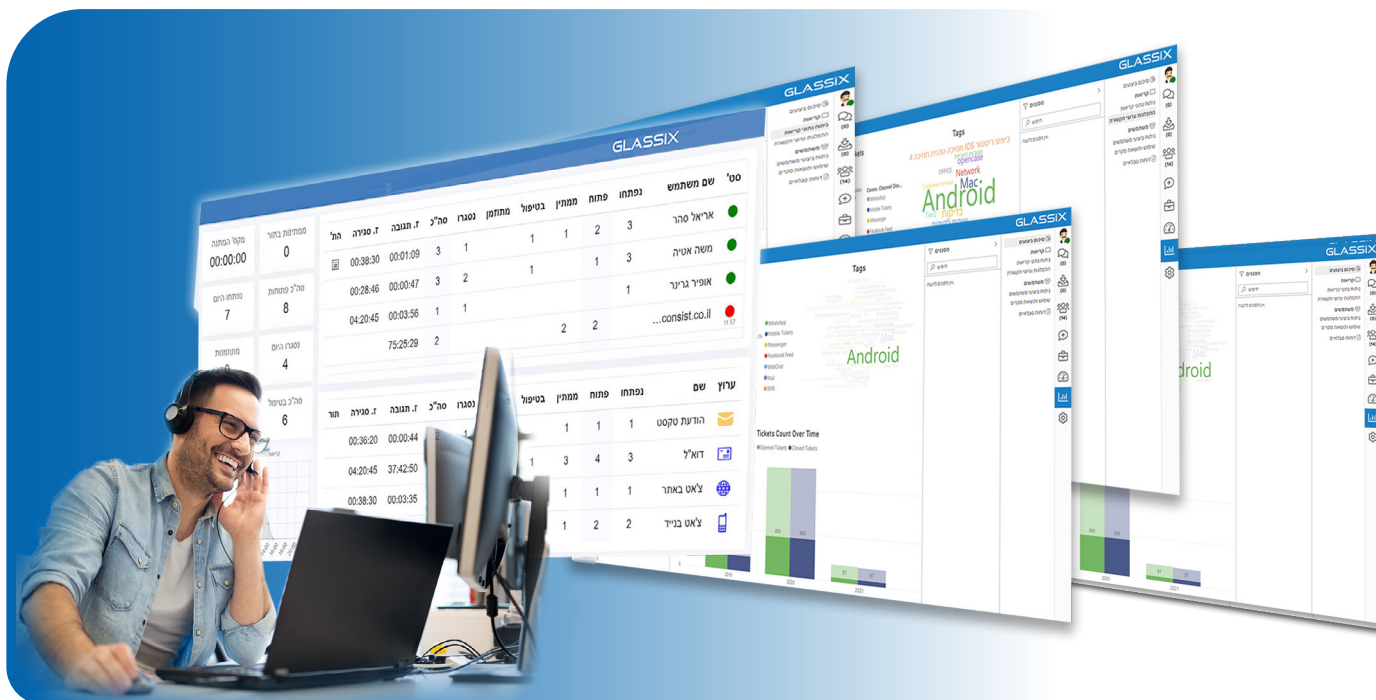
קשר ישיר של הלקוח לנציג שירות וממשק משתמש אחוד לכל הערוצים!

Glassix מאפשרת לנציג 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 להשיג מספר מטרות עסקיות חיוניות:

- | | |
|--------------------------------|---|
| « שיפור חוויית הלקוח | ← שירות מהיר, אישי ורציף בכל הערוצים |
| « אוטומציה חכמה | ← טיפול אוטומטי באלפי פניות |
| « הפחתת עלויות | ← פחות עומס על צוותי המוקדים ועלויות תפעול נמוכות |
| « הגדלת הכנסות | ← יותר לידים, יותר מכירות ושימור לקוחות |
| « שיפור הפרודוקטיביות | ← יותר פניות לכל נציג ופחות זמן טיפול |
| « זמינות 24/7 | ← שירות רציף באמצעות AI |
| « החלטות מבוססות נתונים | ← תובנות עסקיות בזמן אמת |
| « טרנספורמציה דיגיטלית | ← יישום מהיר של AI ללא פיתוח מורכב |



ממשק הניהול של Glassix ומסכי ה-BI של המערכת 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 שבגינם התקבל מספר הפניות הגדול ביותר, מה מידת שביעות רצון הלקוחות מהשירות שסיפק כל נציג, ועוד.

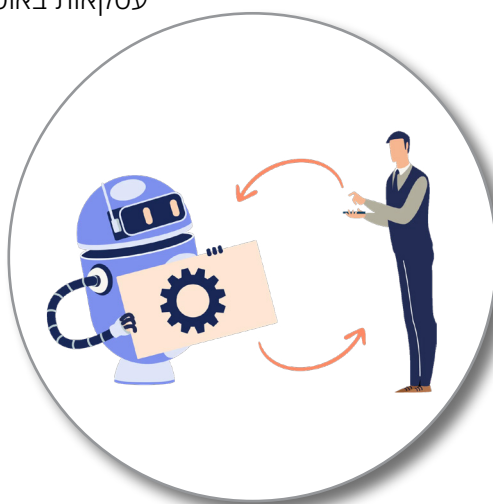
Glassix AI - בוט קולי וטקסטואלי חכם הממקסם את חווית הלקוחות ואת המכירות

« ניתן בקלות לנטר את שיחות הבוט בזמן אמת ולהפעיל התערבות לנציג אנושי כדי לשפר את שביעות הרצון של הלקוחות ואת היכולת לסגור עסקאות באופן אוטומטי ומהיר.

באמצעות Glassix AI, הארגון יכול ליצור בקלות בוטים חכמים AI - קוליים וטקסטואליים - ללא כתיבת קוד וליישם אותם בערוצי הדיגיטל והטלפון של הארגון.

« ניתן לאמן את הבוטים של הארגון - ללמד אותם אודות כל המוצרים והשירותים שהארגון מספק, להבין את הצרכים של הלקוחות באופן רחב ומעמיק ועוד.

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



« הבוט AI מאפשר לייעל מגוון רחב מאוד של תהליכים ארגוניים ועסקיים ללא כתיבת קוד: בדיקת המוצר במלאי, תיאום תורים, בדיקת סטאטוס הזמנה ועוד.

« הפלטפורמה מאפשרת ליצור בוטים חדשים לכל תהליך במהירות, בד"כ בתוך דקות, ולהטמיע אותם בערוצים הדיגיטליים המועדפים על הלקוחות - וואטסאפ, באתר, בפייסבוק ובכל ערוץ אחר - בלחיצת כפתור.

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

« הבוטים החכמים יכולים לכלול התניות, בקשות ל-API וקוד מותאם אישית.

יכולות AI מתקדמות, זמינות לשימוש מידי מתוך Glassix

Glassix מביאה לארגונים שכבת AI מתקדמת ישירות אל תוך ממשק העבודה הקיים, עם יכולות המאפשרות להקים, לנהל, לבדוק ולהפעיל פתרונות AI מקצה לקצה מתוך ה-UI, ללא תלות בפיתוח ייעודי או בגורם חיצוני. כך יכול הארגון להתחיל ליישם אוטומציות חכמות, סוכני AI, ניתוחי מידע ותובנות עסקיות בצורה מהירה, עצמאית ומדויקת יותר, ולהפוך את מערך השירות והמכירה לחכם, יעיל וזמין יותר.



AI Agents - סוכני AI חכמים: Glassix

משלבת שכבת AI מתקדמת ישירות בממשק העבודה הקיים, ומאפשרת לארגונים להקים ולהפעיל סוכני AI, אוטומציות חכמות, יכולות קול, ניתוחי מידע ותהליכים עסקיים, ללא פיתוח מורכב וללא החלפת מערכות. כך משפרים את חוויית הלקוח, מייעלים תהליכים ומגדילים את הפרודוקטיביות של צוותי השירות והמכירות.



Voice AI - סוכני AI קוליים: מאפשרים לארגונים

להפעיל סוכני AI קוליים שמתחברים למרכזייה הטלפונית ומנהלים שיחה טבעית עם לקוחות בזמן אמת. במקום להסתפק בתפריטי IVR, הארגון יכול לאפשר ללקוחות לדבר, להסביר את הצורך שלהם ולקבל טיפול מידי בתרחיש שבעבר דרשו נציג אנושי, כולל איסוף פרטים, פתיחת לידים, תיעוד פניות, מתן מענה ממוקד והעברה חכמה לנציג בעת הצורך.



Gen BI - תובנות ודוחות בשיחה חופשית:

קבלת תובנות, מגמות ודוחות באמצעות שאלות בשפה טבעית. כל המידע הארגוני הופך לנגיש ומסייע בקבלת החלטות מהירה.



Maestro AI - ניתוח שיחות והמלצה על ארכיטקטורת סוכנים:

המערכת מנתחת ודוגמת שיחות נציגים קיימות, מזהה את תרחישי הפנייה המרכזיים ומציגה תמונת מצב ברורה של נושאים החוזרים על עצמם. Maestro AI יודע להמליץ על ארכיטקטורת סוכני AI מתאימה, כולל חלוקה לנושאים, תהליכים וסוכנים ייעודיים, וכך מקצר משמעותית את הדרך מתבונה עסקית לפתרון פעיל.



AI Copilot - הקמה חכמה של סוכנים: מסייע

בהקמת סוכני AI בצורה מהירה, מובנית וחכמה. המשתמש יכול לבחור את מודל ה-AI הרצוי, והמערכת מסייעת בבניית הסוכן, כתיבת הפרומפטים, הגדרת הפעולות, חיבור לכלים הרלוונטיים והכנת מרכיבי הסוכן להפעלה. כך ניתן לעבור מרעיון עסקי לסוכן עובד בזמן קצר, עם תהליך הקמה ברור, מקצועי ונגיש גם לצוותים שאינם טכנולוגיים.



Automated AI Testing - בדיקות אוטומטיות לסוכנים:

בדיקות מקיפות המוודאות שסוכני ה-AI פועלים בדיוק כפי שתוכננו, עם זיהוי חריגות ודוחות מפורטים לאורך כל מחזור החיים.



AI Conversation Summary - סיכום שיחות אוטומטי:

יצירת סיכומים חכמים לכל שיחה, זיהוי נושאים מרכזיים, פעולות להמשך ותובנות עסקיות - באופן אוטומטי ובזמן אמת.



Knowledge-Based AI - מענה מבוסס ידע

ארגוני: Knowledge-Based AI מאפשר לחבר את סוכני ה-AI למקורות הידע של הארגון, כולל מסמכים, אתרים, נהלים, שאלות נפוצות ועוד. מנוע ה-AI מבוסס על נהלים, מסמכים ומאגרי הידע של הארגון, מספק תשובות מדויקות ואחידות לנציגים ולסוכני ה-AI.

היתרון המרכזי - הכל מתוך ה-UI של Glassix: כל יכולות ה-AI הללו זמינות מתוך ממשק Glassix ומאפשרות לארגונים להקים, להגדיר, להפעיל ולשפר פתרונות AI באופן עצמאי, מהיר וגמיש. במקום להמתין לפרויקט פיתוח ארוכים או להיות תלויים בגורמים חיצוניים לכל שינוי, צוותי השירות, המכירה והתפעול יכולים לנהל את יכולות ה-AI בעצמם, להתאים אותן לצרכים העסקיים המשתנים ולהתקדם בקצב של הארגון.

« המערכת מאפשרת לנציג החברה המשווח עם לקוח באחד הערוצים לעבור, תוך כדי האינטראקציה, לערוץ אחר. לדוגמא: לקוח שהתחיל שיחה עם נציג חברה באמצעות הצי'אט באתר, יכול, תוך כדי השיחה, לעבור לשיחה בנייד או במייל, משם למיסרונ ווטסאפ וכד'.



Glassix מאפשרת שליחה של טפסים דיגיטליים ללקוח עם חתימה דיגיטלית על-גבי מסך הסמארטפון

« GLASSIX מאפשרת להסיט את השיחות מתוך מרכזית 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 - לקוח 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 ידידותי 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 הבלעדית בישראל, יש ניסיון של למעלה מ-53 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 לצורכי הלקוח ולדרישותיו. 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, מדרכי התקנה, סרטוני וידאו וכו', המאפשרים ללקוחות לפתור בעיות במהירות בעצמם מבלי להמתין לטכנאי.



למה Glassix וקונסיסט? פשוט תשאלו את מי שכבר משתמשים בפתרון!



"ההתקנה של גלאסיקס במוקד השירות והמכירות האיצה את היכולת שלנו לענות לכל השאלות של הלקוחות שלנו באופן היעיל והמהיר ביותר.... הלקוחות זוכים לחווית שירות מיטבית מבחינת היעילות והמיידיות, ואנחנו כחברה יכולים לסגור את מעגל השירות והמכירה במהירות.... עוד תכונה שמאוד עוזרת בתהליכי השירות והמכירות היא היכולת להעביר תוצרי הסבר והדרכה ומסמכים דיגיטליים, בזמן אמת, בין הנציג ללקוח, כמו למשל תמונות, סרטוני וידאו ומסמכי לקוח דיגיטליים."

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



"חשוב לי מאוד להחמיא הן לאריאל סהר (מנהל תחום GLASSIX בקונסיסט) והן לשחר קציר (חבר צוות המיישמים של SysAid) על השירות והמקצוענות... העובדה ששתי המערכות נמצאות תחת קורת גג אחת של קונסיסט, מהווה פלוס ענק עבורנו. האינטגרציה מלאה, כל דרישה מקבלת מענה מקצועי ויעיל, והצוותים של קונסיסט תמיד מבינים עם פתרון."

- דליה אלב בן שטרית, מנהלת מחלקת שירות באגף המחשוב באוניברסיטה העברית



"השירות והתמיכה מהווים מודל שירות שלם שקונסיסט מספקת כפתרון אינטגרטיבי שעובד מעולה... בכלל, כל העבודה עם קונסיסט עבורנו זה חלק מפתרון מקיף שעובד מצוין... אנשי קונסיסט הם מקצוענים מהשורה הראשונה שמבינים שירות ומערכות מידע."

-ערן גוטמן, מנהל מערכות מידע בקבוצת שיכון ובינוי



"בנוסף ליכולות של המערכת וליישום והתמיכה הסופר מקצועיים של הצוות בקונסיסט, אריאל [סהר] חשף אותנו לשיטות עבודה חדשניות בעולם המוקדים הדיגיטליים, דבר שהציף ערך נוסף של המערכת שנובע מהניסיון הרב שהצוות בקונסיסט צבר בהתקנת ובשימוש במערכת הולכה למעשה... היופי בגלאסיקס טמון בפשטות ובקלות העבודה אתה - תודות לעיצוב ה UI/UX, הסביבה היא מאוד ידידותית... מבחינתנו, בכל הקשור למתן שירות ללקוחות בדיגיטל - הצוות של המערכת בקונסיסט הם האורים והתומים, ובכל פעם שיש פיתוח חדש במערכת, אנו נהיה הראשונים שנשמיע אותו ונשתמש בו. זאת שותפות דרך אמיתית, ואנחנו גאים להיות חברת השכרת הרכב המובילה בתחום שירות הלקוחות הדיגיטלי, ומודים לקונסיסט על המקצועיות והשירות!"

- אריאל קשיר, מנהל תקשורת ואבטחת מידע ואחראי על תחום הדיגיטל ומוקדי השירות ב'הרץ השכרת רכב'



"גלאסיקס אפשרה לנו המשכיות עסקית מלאה. לא רק שהשירות ללקוחות לא נפגע, אלא שהוא אפילו התייעל, ובמהלך חגי הקניות של נובמבר-דצמבר, בהם חווינו עלייה עצומה בפעילות, גלאסיקס לגמרי סיפקה את הסחורה... [בהיבט של האיפיון, היישום וההדרכה] הצוות של גלאסיקס היה, מדהים מדהים מדהים. לא פחות. קיבלנו לאורך כל הדרך ליווי צמוד ומענה מהיר וסופר מקצועי לכל דרישה. גם הידע והניסיון שקונסיסט צברה בתחום של שירות ללקוחות דיגיטלי תרמו לנו רבות, והמעבר לשירות ללקוחות דיגיטלי היה מהיר וחלק. תענוג לעבוד אתכם!"

- זוהר שמש, אסתי לאודר ישראל, מנהל תפעול, שרשרת אספקה ושירות לקוחות



"תודות לגלאסיקס, המשתמשים בארגון - עובדים, מנהלים, עובדי השטח והסניפים - יכולים לפתוח קריאות שירות בהודעת וואטסאפ רגילה, וגלאסיקס מנתבת את הקריאה אל תוך SysAid לפתיחת קריאת שירות באופן אוטומטי לצוות הרלוונטי, זאת בהתאם לקטגוריה שמגדיר הבוט! הפתרון האינטגרטיבי הזה של GLASSIX-SysAid מייצל עוד יותר את כלל תהליכי השירות ומגניש אותם בצורה מאוד יעילה לאלפי העובדים של מקס סטוק בכל רחבי הארץ ובחו"ל - מהמנהלים ועובדים במטה ובמחלקות ועד עובדי הסניפים."

- חן גולדפרב, סמנכ"ל מערכות מידע במקס סטוק

- « קבוצת קונסיסט בישראל היא חלק מקבוצת קונסיסט העולמית – חברת הייטק בינלאומית המתמחה באספקת פתרונות תוכנה, מחשוב ושירותים מקצועיים במגוון תחומים של טכנולוגיות המידע (IT).
- « החברה הוקמה בשנת 1972 ומעסיקה כ-500 עובדים בישראל וכ-1,000 עובדים ברחבי העולם, כולל בישראל, גרמניה, ספרד, מקסיקו, דרום אמריקה וארצות הברית.
- « בישראל וב-EMEA יש לקבוצת קונסיסט למעלה מ-1,500 לקוחות, בהם ארגונים מובילים במשק: מרבית הבנקים הגדולים, מוסדות פיננסיים וחברות אשראי, חברות ביטוח, רשויות מקומיות, חברות הייטק ותקשורת, עשרות משרדי ממשלה וגופי סמך, ארגוני בריאות ומרכזים רפואיים, מוסדות אקדמיים, גופים מסחריים ותעשייתיים ועוד. קונסיסט עוסקת בשירותים מקצועיים לפיתוח אצל לקוחות החברה - גיוס, שירותים מנוהלים, יועצים, מיקור חוץ והשמה של כח-אדם טכנולוגי; בפיתוח ואינטגרציה של מערכות מידע ומחשוב; בשיווק ויישום של מערכות תוכנה מובילות פרי פיתוח שלנו ושל ספקים מובילים אחרים; בהקמת תשתיות מחשוב מורכבות; בשירותי אחסון וגיבוי בענן, אבטחת מידע והגנת סייבר ועוד.



תחומי עיסוק

- « שירותי גיוס, מיקור חוץ, ייעוץ והשמה של כוח אדם טכנולוגי - Professional Services
- « מערכות פינטק למגזר הפיננסי
- « מערכות מתקדמות לניהול טפסים ומסמכים דיגיטליים
- « פתרונות להחתמה דיגיטלית ולתהליכי Workflow דיגיטליים חוצי ארגון
- « פתרונות לבוט קולי וצ'אט-בוט AI לאוטומציה של שירות לקוחות ומכירות
- « פתרונות להנגשה אוטומטית של טפסים ומסמכים בהתאם לדרישות החוק ולעקרונות ההכלה בנגישות, כולל פתרונות מבוססי AI
- « פתרונות בתחום ה-ITSM לניהול מוקדי תמיכה ושירות
- « מערכת לניהול הידע הארגוני
- « פתרונות לזימון וניהול תורים