

Better conversations. Better results.

מוקד שירות מתקדם מבית תדיראן

OmniCX משלבת את ערוצי השירות, מידע על הלקוח וכלי AI בסביבת עבודה אחת. הנציג מקבל את המידע הרלוונטי ברגע הנכון, והמנהלים מקבלים תמונת מצב עדכנית של המוקד.



Every channel. One platform.

היכולות שמאחורי השירות

מניהול הפנייה ועד לבקרת האיכות: כלים מתקדמים שעובדים יחד בממשק פשוט ונוח.

שירות בכל הערוצים

טלפון, וואטסאפ, צ'אט ודוא"ל, תוך שמירה על המידע שנצבר לאורך הטיפול.

סביבת עבודה אחת לנציג

פרטי הלקוח, היסטוריית הפניות וכלי הטיפול בממשק אחד, עם פחות מעברים בין מערכות.

הקלטות וסיכומי AI

הקלטת שיחות וסיכומים אוטומטיים לצורך תיעוד ועיון בנושאים שעלו בשיחה.

סוכני AI בקול ובטקסט

ניהול שיחות וביצוע משימות מורכבות באופן אוטומטי, כחלק מתהליכי השירות.

בקרת איכות אוטומטית

בקרת איכות באמצעות AI, לבחינת השירות ולזיהוי נקודות לשיפור.

ניתוב פניות וניהול תורים

העברת הפנייה לצוות המתאים וניהול התורים בהתאם לצורכי השירות.

חיבור למערכות הארגון

שילוב מערכות ניהול לקוחות, טלפוניה ומידע עסקי בסביבת העבודה של המוקד.

דוחות ומעקב ביצועים

מעקב אחר עומסים וביצועי צוותים לצורך בקרה וקבלת החלטות.

Better service. Better business.

הערך העסקי של שירות מתקדם

ערוצים מחוברים, מידע זמין וכלי ניהול ו-AI מסייעים לצוות לעבוד ביעילות ולמנהלים לשפר את השירות על בסיס נתונים.



המשכיות בטיפול בלקוח

המידע שנצבר נשאר זמין, גם כשהלקוח עובר לערוץ שירות אחר.

שיפור איכות השירות

בקרת איכות מבוססת AI מסייעת לאתר פערים ולמקד את השיפור במוקד.

אוטומציה של תהליכי שירות

סוכני AI מבצעים משימות מורכבות ומקדמים את הטיפול בפנייה.

הפחתת העבודה הידנית

סיכומי שיחות אוטומטיים מצמצמים את הזמן המוקדש לתיעוד.