



פלטפורמת תקשורת רב-ערוצית למוקדי שירות ומכירות

קשר ישיר עם הלקוחות בכל הערוצים: וואטסאפ, מסנג'ר, צ'ט
באתר, פייסבוק, אינסטגרם, מיילים, מיסרונים, טלפון ועוד -
באמצעות ממשק משתמש אחוד!

מערכת GLASSIX הינה פלטפורמת שירות דיגיטלית רב-ערוצית המאפשרת לארגון לנהל
קשר ישיר מול לקוחותיו בכל הערוצים המועדפים עליהם, ולספק חווית שירות חדשנית,
מהירה ואפקטיבית.

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,
תמונות ועוד.

פלטפורמת תקשורת רב-ערוצית למוקדי שירות ומכירות

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 נציג של חברה ללקוח החברה באמצעות כמה וכמה ערוצים:

מיסרוני ווטסאפ / אימייל / מיסרוני SMS / צ'ט חי באתר האינטרנט / פייסבוק מסנ'ר / טפסים דיגיטליים אינטראקטיביים / אינסטגרם / שיחת טלפון / ועוד.

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

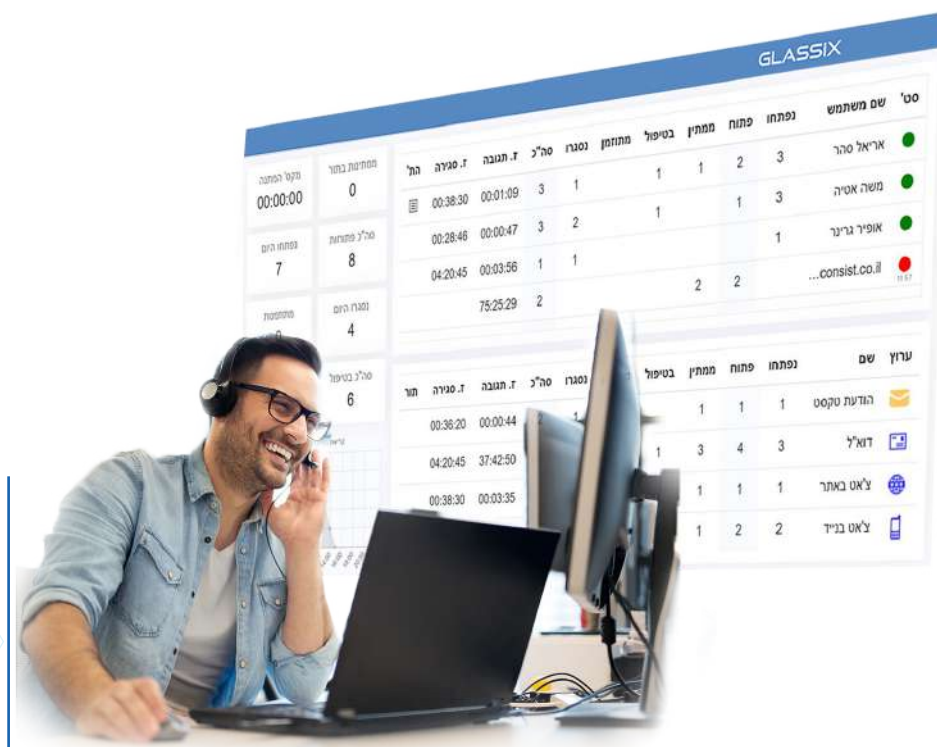
GLASSIX מאפשרת לנציג שירות ומכירות יחיד לנהל מספר אינטראקציות בו-זמנית עם כמה וכמה לקוחות ולעבור מערוץ לערוץ עם כל לקוח לפי הצורך. כך מסוגל הארגון להעניק שירות מהיר ויעיל ליותר לקוחות מבלי להגדיל הוצאות כח האדם.



GLASSIX מאפשרת להשיג מספר מטרות עסקיות חיוניות:

« **חיזוק הקשר בין הלקוח למוטג על-ידי שיפור חווית הלקוח:** במקום לגרום ללקוח להמתין על הקו כדי לדבר עם נציג שירות, GLASSIX מאפשרת ללקוח ליצור קשר מידי עם נציג החברה באמצעות כל אחד מהערוצים. »

« **צמצום עלויות כוח-אדם:** GLASSIX משפרת באופן ניכר את היכולת של נציגי השירות לסייע ללקוח בפתרון בעיות. דוגמא אחת היא העברת אמצעי המחשה או הסברה כגון תמונות, סרטונים וידאו, מדריכים וכו' בין הנציג ללקוח, שבאמצעותם יכול אותו לקוח להגיע לפתור בעיה או תקלה באופן עצמאי. »



ממשק הניהול של המערכת מאפשר למנהלי המוקד לעקוב ולנטר את כל הפעילות בזמן אמת ובראייה לאחור על-מנת לייעל את פעילות המוקד.

צ'אט בוט מתקדם שהופך תהליכי שירות, מכירות ותמיכה לאוטומטים ויעילים

«ה'בוט' של מערכת GLASSIX מנהל דיאלוג עם הלקוחות על-מנת לנתב את הפניות, לאסוף לידים ולבצע פתיחת קריאות שירות למגוון המחלקות עם תיוגים שונים. כמו כן מאפשר ה'בוט' ללקוחות להפעיל קישורים, לחייג למספרי טלפון בארגון, לבחור ולבדוק את זמינותם של מוצרים ולעקוב אחר סטאטוס הרכישות שביצעו – באופן מידי ומבלי להמתין לנציג שירות.



מסכי הצ'יט המתקדמים והמוזמינים של גלאסיקס מאפשרים לשפר את חווית הלקוח ולמקסם באופן משמעותי את אחוזי ההמרה. הממשק היידידותי מאפשר למבקר לבחור מבין מגוון אפשרויות פעולה, כגון – השארת פרטים, הפנייה לנציג, שליחת תמונות, פתיחת שיחת וידאו ישירה עם נציג ועוד. רכיבי שיחות הוידאו מאפשר לנציג לפתוח שיחת וידאו עם הלקוחות, בתוך חלון המערכת, ללא צורך בהתקנת אפליקציה מצד הלקוח.

ניתן לשייך את התסריטים לערוצי הציאט, SMS, WhatsApp ומסנדר, ולהתאים את הצבעוניות של בועית הציאט לקו העיצובי של החברה.

« את ה'בוט' ניתן לבנות בקלות בתוך ממשק גלאסיקס באמצעות המודול המתקדם אשר פותח על-ידי החברה.

שיחות וידאו ישירות ממערכת GLASSIX

« כדי לאפשר לכם לספק שירות לקוחות ולבצע פגישות מכירה, ייעוץ ושירות פרונטאליות מרחוק (דבר שהפך לחיוני במיוחד עקב משבר הקורונה), ניתן לשלב ב-GLASSIX רכיב שיחות וידאו המאפשר לנציגים לשוחח בידאו עם הלקוחות. שיחת הוידאו נפתחת על-ידי הלקוח בקליק על קישור, ללא צורך בהתקנת אפליקציה כלשהי!



« המערכת מאפשרת לנציגי החברה המשווח עם לקוח באחד הערוצים לעבור, תוך כדי האינטרקציה, לערוץ אחר. לדוגמא: לקוח שהתחיל שיחה עם נציג חברה באמצעות הציאט 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 - 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.

« 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.

העברת אמצעי המחשת מידע והסבר תוך כדי ההתקשרות

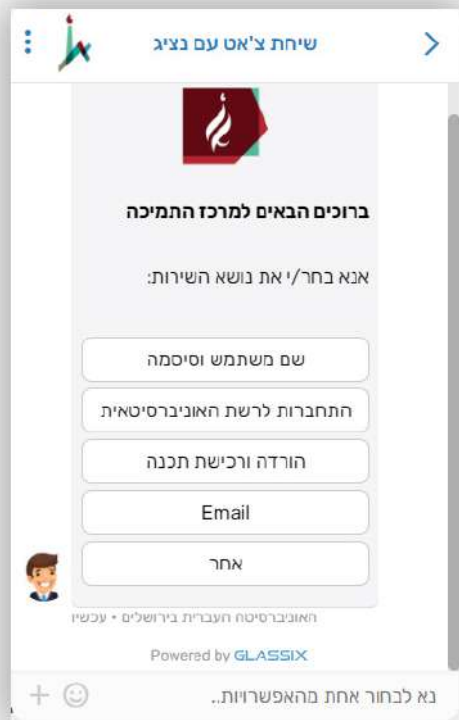


GLASSIX מאפשרת העברה של תמונות וסרטוני הדרכה בין הנציגים ללקוחות. כך יכולים לקוחות אשר, למשל, נתקלים בבעיה טכנית כלשהי, להעביר תמונה של התקלה לנציג, אשר מצדו יכול להעביר אמצעי המחשה - תמונות, מדריכי התקנה, סרטוני וידאו וכי', המאפשרים ללקוחות לפתור בעיות במהירות בעצמם מבלי להמתין לטכנאי.



סיפורי לקוח ודוגמאות ליישומים שונים
של מערכת התקשורת הרב-ערוצית GLASSIX

גלאסיקס (אומניצ'אל וצ'אט בוט) במחלקת ממיכת ה-IT של אגף המחשוב באוני' העברית



« גלאסיקס מיושמת במחלקת ה-IT של אגף המחשוב באוניברסיטה העברית ומאפשרת לאגף לספק שירותי תמיכה נרחבים לעשרות אלפי המשתמשים במערכות המחשוב של האוניברסיטה - סטודנטים, חברי הסגל האקדמי, עובדים ומנהלים בארגון.

« באמצעות גלאסיקס, יכולים המשתמשים לפנות לנציגי התמיכה במגוון הערוצים הדיגיטליים - וואטסאפ, פייסבוק וצ'אט באתר, ולפתוח קריאות שירות באופן אוטומטי באמצעות התממשקות למערכת לניהול השירות הארגוני SysAid. כך, במקום שהמשתמש יחוייב להגיע, להתקשר או לשלוח מייל לתמיכה, הוא פותח במייד קריאת שירות בערוץ שמועדף עליו, וכך נוצר פתרון משולב אחד GLASSIX - SysAid - אשר פותח את הקריאה ואף מנתב את הטיפול לנציג הזמין והמתאים ביותר. בזמני משבר, כמו בתקופת הקורונה, גלאסיקס מספקת המשכיות עסקית מלאה ומאפשרת להפעיל כל מוקד שירות ותמיכה, גם כשכל הנציגים מחוברים מהבית/מרחוק.

"חשוב לי מאוד להחמיא הן לשחר קציר (חבר צוות המיישמים של SysAid) והן לאריאל סהר (מנהל תחום גלאסיקס) 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 זמינים עם פתרון."

**(דליה אלב בן-שטרית,
מנהלת מחלקת שירות באגף המחשוב)**



גלאסיקס (אומניצ'אנל וצ'אט) בחברת UTI - יבואניות משאיות ISUZU

« חברת UTI מוכרת ומספקת שרות ללקוחות של משאיות ISUZU באמצעות וואטסאפ, ערוצי הדיגיטל ומערכת התקשורת הרב-ערוצית (אומניצ'אנל) גלאסיקס. מכיוון שלחברה חשוב מאוד לספק את השירות הטוב ביותר ולתת את התשובות המקצועיות לשאלות של הלקוחות באופן המיידי והמדויק ביותר, החליטה החברה שתקשורת אומניצ'אנל באמצעות הערוצים הדיגיטליים ומערכת GLASSIX יאפשרו לה להשיג את היעד בצורה הטובה ביותר.

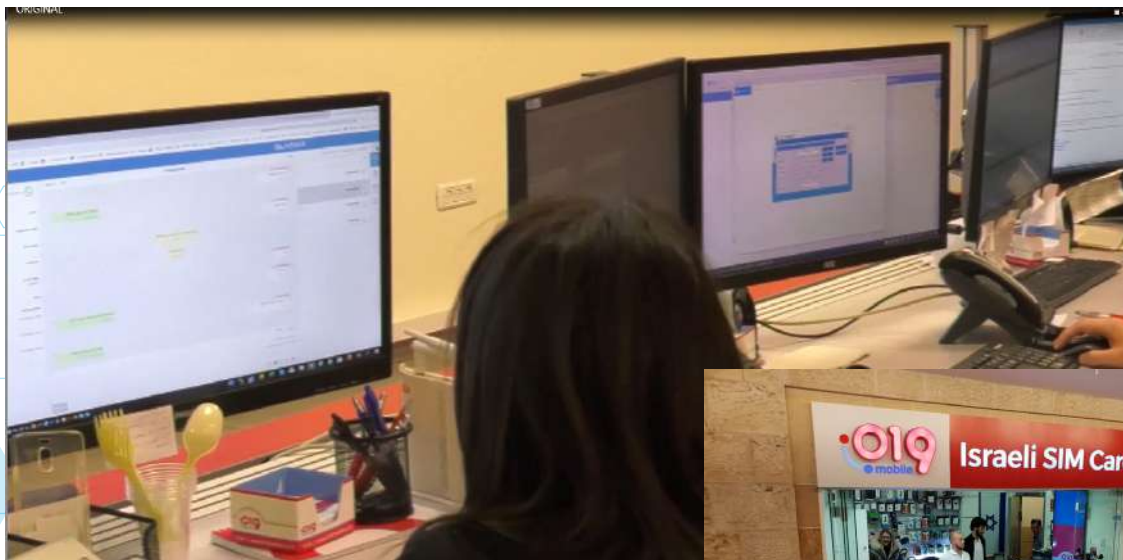


"ההתקנה של גלאסיקס במוקד השירות והמכירות האיצה את היכולת שלנו לענות לכל השאלות של הלקוחות שלנו באופן היעיל והמהיר ביותר. הלקוחות זוכים לחווית שירות מיטבית מבחינת היעילות והמיידיות, ואנחנו כחברה יכולים לסגור את מעגל השירות והמכירה במהירות.... עוד תכונה שמאוד עוזרת בתהליכי השירות והמכירות היא היכולת להעביר 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

גלאסיקס בחברת התקשורת הסלולרית 019

« חברת 019 מובייל מספקת שירותי תקשורת סלולרית ואינטרנט לכרבע מיליון מנויים וכן מפעילה עמדות בנתב"ג בהן ניתן להצטייד בכרטיס SIM בינלאומי לחבילות שיחה וגלישה מוזלות בחו"ל. החברה הגדילה בצורה משמעותית את מספר המנויים שלה בתחומי הסלולר והאינטרנט בשנים האחרונות, ועל-מנת להמשיך ולספק ללקוחותיה את השירות המהיר ביותר, מנהלי החברה בדקו מספר חלופות והגיעו למסקנה שהטכנולוגיה של GLASSIX בשילוב היישום והתמיכה של קונסיסט יספקו את המענה היעיל והמקצועי ביותר.



« מוקד השירות הדיגיטלי של 019 - מספקים מענה בערוצים הדיגיטליים למאות אלפי לקוחות החברה, כשהם בכל מקום בעולם; תמיד יש נציג זמין - בוואטסאפ ובפייסבוק, והלקוחות הננים משירות לקוחות ברמה שלא הייתה אפשרית קודם לכן.



"זמן קצר לאחר הטמעת המערכת חל שיפור משמעותי בשירות ובקיצור הזמן שלוקח לנציגים במוקד לפתור קריאות, דבר המתאפשר במידה רבה תודות ליכולת של המערכת להעביר ללקוחות סרטונים ותוצרי הדרכה תוך כדי ההתקשרות."

ארנון ספיר
מנהל תפעול - 019

גלאסיקס במערך השטח של חברת שיכון ובינוי

שיכון ובינוי הינה קבוצה של חברות עם פעילות ענפה בכל רחבי הארץ, והתקשורת בין אנשי השטח למוקד השירות של הקבוצה היא קריטית ליכולות של החברה להשלים את הפרוייקטים לפי הרף הגבוה שתמיד הציבה לעצמה. לאור ההתרחבות המואצת בפעילות החברות, חיפשה הקבוצה פתרון טכנולוגי אשר גם יהפוך את התקשורת ליעילה ומיידית, וגם יאפשר לה להעביר תוצרים בין הנציגים ואנשי השטח, כגון תמונות סטילס להמחשה, סרטוני הדרכה וגם טפסים דיגיטלים, המהווים חלק חשוב בתהליכי הבנייה. החברה בחנה

מספר פתרונות והחליטה שגלאסיקס, עם היישום והתמיכה של קונסיסט, יספקו את המענה הטוב ביותר לדרישות.



"השירות והתמיכה של קונסיסט מהווים מודל שירות שלם שעובד מעולה... כל העבודה עם קונסיסט עבורנו זה חלק מפתרון מקיף שעובד מצויין... אנשי קונסיסט הם מקצוענים מהשורה הראשונה שמבינים שירות ומערכות מידע."

ערן גוטמן
מנהל מערכות מידע בקבוצת שיכון ובינוי

« קונסיסט היא חלק מקבוצת קונסיסט העולמית, שלה יותר מ-1000 עובדים ברחבי העולם ומשרדים ומרכזי פיתוח בגרמניה, ספרד, ארה"ב, ארגנטינה ובישראל. בישראל מעסיקה קונסיסט כ-400 עובדים ומפעילה ארבעה משרדים ומרכזי פיתוח - בפתח-תקוה, אשדוד, לוד ויקנעם. קונסיסט פועלת בישראל מזה שלושה עשורים, ובעולם כולו פועלת הקבוצה יותר מ-45 שנה.

« קונסיסט בישראל הינה חברת הייטק וטכנולוגיית מידע עתירת ניסיון, המספקת פתרונות, מוצרים ושירותים ליותר מ-700 לקוחות בישראל, ארה"ב ואירופה, ביניהם חברות וארגונים מובילים במגוון ענפי המשק וכן עשרות משרדי ממשלה וגופי סמך. לחברה תחומי עיסוק רבים הכוללים שיווק, הטמעה ושירותי תמיכה של מערכות מחשב, פיתוח ואינטגרציה של תוכנות ומערכות מידע, פיתוח ותחזוקה של תשתיות מחשב ותקשורת מחשבים, פיתוח ויישום של מערכות פינטק, שירותי גיוס של עובדי היי-טק במודל של מיקור חוץ, יועצים ושירותים מנוהלים, שירותי אחסון של מערכות מידע בענן, פתרונות לאבטחת מידע והמשכיות עסקית ועוד.

מקצת מלקוחות החברה:





קונסיסט היא בין חברות ההיי-טק המנוסות בישראל עם עשרות שנות פעילות



קונסיסט הינה חלק מקבוצת קונסיסט העולמית, הפועלת בעשרות מדינות ברחבי העולם



לקונסיסט בישראל יש יותר מ-700 לקוחות, כולל הארגונים המובילים במשק



קונסיסט בישראל פועלת במגוון עצום של תחומי עיסוק כולל תוכנה, מערכות ותשתיות, גיוס וניהול עובדי הייטק ועוד



קונסיסט מעסיקה בישראל כ-400 עובדי היי-טק; הקבוצה העולמית מעסיקה יותר מ-1000 עובדים

קונסיסט בישראל הינה חלק מקבוצת קונסיסט העולמית, שלה מרכזי פיתוח ברחבי העולם ופעילות בעשרות מדינות



תחומי עיסוק מרכזיים



מערכות פינטק ושירותי פיתוח בבנקאות



מיקור חוץ ושירותים מנוהלים לאנשי הייטק



תכנון, פיתוח ואינטגרציה של מוצרים ותשתיות מיחשוב



פיתוח מערכות מידע מתקדמות