

פלטפורמה אחת, חוויה אחת

מוקד השירות הוא המקום שבו הלקוח פוגש את הארגון באמת. כדי לייצר חוויה עקבית, מדויקת ואפקטיבית, נדרשת פלטפורמה אחת שמחברת את כל נקודות המגע, המידע והאנשים באופן המדויק והנכון ביותר.

אנו ב-TSG מציעים ללקוחותינו פתרון מבית Genesys Cloud CX המעניק לארגונים מוקד שירות ומכירה חכם, רב-ערוצי, מבוסס ענן מלא, עם שליטה מלאה, גמישות תפעולית וחווית לקוח אחידה בכל ערוץ בו יבחר הלקוח לתקשר.

כל האופרציה לרבות טיפול בשיחה, דיגיטל, נציגים, תהליכים ונתונים, הכול מנוהל במקום אחד ובזמן אמת.

חוויה אחידה ללקוח ויעילות מלאה לארגון

הפתרון המוצע כולל את כל החדשנות במעטפת עננית אחת:

- Omnichannel אמיתי: שיחות, צ'אט, WhatsApp, מייל ורשתות חברתיות
- ניתוב חכם ומדויק לפי הקשר הפנייה
- שליטה ניהולית מלאה: KPI, Dashboards, Wallboards-I
- פריסה מהירה בענן (AWS), זמינות גבוהה וללא התקנות
- אינטגרציה מלאה למערכות הארגון (CRM / ERP / BI)

התוצאה מעניקה: פחות הגעה לנציגים ויותר תהליכים אוטומטיים חכמים, יותר רציפות ויכולת לבחור בערוץ המועדף כדי לתקשר, שירות מקצועי עקבי בכל ערוץ ובכל זמן.

TSG Contact Center מבוסס Genesys Cloud CX



בינה מלאכותית (AI) שמבינה את הלקוח ופועלת בזמן אמת

הכוח האמיתי מתחיל כאשר הפלטפורמה אוספת, מנתחת ומחברת מידע לאורך כל מסע הלקוח:

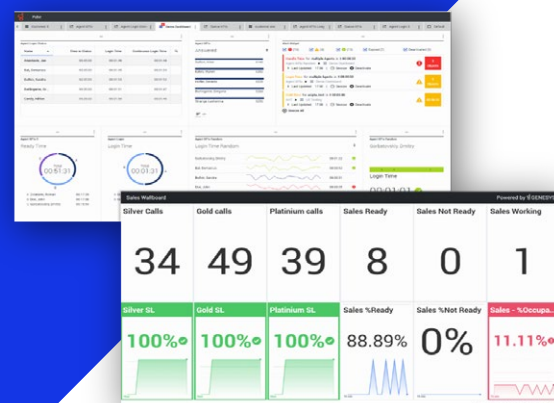
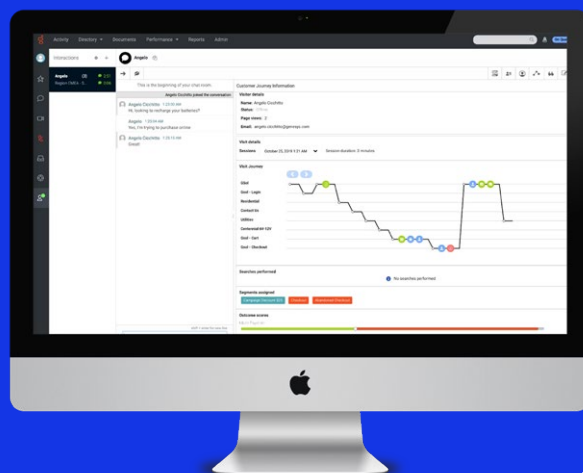
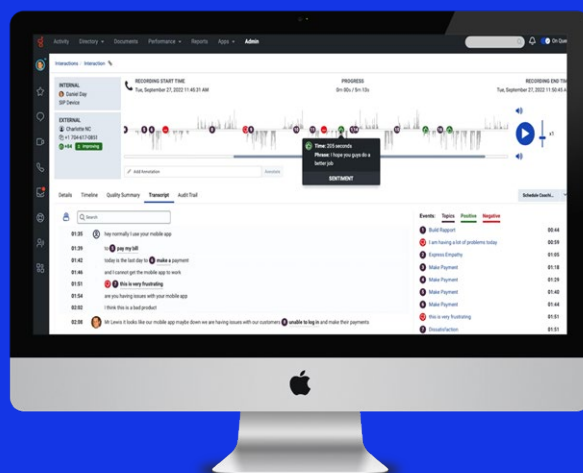
- זיהוי צרכים, כוונות ודפוסי פנייה
- הבנת ההקשר וההיסטוריה של הלקוח
- ניתוח רגשות ושיח בזמן אמת
- התאמת המענה בצורה מדויקת – אוטומטית
- ע"י Virtual Agent או נציג אנושי המצויד בכל הכלים המתקדמים להענקת שרות מהיר ומקצועי

פתרון Genesys Cloud CX משלב AI במהלך המסע ובכל רמה

- נציגים וירטואליים לפתרון פניות מהיר ויעיל
- Agent CoPilot שכולל המלצות חכמות לנציגים בזמן אמת, יצירת סיכומים בסיום השיחה וסיוע במתן קוד טיפול מתאים
- Supervisor CoPilot המסייע בתמלול, ניתוח נושאים, זיהוי סנטימנט תובנות שיח ולמידה מתמשכת ומתן משובים אוטומטיים לנציגים
- שיפור חוויית הלקוח – לצד חיסכון בעלויות תפעול והגדלת היעילות

למה Genesys Cloud CX עם TSG?

- ניסיון מוכח עם ארגונים מהגדולים בישראל
- צוות מוסמך Genesys הכולל ארכיטקטים, מאפיינים, פיתוח, ניהול פרויקטים ותמיכה
- התמחות מעשית בהטמעת פתרון אחוד ללקוח הכולל שיחות, דיגיטל, ערוצים חברתיים ו - AI כחלק מהפתרון הכולל
- ניסיון עשיר בהעברה לקוחות מפתרון של On-Premise לענן Genesys Cloud תוך מזעור סיכונים.



TSG
EXPANDING YOUR ADVANTAGE

www.tsgitsystems.com
tsg@tsgitsystems.com
03-548-3555