

8/12/2014

עבור – רועי מילר, ראש מדור או"ש, מיטב

הנדון: הצעת מחיר – מערכת לניהול רב ערוצי

היי רועי,
בהמשך לפגישתנו אני מצרף את ההצעה עליה שוחחנו
ההצעה מתייחסת לתקופה של שלושה חדשים, למערכת רב ערוצית למתן שירות לקוחות עבור
מתגייסים חדשים.

באפשרותכם להתקין את כל אחד מן הערוצים הבאים:

- a. וואטסאפ
- b. פייסבוק
- c. סמס
- d. פניות מהאתר/מובייל (טפסים)
- e. מיילים
- f. אזור שירות לקוחות אישי בפייסבוק
- g. מובייל מסנג'ר
- h. יוטיוב, טוויטר
- i. צ'אט

לדעתי רציתם להתחיל עם הפייסבוק ואפליקציית שירות לקוחות בפייסבוק

בברכה,
אלי ישראלוב
BumpYard
054.3070967

BumpYard Multi- channel

כללי

אנו מציעים תשתית המאפשרת לכם לתקשר עם לקוחותיכם בכל הערוצים הדיגיטליים, לרבות המדיה החברתית, אמס, ואטס אפ ופלטפורמה ייעודית לשירות לקוחות שניתן להטמיע באתר, בפייסבוק ובמובייל.

למערכת ממשק ניהול המתייחס לפרמטרים כמו SLA זמני תגובה, סוגי לקוחות, הפניות למוקדים, מיונים ופילוחים שונים. הממשק מתוכנן כמסך עבודה לניהול שוטף וקל מכלל הערוצים ומאפשר קבלת תמונה ב 360 מעלות על הנעשה.

ניתן לממשק את המערכת ל CRM או למערכות פנים ארגוניות אחרות. המערכת תומכת באופן מלא בשפות ומספר עמודים בלתי מוגבל.

מטרת המערכת :

1. לסנכרן את הערוצים השונים
 2. לזהות הזדמנויות
 3. להעביר משימות
 4. לנתב פניות לאנשי המקצוע הרלוונטיים
 5. לסווג יוזרים ומידע
 6. לתעד מידע
 7. לשדר מידע לערוצים השונים
 8. לייצר תהליכי עבודה מובנים
 9. לקבל מידע על לקוחות
 10. להפיק תובנות שיווקיות
 11. לאפשר לעבוד בצורה שהארגון רגיל, כולל חיבור למערכות הפנים ארגוניות
 12. לתת מענה ללקוחות במודול שרות לקוחות ייעודי
- (שימושים נוספים למודול – תמיכה, ייעוץ, פניות הציבור, מכירות)

יתרונות מרכזיים

1. ROI תפעולי
2. שדרוג חווית השרות ללקוחות
3. אינטגרציה והטמעה פשוטה לתחילת עבודה
4. גישה הוליסטית לתקשורת זמן אמת בכל ערוצים
5. ניקוי הקיר של פייסבוק מתלונות

עלויות

| הערות | תיאור | מחיר ש"ח | עלות חד פעמית |
|-------|---|----------|---|
| | מערכת מרכזית לניהול האינטראקציות בערוצים הדיגיטליים | 1 | Set Up BumpYard Multi-channel management platform |
| | | כלול | הדרכה |
| | | | רשימות בעלות חדשית |
| | | כלול | ללא הגבלת יוזרים |
| | | כלול | פייסבוק |
| | | כלול | מודול שרות לקוחות |
| | | כלול | טוויטר |
| | | כלול | יוטיוב |
| | | כלול | WhatsApp |
| | +עלות של 6 אג' לאסמס יוצא חדשי למספר | כלול | SMS |
| | | כלול | Mail |
| | | כלול | טפסים מהאתר |
| | | כלול | Mobile messenger |
| | אזור אישי לשרות לקוחות | כלול | מודול שרות לקוחות באתר (אזור אישי) |
| | | כלול | תוספת משתמש |

הערות:

1. מספר ספק משרד הביטחון- 83160421, שם ספק- איוייב בע"מ
2. הצעה זו מתייחסת לתקופה של שלשה חדשים, למיטב אין מחוייבות להמשיך עם הפעילות על המערכת לאחר תקופה זו
3. התמחור מתייחס לאירוח על הענן שלנו וללא אינטגרציות
4. בערוץ הסמס ניתן עשות הסטת שיחות מהטלפון לתקשורת ישירה דרך הסמס
5. הודעת SMS מתומחרת עלפי 68 תוים
6. המחיר אינו כולל מע"מ
7. תנאי תשלום- שוטף +30

זכויות בעלות

באמפי יארד הינה ותהיה הבעלים של מלוא הזכויות, לרבות זכויות הקניין הרוחני במערכת, השירותים (למעט תכני הלקוח), ובכל כלי ו/או פלטפורמה המשמשים את באמפיארד בקשר עם האומר לעיל, לרבות כל שינוי, שיפור, תוספת ו/או יצירה נגזרת של האומר לעיל.

הגבלת אחריות

המערכת והשירותים מסופקים כמות שהם (As-is). מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, לא תחול על באמפיארד ו/או מי מטעמה אחריות כלשהיא בגין נזק כלשהיא או בקשר למוצרים או שירותים של צדדים שלישיים (כגון ווטסאפ, אשר אין לו API רשמי, פייסבוק וכו') ובכלל זאת זמינותם או אופן השימוש בהם. כל שימוש על ידי הלקוח במוצרים ושירותים של צדדים שלישיים באמצעות או בקשר עם המערכת, תהיה באחריות הלקוח ובכפוף לתנאי השימוש של אותם צדדים שלישיים. בכל מקרה אחריותה של באמפיארד המערכת, השירותים לא תעלה על סך הסכומים שנתקבלו על ידה בפועל מהלקוח תחת מסמך זה ב-12 החודשים שקדמו לאירוע יוצר האחריות.

אישור ההצעה

שם ומשפחה _____ תפקיד _____ חותמת וחתימה _____

אודות BumpYard

חברת BumpYard מפתחת פלטפורמה ואפליקציות המאפשרים לארגונים לנהל בצורה חכמה ופרואקטיבית את ערוצי המדיה שלהם ולייצר מהם ערך אמיתי ללקוחותיהם.

BumpYard עונה על הצורך של הארגון במעבר מתקשורת עם לקוחותיו בערוץ דיגיטלי אחד, קרי האתר, לתקשורת רב ערוצית: אתר, צ'אט, מייל, רשתות חברתיות ואפליקציות מובייל.

הבעייתיות כיום היא שהארגון טובע באוקיינוס אדיר של מידע ומשתמשים (Users). פניות ובקשות שיכולות להוות מנועי צמיחה מציפות אותו מכל עבר והטיפול שלו בהן הנו נקודתי ולא שיטתי. בנוסף, על הארגון למצוא את הדרך להנגיש את שירותיו (כדוגמת מכירות, שרות לקוחות וכו') לכל ערוצי המדיה בהם מצויים הלקוחות שלו, ולנהל את כל המרחב העצום הזה באופן פשוט ויעיל. כמו כן הפלטפורמה של BumpYard מספקת מענה לאחת הבעיות הכאובות של הארגון בדמות העלויות הגבוהות של מוקדים טלפונים וזאת עליידי יצירת ערוצי תקשורת חדשים זולים יותר.

הפלטפורמה שלנו מאפשרת לנהל במערכת מרכזית אחת את כל פעילויות הארגון מכל הערוצים ולממשק פעילות זו למערכות הפנים ארגוניות הקיימות (CRM/ERP).

הפלטפורמה מסנכרנת בין כל הערוצים השונים ומותקנים עליה שירותים נוספים כדוגמת שירות לקוחות, פעילויות שיווקיות, גיוס כוח אדם ושירותים נוספים על פי בחירה. שירותים אלה ניתנים להטמעה בכל הממשקים של הארגון עם לקוחותיו: בערוצי המדיה החברתית, באתר או באפליקציות המובייל.

הפלטפורמה מאפשרת לנהל בצורה סימולטנית תכנים, שיחה ופעולות. באמצעות הפלטפורמה ניתן לקבל תמונה מלאה על השיחה והפעולות, לנהל תהליכים מובנים ולעקוב אחר פעילותם של הלקוחות 24/7, באופן שחוצה את כל ערוצי המדיה של הארגון.

בין לקוחותינו...

