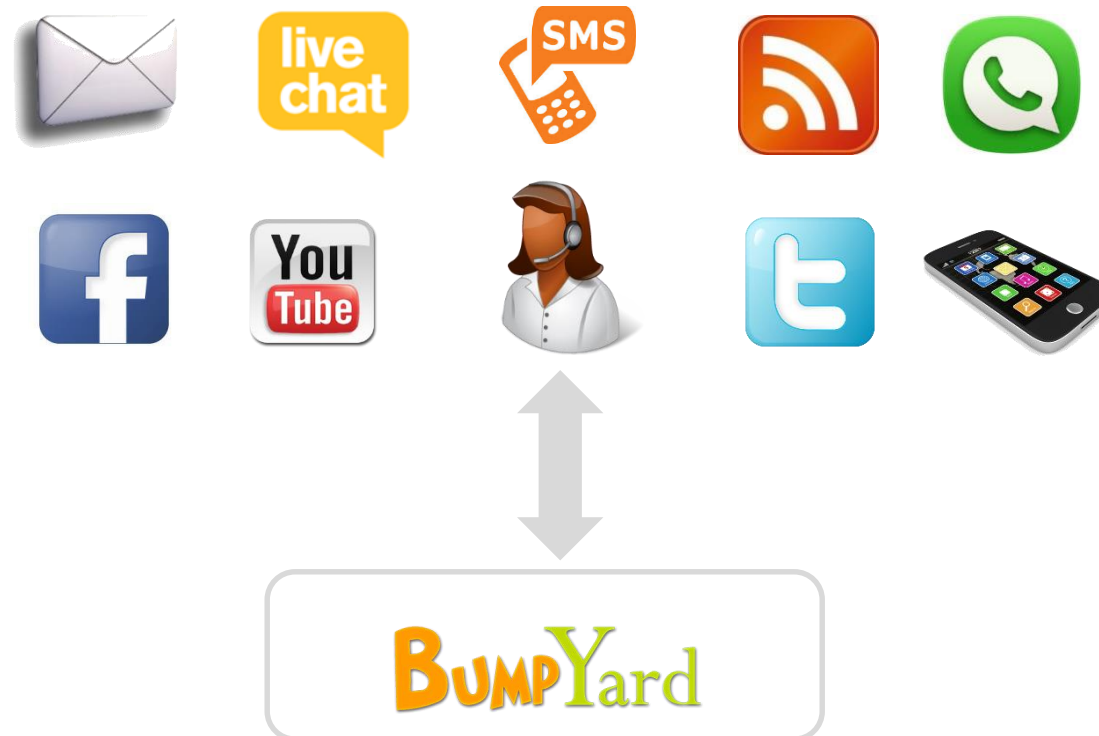


**BUMP**Yard

Multi-Channel Communication Center

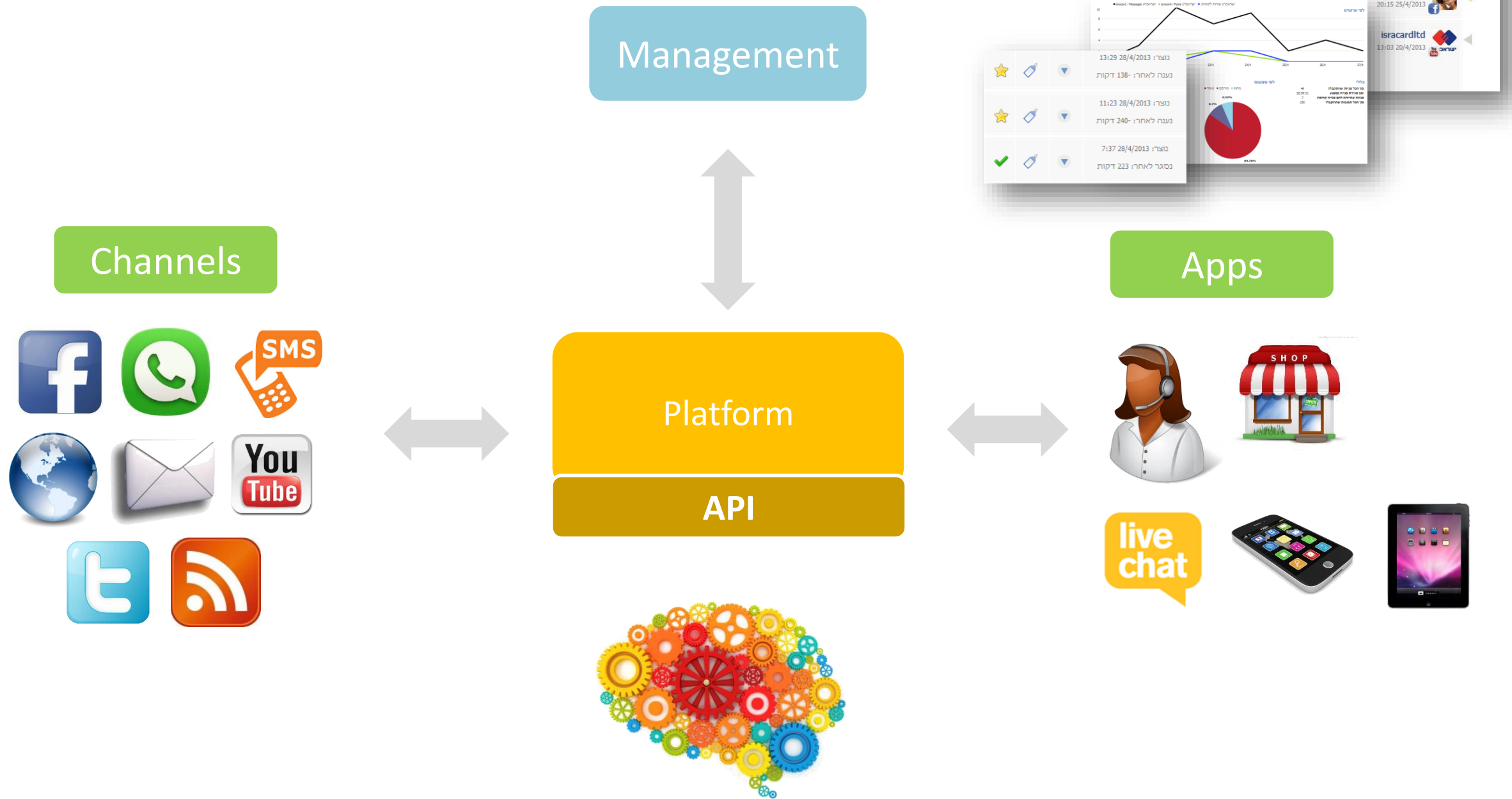
# הפתרון שלנו

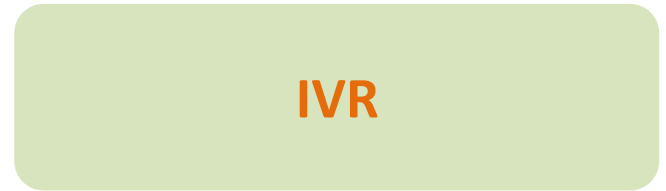
BumpYard מאפשרת לארגונים לתקשר עם לקוחותיהם בערוצים הטבעיים ללקוח וכל זאת במערכת ניהולית אחת



המשימה שלנו לשדרג את חווית השרות ולחסוך בעלויות של מוקדים טלפונים

# מבנה הפתרון










BUMPYard












CRM

# סל המוצרים של BumpYard

- אפליקציית שרות לקוחות – להטמעה באתר, בפייסבוק ובמובייל 
- Mobile messenger 
- צ'אט עם נציג (Live-chat) 

## מערכת לניהול מרכזית של:

- כל האפליקציות (צ'אט, מסנג'ר, שרות לקוחות) 
- דואל (Emails) 
- WhatsApp 
- SMS 
- Facebook 
- YouTube 
- Twitter 
- צור קשר מהאתר 
- ניתור פייסבוק וגוגל (מי ומה אמרו עליכם, אפשרות למענה מהמערכת) 

# יתרונות עיקריים

שדרוג חווית השרות- "עם הלקוחות בכל מקום"- שתף מיקום, צרף חשבונית...

חסכון במוקדי השרות- הסטת שיחות לעולמות הדיגטליים- באמצעות פתיחת ערוצי  
רבים, הסטה מובהקת מסמס

תהליכי עבודה מובנים וחוצי ערוצים לטיפול בפניות

מבט של 360° על הלקוח ועל השיחה בכל הערוצים

אינפורמציה יקרת ערך על הלקוחות

# לקוחות



And more...



**תודה רבה!**

- 8

HEY YOU

lee bump 11

14:55 26/11/2014

1 אהבתי
- טוויטר ליבאמס - Tweets

@הלוו

Lynn Kalman-Gabay 79

14:06 26/11/2014
- Bumpyard Mail

הדוגמניות 2014-2015 בנות מי שרוצה אנחנו הולכות היום אחרי האימון לאוסקר ווילד (יכון).

koral

18:39 23/10/2014

765
- Whatss APP

תשלחו לי בבקשה חשבונית

superuser 71

14:58 22/9/2014

1
- מסג'ר

שלום! חזרו אלי בבקשה

Lynn Kalman 294

13:11 1/9/2014
- Timeline+Bumpy1

שלום מה נשמע???

superuser 71

18:12 31/8/2014
- מסג'ר

Bumpyard FW: superuser 1 superuser מבקש/ת את תגובתך לפנייה ממערכת Bumpyard

Hanan BenMeir 50

16:10 31/8/2014
- Bumpyard Mail

Bum pt מה קורה?

972544845885

18:17 28/8/2014
- ערך SMS בדיקות

דיקלה, הקפאת הפוליסה אומרת שיש כספים בפוליסה, שמשיכים להיות צמודים למדד ומושקעים במסלול ההשקעה. הפוליסה שלך הייתה צריכה להיות מוקפאת החל מ6/2008 בתום הריסק הזמני, אך אנו מתנצלי המשך

Hanan Ben Meir 65

14:25 12/6/2014
- Messages+BumpYard

hey there, i'm traveling abroad next week and i would like to purchase an international package that will include internet service, what do you have to offer me

Lynn Kalman 294

14:16 27/2/2014
- Customer Service+BumpYard

מתי סניף תל אביב נפתח בבוקר?

Lynn Kalman 294

9:07 2/10/2013

ערוצים  
סמס בוק  
ערך SMS בדיקות  
בחר

סטטוס  
פתוח  
טופל  
הועבר לטיפול  
ועוד 6 נוספים  
בחר

משתמשים

תגיות

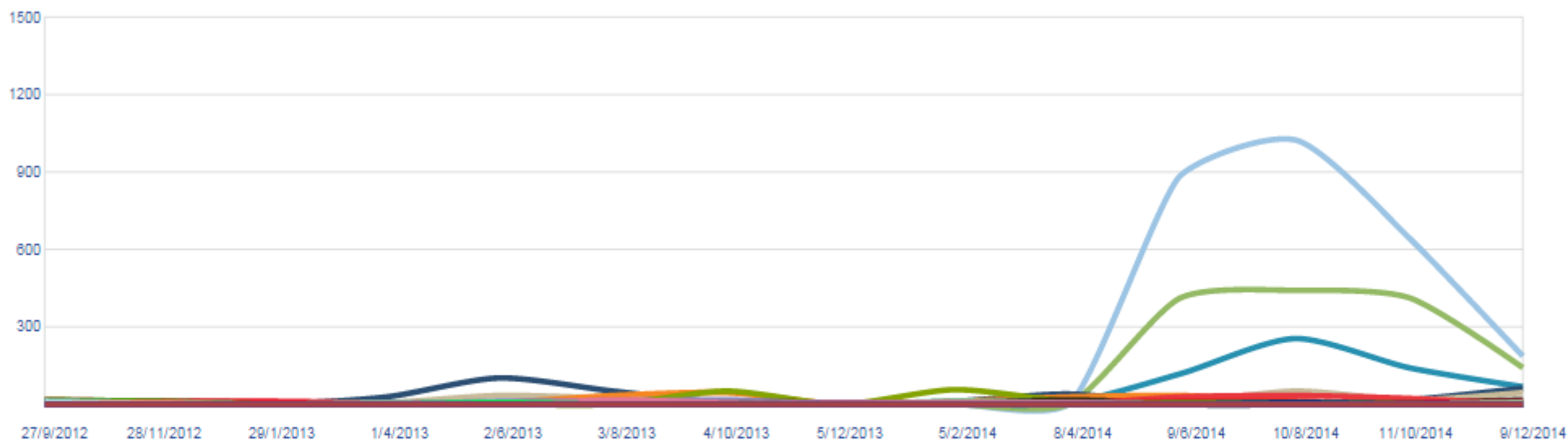
מיון  
עדיפות  
זמן עדכון  
זמן יצירה

## באמפים

ייצא לאקסל

כל התאריכים

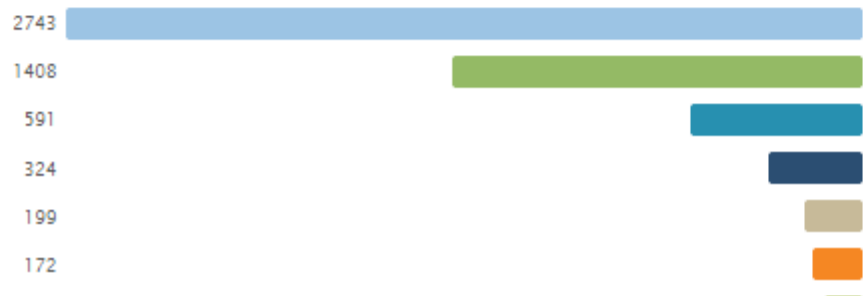
חריגות 1 SLA זמן ממוצע למענה ראשוני 16 ימים 7 שעות 5 דק' זמן ממוצע לסגירת פניה 87 ימים 17 שעות 7 דק' סה"כ באמפים 6168



סה"כ באמפים









נקה הכל

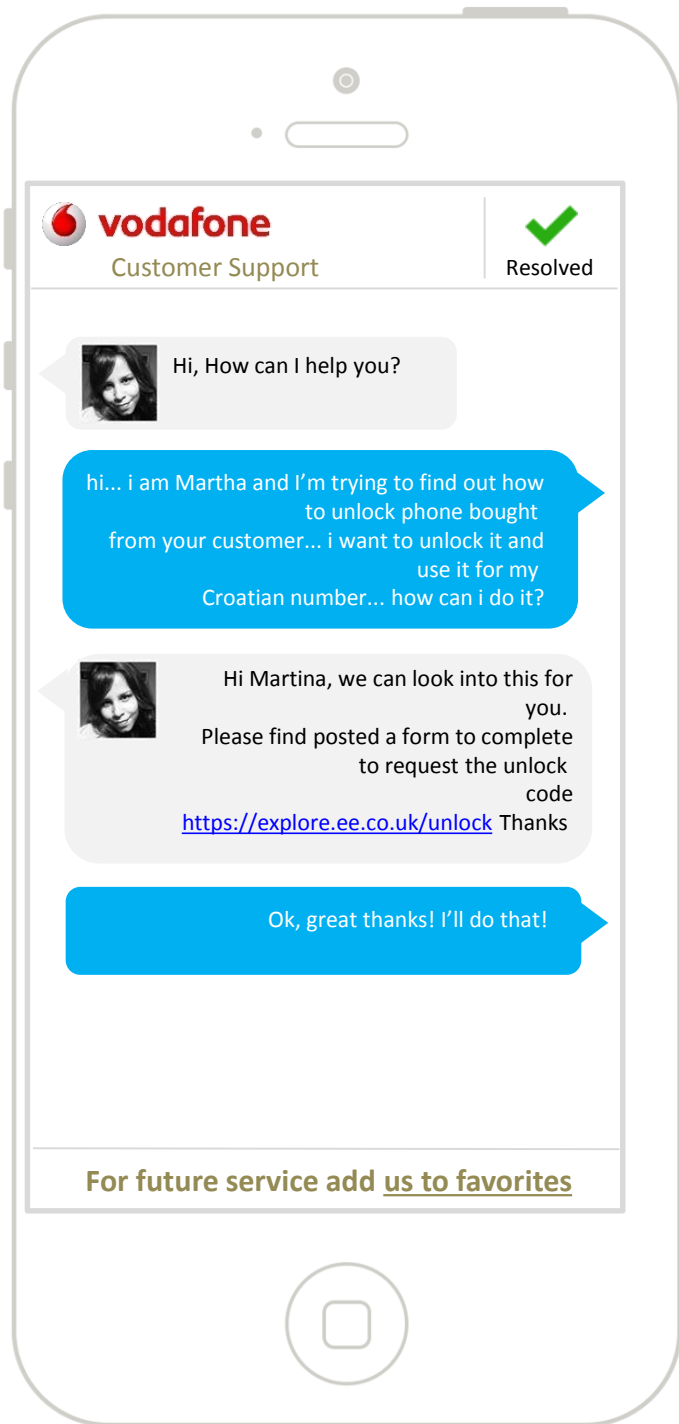
- תגיות מובילות**
- 33 מתעניינים: חבילת משפחה
  - 21 מתעניינים: מבצע היכרות
  - 16 מידע כללי: שעות פתיחה
  - 16 מידע כללי: משלוחים
  - 15 שירות לקוחות: חשבונות



- google hot
- google bank leumi
- ניתור פייסבוק הוט
- Bumpy1 Posts
- Bumpy1 Timeline
- Bumpyard Mail

לוח בקרה

0 ➡	2 ⬅	1 ★	118 139 ★	2 ערוצים	מסרונים	
5 ➡	24 ⬅	11 ★	88 121 ★	2 ערוצים	מייל	
1 ➡	3 ⬅	2 ★	93 114 ★	1 ערוצים	וואטסאפ	
3 ➡	5 ⬅	22 ★	43 80 ★	12 ערוצים	דפי פייסבוק	
1 ➡	16 ⬅	6 ★	38 64 ★	13 ערוצים	אפליקציית שירות לקוחות	
0 ➡	1 ⬅	0 ★	29 47 ★	8 ערוצים	טוויטר	
0 ➡	1 ⬅	2 ★	9 12 ★	2 ערוצים	אפליקציית מסנג'ר	
0 ➡	0 ⬅	0 ★	3 5 ★	2 ערוצים	אפליקציית צ'אט	



## מאפייני האפליקציה

- HTML5
- ממשק עברית ואנגלית
- סינכרונית ואסינכרונית
- ממשק הניהול של הנציגים הוא מתוך ה BumpYard (כערוץ נוסף)
- האפליקציה מזהה את הטלפון של הלקוח ויכולה לשמש ערוץ שרות אישי גם בפניות חוזרות
- אפשרות להוספת קובץ
- לוגו חברה
- תצוגת סטאטוס שיחה : התקבל/ בטיפול/ טופל
- תמונת הנציג המטפל
- אפשרות לשמירה במועדפים לקבלת שרות חוזר

## דוגמה לאפשרויות מענה

- שיחה מול הלקוח כמו ב WhatsApp.
- זיהוי הבקשה עם מענה אוטומטי של "נחזור אלייך בשעה... הקרובה" לאחר מכן המשך טיפול רגיל
- זיהוי הבקשה והפניה ידנית עם לינק לשרות עצמי (מתוך התגובות המוכנות)

Orange Israel

Timeline About Photos **שירות לקוחות** More -

**ערוץ שירות לקוחות Orange**  
**אתכם בכל מקום,**  
**גם כאן ב-Facebook**

אנחנו מסינים אתכם לשלוח לנו את מילתכם. כדורף מסי הסלון וכבר מנחת **Orange** ייזר עמכם קשר חר 5 שעות מרגע השירות הכנית.

שעות פעילות: בימים א-ו בין השעות 08:00-20:00  
 יום 7 בין השעות 08:00-11:00  
 ניתן לשלוח כשפות: עברית, ערבית, חסית ואנגלית

**צוות השירות שלכם ב-Facebook**

ויקטור   טניה   דנה-לי   סאביא   אורן

הוסף תגובה

שלח

קבלת שירות טוב? [תן בייביבוק](#) **חזרה לכל התודעות**

16:53 22/8 - **Eli Israelov**  
 חי מאמר, שאילה - אי נסע לתל אביב ויש לי מבעד שלכם, אך אי ידע שהוא מתח למים מקומי זה איך 4 תודות.

15:24 22/8 - **Eli Israelov**  
 ברמשיך לשירות שלי עם מטאם, בדקתי, התלפזן נקח באיזה' תמסחי 012657028587191

15:33 22/8 - **טריאבה שירות לקוחות Orange**  
 שלום מייזרר התקבלה בעד אתר קשר בהקדם

10:47 7/8 - **Eli Israelov**  
 חי, מגלה תוכלי לחזור אליי בבקשה עם מנהל קאסטאולי (זה נסין)

10:52 7/8 - **Saja Frije**  
 אילי שלום חי, מייזרר התקבלה בשעות בהקדם