

## פרויקטים ופתרונות תקשורת בתחומי הטלקום והטלקומוניקציה:

מרכזות טלפון, רשתות תקשורת לטלפוניה ונתונים (VPN /PVN) קווי תקשורת/תמסורת, מערכות מולטי מדיה לניהול הודעות קול, מסרים והודעות (UM), טלפוניה וציווד קצה, תקשורת נידת סולרית, שילוב בין מערך המחשוב והטלפוניה בארגון בתקשורת אחודה ופתרונות טלפוניה בענן ציבורי וארגוני.

## מוקדי שירות לקוחות C.C:

הקמת מוקדים ומרכזי שירות לתפעול על ידי משאבי הארגון או שירות במיקור חוץ. מערכות C.C בשילוב טכנולוגיות CTT (קישור למערך המחשוב), נתבי שיחות אפליקטיביים (IVR), פתרונות ומערכות לזיהוי דיבור (ASR), שירותים רב ערוצים ללקוח במרכז (צ'אט, SMS, דוא"ל, אינטרנט, רשתות חברתיות וכד'). הקלטת שיחות בתקן PCI, שירותי חיוג יוצא ופתרונות טלמרקטינג, מערך ומערכות לדוחות לניהול תפעול ובקרה (MIS), ניהולי כ"א במוקדים (WFM) ניהול ידע (KM) ובקרת איכות השירות (QM /QC).

## כלכלת תקשורת:

- בחינה, ניטור והמלצות לשיפור או שדרוג או החלפה ( או כל שילוב ביניהם) למערך התקשורת הארגוני מבחינת ביצועים, אפקטיביות לארגון ועלויות התפעול.
- בחינת אופטימיזציה של מוקדי שירות הלקוחות מבחינת נגישות, ניתובים, תהליכים, קבוצות ותורים, עמדות מוקדן, תפקוד נציגי השירות ועמידת הארגון והמרכז ברמות השירות הנדרשות (SLA).
- תכנון והכנת תוכניות עסקיות, תוכניות עבודה, מפרטי החזרי השקעות (ROI), תוכניות ליישום ומימוש פרויקטים (POC).