

## מתוך האתר העברי של חברת קולפלו תוכנה

### ניהול חווית הלקוח בתחום הבנקאות

ניהול זימון הפגישות הוא אחד החלקים החשובים ביותר בפתרון להעצמת חווית הלקוח בתחום הבנקאות של קולפלו. תכנון מראש של יום העבודה, להבדיל מהמתנה לכניסת לקוחות אקראיים לסניף, מאפשר לבנקאים לשפר את ביצועיהם ולמכור יותר. התוכנה של קולפלו מבצעת אופטימיזציה לכל היבטי ניהול הפגישות עם הלקוחות – היא מאפשרת ניצול מרבי של הקיבולת, מאפשרת ללקוחות לזמן פגישות באמצעות ממשק שירות עצמי בטלפון הסלולרי או ברשת, מיידעת את הלקוחות בכל הדרוש טרם ביקורם בסניף ומבטיחה ניתוב וטיפול נכונים עם הגעתם.

<סרטון>

הפתרון של קולפלו כולל את המערכת המתקדמת ביותר בשוק לטיפול בזרימת הלקוחות בסניפים. התוכנה מנתבת את הלקוחות לבנקאי המתאים ביותר לטיפול בהם, בהסתמך על פרופיל הלקוחות ומטרת ביקורם. ניתוב מבוסס מיומנויות מבטיח התאמה מרבית בין לקוחות ובנקאים, בהתחשב בצרכי ומגבלות הלקוחות (כגון שפת דיבור או אמצעי נגישות). ניתן לתעדף את הלקוחות בהתאם לפרופיל שלהם במערכת, לפי ערך העסקה או בהתאם לכל לוגיקה עסקית אחרת המשרתת את הארגון. לקוחות המגיעים בזמן לפגישה שקבעו יטופלו, כמובן, בלא עיכובים.

קולפלו יכולה לספק חבילת חווית משתמש שלמה לארגון. המערכת מאפשרת התאמה אישית של תכנים המועברים ללקוח באמצעות ערוצי תקשורת ישירים (בהם הודעות טקסט, דואר אלקטרוני וברושורים המודפסים לפי דרישה) כמו גם באמצעות הערוצים הדיגיטליים הפועלים בחנות (דוגמת קיוסקים וצגים). שילוב התכנים השיווקיים עם מידע המועיל ללקוח, כמו מיקומו המעודכן בתור, מבטיח נראות גבוהה ומהווה תוספת משמעותית לקמפיינים הפרסומיים שלכם.

הפתרון של קולפלו לתחום הבנקאות משלב את רכיבי התוכנה השונים הללו באופן הגיוני וקל לתפעול. לעתים קרובות תחליף המערכת שלנו מערכות IT מרובות, שהיו אמונות על אותן המשימות בעבר. הפתרון שלנו משפר את המכירות ואת יעילות ותפוקת הסניפים, מספק למנהלים תובנות מעמיקות בנוגע לביצועי הסניף ומבטיח שביעות רצון אופטימלית בקרב לקוחותיכם.

