

יעל תוכנה ומערכות: עם הפנים ללקוח

יעל חסון, מנהלת אגף יישומים עסקיים בחברת יעל תוכנה ומערכות: "MegaCenter הוא מוצר מבוסס בשוק הישראלי הנותן פתרון מיטבי ועם זאת פשוט מאוד להטמעה לתחום מוקדי הלקוחות, ובמיוחד לתחום השיווק וניהול קמפיינים"

נועה כהן

תוכנה ומערכות יש מספר רב מאוד של פתרונות. אתן דוגמה אחת מרכזית: יעל תוכנה היא משווקת ומיישמת מורשית של שלל פתרונות אורקל ואנו מהווים את האינטגרטור הראשון בארץ שחיבר עבור לקוחותיו חבילה מלאה של CRM ו-ERP (חיבור של ה-Back office עם ה-Front office). אינטגרציה כזו טומנת בחובה מספר יתרונות: בסיס הנתונים הוא הומוגני והמערכת מתגלה כאמינה יותר, כיוון שהיא מחייבת פחות נקודות ממשק שדורשות תחזוקה. גם הפוטנציאל לסדקים בדיווחים מול הרגולטור מצטמצם באופן משמעותי."

מה צופן העתיד בתחום ה-CRM בכלל?

לוי: "העתיד למעשה נמצא כבר כאן. הדוגמה הקיצונית להתמקדות בפתרון ולא בטכנולוגיה היא צריכת הפתרון מהרשת – מה שמכונה: On Demand, כאשר המוצר למעשה יושב כולו ברשת והלקוח מקבל אליו גישה באמצעות דמי מנוי. יעל תוכנה שמה לה למטרה להיות ספקית מובילה של פתרונות בתצורת On Demand. פתרון מוביל שאנו מתחילים לשווק בימים אלו הוא Oracle CRM On Demand, מוצר CRM מלא המתמחה במיוחד בניהול אוטומציה של תהליכי מכירה. באופן הזה כל מערכת המכירות נשמרת, מתוחזקת ומגובה על גבי הרשת מבלי שהלקוח יידרש בכלל לאנשי IT (חיסכון בכוח אדם ותשתיות). זוהי אופציה שמאוד מתאימה לעסקים קטנים ובינוניים וכן לארגונים עם מערכי מכירות מבוזרים."

מה הם הערכים העסקיים שמנחים את יעל תוכנה?

חסון: "יעל תוכנה ומערכות חרתה על דגלה להיות חברה רווחית המובילה בתחומים בהם היא עוסקת תוך שותפות עם לקוחותיה. אנו מוכרים ללקוחותינו אך ורק פתרונות שיתנו להם ערך מוסף וייחודי ויהיו קלים לתפעול, יישום ותחזוקה. אנו מאמינים ברווחיות הדדית. מחד, איננו מאמינים בפרויקטים מפסידים, שכן כחברה הקיימת מזה כ-45 שנה ונותנת שירות לאורך זמן אנו מחויבים להיות לצד לקוחותינו גם ב-45 שנה הבאות. ומאידך, על הלקוח להרגיש כי הוא קיבל את המענה המיטבי לכספו, וכי יש לצידו שותף אמיתי הרואה מול עיניו לא רק את הרווח של הספק, אלא גם את הרווח של הלקוח. ובתמצית – יעל תוכנה ומערכות עם הפנים ללקוח!"

לפרטים נוספים: 054-3183130 או במייל: mayak@yaelsoft.com

מודול שמאפשר עריכת סקרי שביעות-רצון לקוחות על התנהלות המוקד. בבסיס הנושא הזה מונח כלי שבונה סקר עם שאלות פתוחות/סגורות, מביא את המידע המדוגם להנהלה ומאפשר לה לבצע בקרת איכות על המוקד. כמו כן, בתהליכי טלמרקטינג האפליקציה תדע לתמלל את תסריטי השיחה, תהליך שמכניס סטנדרטיזציה, משביח ביצועים ומעניק לנציגים כלים והכוונה בשיחות טלפון עתידיות."

מי נמנה על לקוחות MegaCenter?

"המערכת שלנו פרוסה בצורה רחבה ביותר: ממוקדי שירות הפועלים במיקור-חוץ, כמו תקשוב, ביפר, בזק אונליין, מערכות המנויים של רשתות העיתונים היומיים הגדולים ועד למערכי מכירות של חברות גדולות, כמו yes."

מה היתרונות בהיות המוצר ישראלי?

"כדאי לזכור שבמערכי מכירות נציגי השירות נמצא ממילא בתפקיד לחוץ ושוחק, ולא חכם יהיה להכביד עליו עם מסכים בשפה זרה. מערכת עם מסכים בעברית שפותחה במיוחד עבור קהל ישראלי – תקל עליו ותייעל את עבודתו. בנוסף, היות והמוצר מפותח אצלנו בבית אנו גמישים יותר לדרישות השוק המקומי בכלל ולדרישת המיוחדות של קהל לקוחותינו, בפרט."

באילו טיפים צרכניים היית מציידים מנהל ארגון ששוקל לרכוש אפליקציית call-center?

"השיקול החשוב ביותר הוא מבחן ההתאמה לצרכים, כלומר עד כמה המערכת נותנת מענה שלם ופשוט לצרכי הארגון. ישנן מערכות גדולות מאוד הנותנות שלל אפשרויות וכאשר הלקוח מסיים את הטמעתו, לאחר עבודה של חודשים רבים, הוא מגלה שהוא משתמש באחוז נמוך מאוד של יכולות המערכת ושעל-מנת להתאים את המערכת לדרישותיו המצומצמות הוא השקיע כסף רב, זמן רב ובסוף קיבל מוצר שאינו דומה למוצר שרכש."

"MegaCenter" לא עונה לכל צרכי מערכות המידע בארגון, אך ל-Call Centers הוא נותן את המענה הטוב ביותר וביחס עלות/תועלת חסר תחרות. כמו כן, הייתי מציעה לארגון לבחון את יכולות הממשק של המערכת לפתרונות המשלימים הנדרשים, כדוגמת מערכות טלפוניה ומערכות הקלטה שב-MegaCenter, לדוגמה, מובנות מראש."

אלו מערכות נוספות נמצאות באמתחתה של החברה? איל לוי, מנהל פיתוח עסקי בחברת יעל תוכנה: "ליעל

דמיינו לעצמכם מנהל בחברת ביטוח המעוניין לצורך קידום עסקיו ויעדיו לבחור מערכת Call-Center. המנהל, שביומיום שוחח בעולמות המושגים הפיננסיים של חברות הביטוח, מבצע סקר שוק על מוצרי Call-Center שונים ומוצא את עצמו טובע בים של מושגים טכנולוגיים שאינו מכיר. גם אם הוא מפעיל את מחלקת מערכות המידע בארגונו, הרי שלצורך קבלת ההחלטות מובאות בפניו אינסוף אפשרויות הכוללות מושגים טכנולוגיים רבים.

כאן נכנסת לתמונה חברת יעל תוכנה ומערכות בע"מ, חברת תוכנה החורטת על דגלה מתן פתרון מיטבי הדורש התעסקות מינימלית בטכנולוגיה מצידו של הארגון. MegaCenter – מוצר ה-Call-Center המוביל בישראל – הוא מוצר כזה.

יעל חסון, מנהלת אגף יישומים עסקיים בחברת יעל תוכנה ומערכות, מספרת על המוצר: "MegaCenter הוא מוצר מבוסס בשוק הישראלי הנותן פתרון מיטבי ועם זאת פשוט מאוד להטמעה לתחום מוקדי הלקוחות, ובמיוחד לתחום השיווק וניהול קמפיינים."

מה מבדל את MegaCenter מאפליקציות אחרות?

חסון: "שלמות הפתרון ומהירות היישום. מחד, המוצר נותן פתרון שלם ומקיף בכל הנוגע לניהול קמפיין, כולל שרת דיור, המאפשר לנהל את הפניות בשלל ערוצים חלופיים לטלפון, כדוגמת SMS ודוא"ל. מאידך, זמן ההטמעה של המוצר הוא קצר משמעותית מהחלופות. יישום MegaCenter הוא בראש ובראשונה תהליך יישום ולא פרויקט תכנות. ניתן למעשה להתחיל לעבוד עם המוצר מיד לאחר התקנתו. גם התשתית הטכנולוגית החבויה במוצר תומכת בגישה זו. המערכת אינה נדרשת להתקנה בתחנות הקצה ומאפשרת הוספת עמדה חדשה בצורה מהירה ופשוטה – כגישה לאתר חדש באינטרנט, דבר החוסך משאבים כספיים, זמן תחזוקה, ומעבר לכל מאפשר ללקוח להתמקד בפתרון עצמו ופחות בטכנולוגיה."

תוכלי לתת דוגמאות ליכולות המוצר?

"ניקה לדוגמה תהליך בניית רשומות לקמפיין וחלוקתן: התוכנה יודעת לייצר, באופן מתוכנן, רשומות להתקשרות על-פי פרמטרים שהוגדרו מראש ולחלק את הרשומות הללו לנציגי השירות באופן גמיש על פי מיומנויות ויכולות אישיות. בנוסף, מערכת MegaCenter מכילה