صندوق الوارد المشترك (iConnect Inbox)

استمر في خدمة العميل، حتى عندما يتغيّر الموظف

لفرق الخدمة والمبيعات التي تتشارك محادثات العملاء

إتاحة مرحلية محدودة: مساحة المحادثات معروضة على بيانات توضيحية، وتُهيَّأ كل قناة ويُتحقَّق منها لكل تطبيق.

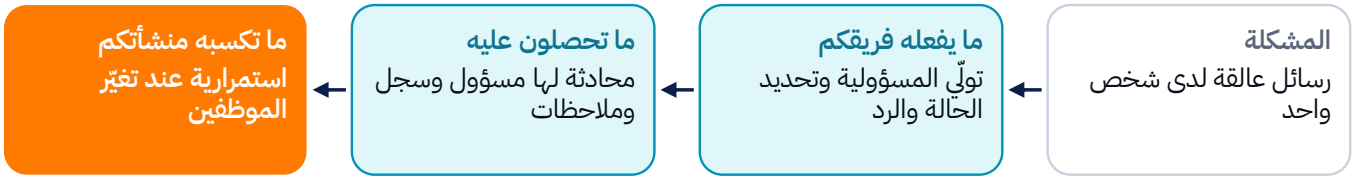
هل يبدو هذا مألوفاً؟

تبقى الرسائل لدى شخص واحد، ولا يتضح المسؤول عنها، فيضطر الزميل الذي يتولى المتابعة إلى أن يطلب من العميل إعادة القصة.

تتأخر الردود، ويكرّر العميل قصته لكل موظف جديد، ويرحل تاريخ العلاقة مع الموظف حين يرحل.

من المشكلة إلى المكسب التجاري

رسم توضيحي للفكرة، وليس شاشة من المنتج



ثلاثة مكاسب عملية

اعتماد أقل على موظف واحد

لكل محادثة مسؤول وحالة يراهما الفريق كله.

تسليم من دون بدء من جديد

تبقى المحادثة والملاحظات وسجل العميل معاً عندما يتولاها زميل.

ردود أكثر اتساقاً

القوالب المتفق عليها والردود السريعة المشتركة توحّد الإجابات داخل الفريق.

ما يفعله فريقكم

- يسند قائد الفريق كل محادثة إلى أحد أعضاء الفريق
- يحدد المسؤول حالتها: مفتوحة أو معلّقة أو مغلقة، مع ملاحظات داخلية بجانبها
- يرد بقوالب متفق عليها وردود سريعة مشتركة

المُخرَج المفيد

- محادثة لها مسؤول وحالة واضحة
- تسليم يمكن تتبّعه ويقرؤه المسؤول التالي
- محادثة محفوظة في سجل العميل، لا على هاتف موظف واحد

صندوق الوارد المشترك (iConnect Inbox)

المرجع 6

ما يحتاجه

سجلات العملاء في iConnect CRM
في إتاحة مرحلية محدودة؛ تُطابَق المحادثات مع جهة الاتصال برقم الهاتف، لا بالاسم الظاهر

قناة مفعّلة لشركتك
واتساب بحسابك الخاص على WhatsApp Business: اكتمل بناء التكامل، والتفعيل والتحقق قيد الانتظار

أعضاء فريق بأدوار محددة
من يرى المحادثات، ومن يتولاها، ومن يرد عليها

قوالب متفق عليها وساعات عمل
تتبع توقعات الرد عدد الموظفين المتاحين والقناة المهيّأة

ما تكسبونه عند ربطه

6 ← 1 CRM
يُهيّأ لكل تطبيق
بعد تفعيل القناة، ترتبط كل محادثة بجهة الاتصال في iConnect CRM (إتاحة مرحلية محدودة)، فيرد الموظف التالي وهو يرى وسوم العميل وملاحظاته وصفقاته.

6 ← 5 iSupport AI
يُهيّأ لكل تطبيق
بعد تهيئة المعرفة المعتمدة والقناة، يضيف iSupport AI (إتاحة مرحلية محدودة) مسودة يراجعها موظف أو يعدّلها أو يرفضها قبل أي إرسال.

6 ← 2 iSales
مخطّط
تبقى المحادثة على جهة الاتصال التي يعمل منها iSales (إتاحة مرحلية محدودة)، أما تسليم المحادثة إلى مسؤول المبيعات فمخطط له.

يُهيّأ لكل تطبيق: مبني، ثم يُهيَّأ ويُتحقَّق منه لحساباتكم · مخطّط: توضيحي؛ لم يُنفَّذ بعد

كيف يستخدمه فريقكم

قائد الفريق
يسند محادثة جديدة إلى أحد أعضاء الفريق
← محادثة لها مسؤول محدّد وحالة مفتوحة

عضو الفريق
يردّ بقالب أو رد سريع، ويضيف ملاحظة لزملائه
← محادثة سياقها مسجّل بجانبها

زميل يغطّي غياب زميله
يفتح المحادثة وسجل العميل معًا
← رد يكمل المحادثة بدل أن يبدأها من جديد

ما الذي تكسبه منشأتك؟
لا يكرر العملاء قصتهم، ولا تنتظر أي محادثة هاتف شخص واحد.

الخطوة التالية

احجزوا عرضاً مخصصاً يوضح iConnect Inbox مع قنوات عملائكم

نعرضه على بيانات توضيحية وفق سير عملكم، ونتفق معاً على نطاق المرحلة الأولى.

https://iconsultants.tech/ar/iconnect/demo

التفاصيل التقنية: دليل التقييم التقني لمنصة iConnect

امسحوا الرمز لطلب العرض