



في لمحة

تأسست بفايا الشركة الحديثة العالمية
للإتصالات, كشركة سعودية متخصصة
في تقنية المعلومات .

بفايا
BAVAYA

ADVANCED GLOBAL TELECOMMUNICATION ESTABLISHMENT
مؤسسة حديثة عالمية الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات

مهمتنا

تتمثل في توفير الإستشارات الفنية والتقنية المتخصصة
في مجال إنشاء وحلول مراكز الإتصال والمسائل التنظيمية
التي تتعلق بها.





رؤيتنا

أن نكون الشركة السعودية الرائدة في تقديم حلول وخدمات مراكز الاتصال وخدمات الكلاود ونساهم في تنمية المشروعات والإقتصاد السعودي.



قيمنا

الموثوقية

اكتسبت بفايا سمعة حسنة في مجال تقديم حلول وخدمات مراكز الاتصال التي أدت إلى تطوير المؤسسات التي نخدمها.



حلول

تقوم بفايا بتصميم وتقديم حلول تكنولوجيا الاتصال وتقنية المعلومات التي ترضع احتياجات ونجاح عملائها أولاً.



التعاون

تسعى بفايا دائماً إلى ابتكار وتنفيذ التقنيات الحديثة في مجال الاتصالات والمعلومات لتطوير المؤسسات والشركات التي نخدمها.



العمل بروح الفريق الواحد

نحن نقدر فريق عمل بفايا مهاراتهم واحترافهم فهم نواة الشركة ودفعها نحو التقدم المستمر.



بقايا عالم متكامل لحلول و أنظمة
خدمة العملاء.

مع بفايا كن دائما مستعدا لتقوية
مشروعك ونشر الثقة بين عملائك
لتحقيق هدفك.

إن كنت تخطط لإدارة مشروعك بكفاءة
للصعود بمبيعاتك وارباحك للقيمة فالآن
هو الوقت المناسب لعقد شراكة معنا
دون تردد.



نظام كول سنترشامل

بفايا كول سنتر توفر لك أدق التفاصيل التي تلبي جميع احتياجات مراكز الإتصال،
بالإضافة إلى خاصية دعم الكلاود والعمل عن بعد.

تقارير شاملة ومفصلة

بفايا توفر لك العديد من التقارير
الشاملة والمفصلة التي تحل جميع
تفاصيل المكالمات في أكثر من 50
تقريرًا قابل للطباعة، كما يمكنك
تصميم تقاريرك الخاصة التي تناسب
احتياجاتك.

بفايا كلاود أينما كنت

إذا كان عملك يحتاج لمركز إتصال؛
إشترك معنا الآن في بفايا كلاود. حيث
نتيح لك استخدام موظفي خدمة
العملاء، لتستفيد من الخبرات الواسعة
لتطوير عملك دون عناء التكاليف
الإضافية.

حلول وخدمات بفايا

- امكانية شراء أنظمة وباقات شهرية ونصف سنوية و سنوية بأسعار منافسة.
- ادارة وتفعيل كول سنتر للغير سواء داخل المملكة او ربطها بفروع بدول أخرى.
- افضل دعم فني علي مدار الساعة للعملاء والوكلاء.
- لدينا جميع التراخيص القانونية لتفعيل مراكز اتصال معتمدة بالمملكة وربطها بالفروع الدولية.

لماذا بفايا ؟

بفايا لا تمنحك فقط تطبيقات وبرمجيات وحلول، بل نفكر معك ونساعدك على إنجاز أعمالك وفق رغبتك.

سنوات من الخبرة جعلت عندنا من التجارب ما يمكننا من ابتكار حلول أكثر بتكلفة أقل، والمساعدة في توفير مناخ عمل أنجح وأكثر استقرارًا وخدمة أفضل لعملاء أكثر.

يتمثل هدفنا دائمًا في تحقيق أقصى استفادة لعملائنا من خلال خدماتنا ومنتجاتنا لتحقيق النجاح معًا. نكمل نجاحات بعضنا البعض.

دعونا نحقق المزيد من النجاح، وخلق المزيد من الحلول والأفكار.



تواصل معنا فورًا إذا:

- كنت تريد إنشاء قسم كول سنتر.
- كنت تريد ترتيب قسم التسويق.
- إذا كنت تريد زيادة مبيعاتك.
- إذا رغبت في متابعة مندوبي المبيعات والموظفين عن بعد.
- إذا كنت مدير مبيعات وتريد تحقيق التارجت.
- كنت مدير تسويق وتريد الحصول على عملاء محتملين.
- كنت تريد ربط فروع دولية.
- كنت تريد تحقيق أعلى الأرباح.
- كنت تريد تأسيس أقسام متابعة الإلكترونية.
- كنت تريد إنشاء قسم مبيعات أونلاين.
- كنت تريد عمل خطط تسويقية ناجحة.



بفايا كول سنتر

إن كنت تخطط لإدارة مشروعك بكفاءة للصعود بمبيعاتك وأرباحك للقيمة فالآن هو الوقت المناسب لعقد شراكة معنا دون تردد.

كل ما عليك فعله هو التخطيط لمشروعك ودع فريق بفايا يحول خطتك لواقع ملموس.

لقد طورنا المزيد من الأنظمة التي تلبى جميع إحتياجات عملك مهما كان حجمه.



المكالمات الواردة والصادرة معا

يوفر مركز بفايا كلاود خصائص احترافية تتيح سهولة التبديل بين خدمة العملاء للاتصالات الواردة والصادرة.



الاتصالات الصادرة

تخصيص خط لكل موظف لضمان عدم انشغال الخطوط وسهولة التواصل مع العميل، ومن الممكن أن يخصص هذا الخط للموظف حتى في المكالمات الواردة.



الاتصالات الواردة

نقدم لك نظام آي في آر الذي يتيح خلق شجرات صوتية معقدة بغاية السهولة وخيارات متعددة لتوزيع المكالمات على الموظفين ومتابعتهم.



مميزات خاصة لإدارة المكالمات

من أهم مميزات نظام بفايا كول سنتر :

- جميع شاشات العمل على الويب Web Based .
- أنظمة متقدمة للرد الآلي توفر طرق عديدة لاستقبال الاتصال الصوتي Advanced IVR (الرد الآلي الاحترافي والشجرة الصوتية المتقدمة) .
- توفر نظام الكيو Queue وهي الخاصية التي تنظم انتظار المتصلين حتى يتم تحويلهم إلى الموظف مع إمكانية وضع رسائل صوتية خلال فترة الانتظار , مع العديد من المزايا الأخرى .
- إمكانية توزيع المكالمات بين الموظفين بأكثر من طريقة , ومنها (التوزيع العادل العشوائي, التوزيع المتتالي, توزيع لأقل الأشخاص استقبالا للمكالمات....) .
- إمكانية إضافة تسجيل صوتي أو رد آلي قبل الإجابة على المكالمات للمتصلين والموظفين؛ كأن يسمع الموظف رسالة صوتية قبل الرد على المكالمة تخبره أن المكالمة من قسم معين ليتمكن من التعامل مع الحالة باحترافية وأن يعرف احتياج المتصل قبل استقباله للمكالمة) .
- إمكانية إذاعة رسالة مسجلة خلال فترة انتظار العميل (مثل عرض الخدمات التي تقدمها الشركة كرسالة إعلانية أو توجيه) .
- إمكانية تقييم الموظف بعد الانتهاء من المكالمة .
- إمكانية تحديد وقت لانتظار العميل للرد على مكالمته وعند انتهائه يتم اتخاذ إجراء معين مثل تحويل المكالمة للرد الآلي أو مدير القسم أو طلب تسجيل رسالته صوتيا, أو غيرها من الإجراءات .
- إمكانية إضافة خدمة الدعم الفني المجاني من خلال برنامج سكايب Skype (للتقليل من التكلفة على المتصل), للتعرف على المزيد عن هذه الخدمة يمكنك الاتصال بنا.
- إمكانية الربط بالاتصالات دولياً (إذا كانت الشركة تمتلك فروع في دول مختلفة للتقليل من تكلفة الاتصالات الدولية).
- توفر خاصية الرد الآلي من خلال النظام الذكي (في حال امتلاك العميل رقم اشتراك يمكن طلبه مباشرة).
- تسجيل جميع المكالمات الصادرة أو الواردة أو كلاهما.
- توفر شاشات متابعة لحظية للاتصالات.
- إمكانية دخول مدير الكول سنتر على المكالمات والاستماع إليها والتدخل مع الموظف عند الضرورة.
- إمكانية تقسيم المكالمات حسب القسم المختص.
- توفر شاشات تقارير تصل إلى 100 تقرير.
- إمكانية ربط النظام مع CRM حيث يتيح ظهور اسم وبيانات العميل فور اتصاله مثل بروفایل العميل الخاص وتفاصيل عدد مرات مكالماته السابقة واستفساراته فيها.
- إمكانية ربط أنظمة كول سنتر مختلفة ببعضها البعض وتوزيع حمل الاتصالات فيما بينهم (في حال تراوح المشروع بين 200 إلى 1000 موظف)
- تدعيم الاتصال الآمن من خلال الإنترنت وهكذا يمكن تعيين موظفين للعمل عن بعد وربطهم بنظام الكول سنتر لتمكينهم من استقبال الاتصالات.
- إمكانية الاتصال من مختلف الأجهزة (الحاسب المحمول - أو الحاسب المكتبي).
- تسجيل الأرقام الهاتفية الصادرة والواردة.
- إضافة تحويلات هاتفية على أجهزة الهاتف والجوال.
- استخدام تقنية SIP أو IAX ودعم PBX.
- دعم الاجتماعات المباشرة.
- تخفيض تكاليف الاتصالات لـ 60%.

خدمات بفايا كول سنتر

خدمة ما بعد البيع :
هذه إحدى خدماتنا المميزة , في بفايا نوفر خدمة ما بعد البيع ممتازة, ونلتزم بالرد الفوري, بالإضافة إلى استقرار الأنظمة.



أمانة التعامل :
نتعامل مع عملائنا بوضوح وشفافية ونقدم خدماتنا بكل صدق.



سهولة التعامل :
نظامنا بسيط وسهل الاستخدام, جميع الوظائف في مكان واحد, وجميع المهام اليومية من خلال شاشة واحدة, تجربة ثرية وممتعة.



أفضل الأسعار :
أسعارنا هي الأفضل في السوق المحلي, باقات مختلفة وطرق عمل متنوعة بأقل الأسعار.



رخصة واحدة دائمة :
قم بشراء رخصتك مرة واحدة, ولن تكون مضطرا إلى تجديد الرخصة بشكل دوري. فنحن نقدم لك عددا غير محدود من المستخدمين بالإضافة إلى رخصة دائمة.



أنظمتنا تدعم الكلاود :
يمكنك ربط نظام الكول سنتر الخاص بك بالموظفين في أي مكان مما يتيح العمل عن بعد, وإعداد التقارير للموظفين .



شجرة الرد الآلي الصوتية :
الآن ستتمكن من إدارة أقسام منشأتك بفاعلية أكبر, فتستطيع وضع رسالة صوتية احترافية باستخدام خاصية الرد الآلي المتفرع, يمكنك من توجيه عميلك للقسم المختص بالرد عليه باللغة التي تفضلها, مع إمكانية إضافة إعلانات عن خدمات شركتك أو منتجاتها.



نافذة عمل واحدة :
منصة واحدة يمكنك من الاتصال الهاتفي, إرسال رسائل قصيرة, إرسال رسائل واتس آب, تسجيل معلومات العميل, متابعة البريد الإلكتروني, التواصل مع عملاء الموقع الإلكتروني (لايف شات), بالإضافة إلى متابعة العملاء وتحديد جدول الدعم الفني وحجز الطلبات.



استخدام أكثر فاعلية للبريد الإلكتروني :

نمكّنك من تحقيق الاستفادة القصوى من البريد الإلكتروني ليس فقط في إرسال واستقبال الرسائل الإلكترونية بل أيضًا التحقق من استلام ورؤية الرسالة وعدد مرات فتحها.



إظهار معلومات العميل المتصل :

توفر لك هذه الخاصية العديد من المزايا فيمكن النظام التعرف على العملاء الجدد وإتاحة خيار إضافة عميل جديد, والعملاء المسجلين من قبل يعرض النظام للموظف بياناتهم وملاحظاتهم أو طلباتهم السابقة وإمكانية تسجيل الملاحظات الجديدة, وسهولة التواصل المباشر مع العملاء من خلال الرسائل الهاتفية أو البريد الإلكتروني أو رسائل الواتس أب.



الاتصال الآلي :

يمكنك عمل قائمة بمجموعة أرقام عملائك والاتصال بهم بشكل إلكتروني وتحويل المكالمات فور إجابة أحد العملاء إلى الموظف المختص فتتمكن من إجراء أكبر عدد من المكالمات في أقل وقت ممكن.



التواصل الكتابي(شات) :

قد يرغب بعض العملاء في التواصل مع الموظفين بشكل كتابي (شات) بدلاً من الاتصال الهاتفي, من خلال هذه الخاصية يمكنه التواصل مع الموظف ويمكن للمشرف أيضًا



تقارير عمل أساسية :

تحتوي على العديد من التفاصيل مثل: المكالمات الصادرة - المكالمات الواردة - المكالمات الفائتة - المكالمات غير المستلمة - المكالمات المحولة - مدة المكالمات - عرض المكالمات حسب التاريخ.



خاصية متابعة الموظفين :

حيث نتيح للمشرف متابعة كافة الاتصالات , وسماع المكالمات في نفس اللحظة, كذلك تحويل المكالمات وتوزيعها على الموظفين



متابعة مواقع التواصل الإجتماعي :

ميزة أخرى للنظام حيث نتيح للموظف متابعة مواقع التواصل الإجتماعي والرد على الطلبات مباشرة من خلال شاشة واحدة دون الحاجة للدخول للموقع نفسه



الرسائل القصيرة :

يمكنك الآن إرسال الرسائل القصيرة لأحد عملائك أو حتى مجموعة من العملاء مع دعم كامل للغة العربية بغرض الإعلان أو حتى التذكير



العمل عن بعد :

يمكنك الإستعانة بموظفين للعمل عن بعد سواء من البيت أو أي مكان في العالم من خلال خاصية بفايا كلاود.





التقارير

تقارير عمل أساسية

تحتوي على العديد من التفاصيل مثل: المكالمات الصادرة - المكالمات الواردة - المكالمات الفائتة - المكالمات غير المستلمة - المكالمات المحولة - مدة المكالمات - عرض المكالمات حسب التاريخ



التقارير الحية

تسمح للمشرفين بمتابعة الاتصالات بشكل لحظي ولها مميزات عديدة (متابعة الموظفين - المكالمات في وضع الانتظار - الموظفين المشغولين بتلقي مكالمات - متابعة المكالمات - التدخل في المكالمات - تحويل المكالمات).



سجل المكالمات

يوفر نظامنا إمكانية تسجيل المكالمات الواردة والصادرة ومعرفة مدة المكالمات وأيضاً يتيح البحث في المكالمات عن طريق (الرقم - التاريخ - التحويل) وهذا التقرير قابل للطباعة.

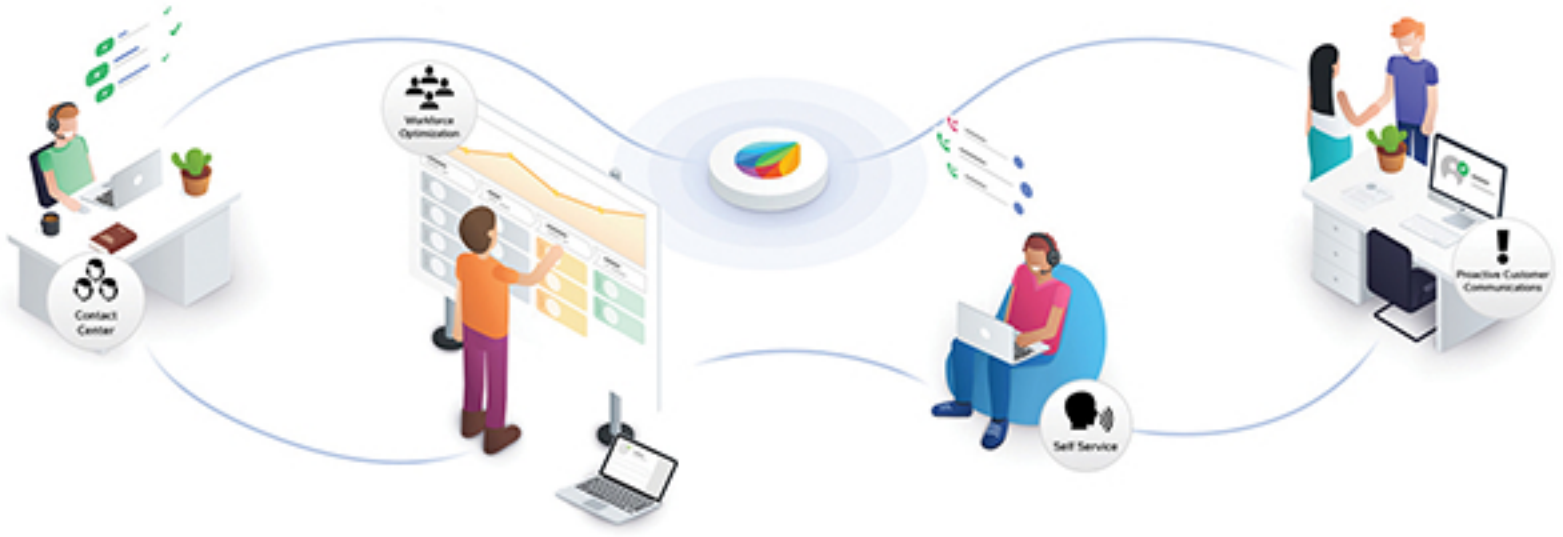


التقارير المتقدمة

تتيح لك هذه الميزة عرض تفاصيل المكالمات, في أكثر من 50 تقرير قابل للطباعة أو سماع المكالمات, كما يمكنك تصميم تقاريرك الخاصة.



بفايا كلاود كول سنتر



لم يعد هناك حاجة للكثير من التجهيزات, استخدم كلاود

نظام بفايا كلاود كول سنتر يساعدك في تطوير عملك بطرق مبتكرة

إذا كان عملك يحتاج لاستخدام مركز الاتصال؛ فالآن هو الوقت المناسب للاشتراك في بفايا كلاود كول سنتر

كلاود كول سنتر من بفايا ينقل مكتبك وموظفيك على الإنترنت مع توفير جودة صوت عالية والإجابة على المكالمات من أي مكان في العالم

حلول مرنة لتنظيم اتصالاتك الواردة، والصادرة أو كلاهما معًا

الاتصالات الواردة

نقدم لك نظام IVR الذي يتيح خلق شجرات صوتية معقدة بغاية السهولة وخيارات متعددة لتوزيع المكالمات على الموظفين ومتابعتهم.



الاتصالات الصادرة

تخصيص خط لكل موظف لضمان عدم انشغال الخطوط وسهولة التواصل مع العميل، ومن الممكن أن يخصص هذا الخط للموظف



المكالمات الواردة والصادرة معًا

يوفر مركز الاتصال السحابية لدينا خصائص احترافية تتيح سهولة التبديل بين خدمة العملاء للاتصالات الواردة والصادرة.



عن الكلاود كول سنتر:

لا تحتاج إلى تقنيات خاصة، كل ما تحتاج إليه هو الدخول على الرابط الخاص بالموظف والبدء في استقبال وإرسال المكالمات.

- نظام سحابي يمكن العمل به من أي مكان في العالم.
- متابعة الموظفين وتدريبهم باستخدام شاشات المراقبة المتعددة.
- تستطيع الحصول على إحصائيات صحيحة من خلال نظام تقارير يقدم أكثر من 100 تقرير ما يمكنك من اتخاذ القرارات المناسبة.
- إمكانية تسجيل جميع المكالمات والاستماع إليها لاحقًا.
- إمكانية الاعتماد على موظفي العمل عن بعد في قسم الكول سنتر.
- إمكانية عمل مناوبات للموظفين مما يجعل عملية المتابعة والتقارير أسهل من ذي قبل.
- مرونة التعاقد والاشتراكات الشهرية.



قديمًا

تكاليف عالية جدا لإنشاء كول سنتر , وقلة جدوى حملات التسويق والدعاية , البحث عن فريق عمل وإهدار الوقت والجهد في تدريبه.



حاليًا

معنا أعلى أداء لفريق العمل , متابعة الاتصالات ومراقبتها , تنظيم بيانات العملاء , قياس رضا عملائك , لتحقيق أعلى نسب المبيعات والأرباح .

مزايا بفايا كلاود

ينفرد نظام بفايا كول سنتر بسهولة الاستخدام , إمكانية العمل عن بعد , التحكم في العمل ومتابعته من خلال مراجعة التقارير و الاستماع للمكالمات من أي مكان . التحكم في المكالمات , مع إمكانية إضافة خاصية (Bavaya Contact) وهي خدمة تتيح لك تسجيل وإدارة بيانات عملائك وإرسال الإيميلات والرسائل النصية القصيرة بشكل يدوي أو بشكل تلقائي بمجرد أن تحفظ بيانات العميل, بالإضافة إلى عمليات التذكير التلقائية والرسائل الإعلانية الأسبوعية وغيرها من المميزات العظيمة, والتي من شأنها رفع مستوى خدمة العملاء. ذلك وبالإضافة إلى المرونة في الأسعار والاشتراكات.





لماذا بفايا



التركيز

معنا ستتمكن من التركيز على العملاء بدلاً من النظام الأساسي الخاص بك.



المرونة

سهولة التعامل مع النظام تضيف علي قدر كبير من المرونة وتوفير الوقت والجهد



أقل التكاليف

معنا تدفع فقط مقابل ما تستخدمه، مع توفير كافة التكاليف الأخرى

فريق عمل بفايا كلاود

الآن يمكنك تشغيل نظام كلاود بطاقات وإمكانات جبارة فقط باستخدام متصفح الإنترنت. فقط خطط لمشروعك، حدد الأهداف التي تناسب احتياجات عملك وتطلعاتك وستتولي بفايا صياغة هوية خاصة بنظامك تساعدك علي إنجاز أعمالك ومضاعفة إنتاجية فريق عملك لتحقيق أعلى الأرباح.



وتوفر بفايا مميزات عديدة أخرى مثل:

- * سهولة الإستخدام، السرعة والمرونة في التعامل معنا.
- * توفير أرقام للعملاء حسب الطلب.
- * سهولة التعامل والتواصل الدائم مع فريق العمل في بفايا.
- * تعدد وسائل التواصل مع فريق بفايا مثل: الاتصال الهاتفي، البريد الإلكتروني، تطبيق الجوال، وبوابة العملاء.
- * جميع شاشات العمل تحتاج فقط إلى متصفح إنترنت.
- * نتائج حية ومباشرة دون الحاجة لأي تدخل من جانبنا.
- * يوجد لدينا فيديوهات توضيحية لطريقة استخدام نظام بفايا والتعامل معه بكل سهولة.
- * دورات تدريبية للتأكد من إتقان فريق عملك لاستخدام النظام.



- ليس لدي رقم موحد، كيف يمكنني إصدار رقم موحد؟
تستطيع إصدار رقم موحد عن طريق التواصل مع STC وإبلاغهم برغبتك بتفعيل الخدمة، أو يمكنك التواصل معنا بحيث يمكننا أن نوفر لك أرقام موحدة دون الحاجة للدخول في عناء التواصل مع شركات الاتصالات.
- أمتلك رقم جوال ولكنه ليس موحدًا، هل يمكنني استخدامه مع الكلاود؟
كل ما عليك أن تفعله هو طلب جهاز GSM Gateway، حيث يتميز بإضافة شرائح الجوال الخاصة بك واستخدامها في استقبال وإرسال المكالمات من أي مكان، بالإضافة إلى إمكانية إضافة الردود الآلية IVR عند استقبال اتصال على الشريحة.
- إذا كان عندي مكتب في دولة أخرى، كيف يمكنني الاستفادة من بفايا كلاود؟
بفايا كلاود يتميز بإمكانية استخدام النظام في أي مكان في العالم، كل عليك أن تفعله هو خدمة إنترنت جيدة فقط، بحيث يمكن ربط فرعك في أي دولة مع فرعك الرئيسي بكل سهولة دون الحاجة إلى برامج ربط أو VPN أو غيرها.
- لدي موظفين ميدانيين، هل يمكنني ربطهم ليجيبوا على الاتصالات؟
بالطبع تستطيع ذلك، فعن طريق استخدام تطبيق بفايا الذي يعمل على الهواتف الذكية (Android - iPhone) يستطيع الموظف الميداني استقبال أو إرسال المكالمات باستخدام خدمة الـ 4G أو الـ 3G.
- إذا كان ليس لدي إنترنت وفصل الهاتف، كيف يمكنني استقبال المكالمات؟
في هذه الحالة نستطيع تحويل المكالمات الخاصة بكم على رقم جوال خارجي، بحيث يتم تحويل أي مكالمات واردة، لرقم أو عدة أرقام جوال في نفس اللحظة، وذلك لضمان عدم ضياع المكالمات.
- في حالة اشتراكي معكم، كم هي مدة تسجيل المكالمات؟
مدة تسجيل المكالمات مرتبطة بالكامل بفترة الاشتراك، بحيث لو كان الاشتراك الخاص بكم سنوي فعندها تستطيع الدخول والاستماع للمكالمات حتى وإن مضى عليها عام كامل.
- يتم تخزين البيانات على سيرفراتكم، هل هناك سرية معلومات يتم توقيعها؟
بالطبع، عند التعاقد، سيتم منحك اسم المستخدم الرئيسي وكلمة المرور، مع إمكانية تغيير كلمة المرور الخاصة بك؛ وفقًا للاتفاقية التي يتم اعتمادها، لن ندخل صفحتك ما لم تقدم طلبًا رسميًا للتعديل أو الفحص.
- أمتلك خطوط أثير من الاتصالات السعودية، هل يمكنني ربطها معكم؟
خطوط أثير تعتبر شبيهة جدًا لطريقة عمل الخطوط العادية، بحيث يتم ربطها على النظام باستخدام Gateway، وفي حال كانت حالة الخطوط سيئة جدًا، فيمكن أن نقوم بتوفير عدد من الخطوط بحيث تقومون بتحويل الاتصالات الواردة على خطوطكم إلى الأرقام التي زودناكم بها، وذلك لضمان استقبال واستلام جميع المكالمات.
- لا يوجد عندي مقسم تليفون، كيف يمكنني الاشتراك معكم؟
نستطيع هنا - عزيزي العميل - أن نقوم بتوفير رقم موحد + أرقام أرضية بحسب حاجتكم، أو في حال كان لديكم رقم موحد، نستطيع توفير أرقام أرضية حسب احتياجكم، ثم يتم ربط هذه الخطوط مع الرقم الموحد بصورة سلسة وسريعة وفور الانتهاء من عملية الربط، تستطيعون استخدام الخطوط في عمليات الإرسال والاستقبال بكل سهولة.
- لدي خطوط من شركة (عذيب) للاتصالات أو (خط سيب) من الاتصالات السعودية تعمل على (سيب)، كيف يمكنني ربطه معكم؟
كل ما تحتاجه هو جهاز بمواصفات عادية جدًا، ومن ثم تثبيت برنامج Team Viewer على هذا الجهاز، ومن ثم سيقوم فريق الدعم الفني من طرفنا بالدخول على الجهاز وتجهيز الإعدادات لإتمام عملية الربط، وفور الانتهاء من الإعدادات، يتم الربط على الجهاز أو السويتش، حينها تستطيعون البدء باستخدامها من أي مكان وتوصيل كيبورد الـ SIP.
- ما هي سرعة الإنترنت المطلوبة لضمان استقرار الخدمة؟
إذا لم يكن لديك VPN، يمكنك استخدام خدمة ADSL بسرعة 10 إلى 20 ميجابايت. إذا لم يكن متوفرًا، يمكنك استخدام 4G، ولكن يجب أن تكون الإشارة كاملة أو شبه كاملة للتأكد من صحة سير العمل.
- كم عدد الاتصالات المسموح لي باستخدامها خلال الشهر؟
عزيزي العميل، هذه الخطوط خاصة بكم، بحيث تستطيعون إجراء أو استقبال الاتصالات مهما كان عددها.
- كم عدد الخطوط التي يمكن ربطها معكم؟
تعتمد هذه النقطة بشكل أساسي على عدد الخطوط لديكم، بحيث أولاً يجب التأكد من أنكم تملكون رقم موحد، مربوط على عدد من الأرقام، فلننظر أن الرقم الموحد لديكم مربوط على 3 أرقام، ففي هذه الحالة ستحتاجون إلى جهاز Gateway يدعم 4 خطوط، أما في حال كنتم تملكون مثلًا 6 خطوط، فستحتاجون حينها إلى جهاز Gateway يدعم 8 خطوط.

ملاحظة:

في حال كان لديكم 3 خطوط على الرقم الموحد،
فحينها تستطيعون إجراء 3 عمليات اتصال (وارد أو صادر) في نفس الوقت، وهكذا...

تشغيل وإدارة كول سنتر للغير Outsource

مع بفايا ستتمكن من إدارة عملك
بالشكل الذي يحقق لك أعلى نسب النجاح .



تفعيل خدمة كول سنتر وخدمة عملاء للغير .. فريق عمل بفايا يوفر لك
أقوي و أحدث الأدوات التقنية بأعلى مواصفات الجودة العالمية .
وموظفي خدمة العملاء المدربين على معايير الجودة العالمية .

كل ما عليك فعله هو التفكير بمشروعك .. تواصل معنا .. ودعنا نحول
حلمك لواقع .. بفايا ستوفر لك الأدوات والتقنيات اللازمة لإدارة مشروعك
وتحقيق أعلى نسب النجاح

إذا كنت تخطط لتزويد مشروعك بقسم خدمة عملاء وكول سنتر .. دع عنك
تكاليف الإنشاء وعناء توفير الأجهزة والموظفين المدربين .. وسيقوم فريق
بفايا بالأمر عنك .. مع خطط عمل مذهلة تحقق لك النجاح المنشود

مميزات بفايا كول سنتر للغير Outsource

مع بفايا

ستحصل على كول سنتر بأعلى تقنيات الجودة العالمية يعمل
بتقنية VOIP

مع بفايا

ستحصل على فريق عمل بأعلى مستويات الكفاءة والمعايير
الجودة العالمية

مع بفايا

ستحصل على جميع الأدوات والتقنيات اللازمة من
(خطوط إتصالات - إنترنت فائق السرعة - أجهزة الربط بين الفروع)
كما نوفر لك صيانة ودعم فني على مدار الساعة

مع بفايا

ستحصل على خطة عمل تحقق لك المزيد من النجاح وضمان أعلى الأرباح

مع بفايا

سنوفر لك اقل خطط أسعار والتسهيلات التي ترضيك



فوائد بفايا كول سنتر للغير Outsource

الأسعار

أحد أهم أسباب انضمامك إلينا هو توفير كلفة أسعار الأجهزة والتركيبات وإختيار موظفين مدربين وفقاً لمعايير الجودة العالمية .

تطبيق أعلى معايير الجودة

استخدام نظام بفايا كول سنتر يضمن لك خدمة عملاء متميزة جداً حيث يتم الرد علي 98% المكالمات في غضون 10 ثواني ، فلا يضيع وقت عميلك في الإنتظار الطويل الممل .

كفاءة فريق العمل

تضمن قوة بفايا في إختيارها المتميز لفريق العمل لديها حيث يتم إختيارهم وفقاً لمعايير الكفاءة العالمية وبناءً علي خبراتهم في مجال الاتصالات والتقنيات الموحدة الحديثة.

موظفي خدمة العملاء

نوفر لك فريق عمل تم إختياره وفقاً لمعايير الكفاءة العالمية وبناءً علي خبراته في مجال الإتصالات والتقنيات الموحدة الحديثة.

المزايا التي تمنحها لك بفايا

بالاشتراك بخدمة بفايا كول سنتر

إظهار معلومات العميل المتصل

توفر لك هذه الخاصية العديد من المزايا فبإمكان النظام التعرف على العملاء الجدد وإتاحة خيار إضافة عميل جديد، والعملاء المسجلين من قبل يعرض النظام للموظف بياناتهم وملاحظاتهم أو طلباتهم السابقة وإمكانية تسجيل الملاحظات الجديدة، وسهولة التواصل المباشر مع العملاء من خلال الرسائل الهاتفية أو البريد الإلكتروني أو رسائل الواتس آب.

شجرة الرد الآلي الصوتية

الآن ستتمكن من إدارة أقسام منشأتك بفاعلية أكبر، فتستطيع وضع رسالة صوتية احترافية باستخدام خاصية الرد الآلي المتفرع، يمكنك من توجيه عميلك للقسم المختص بالرد عليه باللغة التي تفضلها، مع إمكانية إضافة إعلانات عن خدمات شركتك أو منتجاتها.

نافذة عمل واحدة

منصة واحدة تمكنك من الاتصال الهاتفي، إرسال رسائل قصيرة، إرسال رسائل واتس آب، تسجيل معلومات العميل، متابعة البريد الإلكتروني، التواصل مع عملاء الموقع الإلكتروني (لايف شات)، بالإضافة إلى متابعة العملاء وتحديد جدول الدعم الفني وحجز الطلبات.



ربط الفروع

نظامنا يتيح لك ربط فروع مؤسستك ببعضها

استخدام أكثر فاعلية للبريد الإلكتروني

نمكّنك من تحقيق الاستفادة القصوى من البريد الإلكتروني ليس فقط في إرسال واستقبال الرسائل الإلكترونية بل أيضًا التحقق من استلام ورؤية الرسالة وعدد مرات فتحها.

الاتصال الآلي

يمكنك عمل قائمة بمجموعة أرقام عملائك والاتصال بهم بشكل إلكتروني وتحويل المكالمات فور إجابة أحد العملاء إلى الموظف المختص فتتمكن من إجراء أكبر عدد من المكالمات في أقل وقت ممكن.

الاتصال الكتابي (الدردشة)

قد يرغب بعض العملاء في التواصل مع الموظفين بشكل كتابي (دردشة) بدلًا من الاتصال الهاتفي، من خلال هذه الخاصية يمكنه التواصل مع الموظف ويمكن للمشرف أيضًا الاحتفاظ بنسخة من المحادثة للرجوع إليها في وقت لاحق.

تقارير عمل أساسية

تحتوي على العديد من التفاصيل مثل: المكالمات الصادرة - المكالمات الواردة - المكالمات الفائتة - المكالمات غير المستلمة - المكالمات المحولة - مدة المكالمات - عرض المكالمات حسب التاريخ

ربط e-commerce

حيث أن التجارة الإلكترونية من أهم طرق توسعة إنتشار عملك قمنا بربطها ضمن نظام بفايا كلاود.

متابعة العملاء

الآن يمكنك متابعة طلبات عملائك وتنسيقها في وقت قياسي وبدقة عالية .

متابعة شكاوي العملاء

الآن يمكنك تلقي والرد علي شكاوي عملائك بكل سهولة ويسر.

الأداة الأكثر فاعلية لإدارة مشروعك لتحقيق أعلى النتائج في التسويق والمبيعات وخدمة العملاء لضمان أعلى معدل أرباح.

نظام CRM للدعم الفني والكول سنتر

مكان واحد لإدارة جميع أدوات الدعم الفني من الإتصالات و الكروت الإلكترونية والشات .
النظام يساعدك على رؤية أفضل لمشاكل العملاء والعمل على حلها بشكل أسرع للحصول على أعلى نتائج خدمة العملاء في أقل وقت ممكن .

مميزات بفايا CRM :

إنشئ نظامك الخاص بناءً على الأدوات التي تساعدك على تطوير عملك

إدارة المحتوى :

النظام يتيح لك التحكم الكامل بأدق التفاصيل التي قمت بوضعها بنفسك لتطوير عملك .



نظام Bag Data :

يمكنك إضافة جميع الإرشادات والتعليمات التي تيسر على الموظفين الإلمام بكافة التفاصيل وكذلك يمكنك تعديلها وقتما شئت سواء بالاضافة أو الحذف وذلك للحصول على فريق عمل قوي يتمكن من تحقيق النجاح لمشروعك .



نظام work flow :

النظام يقوم بتيسير جميع الخطوات على الموظفين دون تدخل منهم لتوفير الوقت والجهد. فقط قم بوضع أفكار مناسبة وسيتولى النظام تطبيقها بكفاءة ودقة. كما أن نظامنا يدعم اللغة العربية .



دعم كامل لجميع أجهزة الجوال :

النظام يوفر دعم كامل لجميع الهواتف والأجهزة اللوحية فتتمكن من ادارة عملك سواء من المكتب، المنزل، السيارة وكذلك مواقع العمل .



تحديث النظام :

يمكنك تحديث النظام وترقيته مستقبلاً عن طريق طلب الدعم الفني من فريق عمل بفايا وذلك لتتمكن من إدارة أعمالك بالطريقة المثلى .



أدوات نظام بفايا CRM

- جهات الاتصال :** هنا يتم حفظ جميع بيانات العملاء من أرقام وأسماء. 
- كروت الدعم الفني :** كروت الدعم مرتبطة بجهات الإتصال مباشرة ,هنا يتم حفظ شكاوي العملاء واقتراحاتهم لسهولة التعامل معها. 
- خاصية Docs :** هنا يتم تخزين كافة مستندات النظام لتيسير عملية الوصول إليها عند الحاجة. 
- خاصية Client data :** حيث تظهر كافة بيانات العملاء و طلباتهم واقتراحاتهم ويمكنك التحكم في المعلومات التي تظهر لك علي الشاشة. 
- خاصية Calendar :** وتضم جدول مواعيد الاجتماعات, المؤتمرات, وأجندة أعمالك. مع إمكانية التذكير عن طريق الإيميل او SMS. 
- المحذوفات :** تقوم بحفظ جميع المحذوفات ولا يمكن حذفها إلا عن طريق الشخص الموكل بذلك. 
- خاصية Chat :** يمكن إنشاء جروبات لكل قسم بالمنشأة للتواصل بين فريق العمل. 
- خاصية data bag :** هنا تتمكن الإدارة من إضافة كافة المعلومات والإرشادات وتفاصيل العمل التي بدورها تيسر علي الموظفين القيام بأعمالهم بسهولة. كما يمكن للإدارة تعديل البيانات وإضافة كل ما هو جديد للارتقاء بفريق العمل. 
- خاصية Work flow :** أكثر الخصائص توفيراً للوقت والجهد حيث يقوم بجميع العمليات التلقائية عوضاً عن الموظف مثل ارسال SMS أو إيميلات النشرات الإخبارية ومتابعة طلبات العملاء وكذلك التذكير بها. 
- الرسائل القصيرة :** يتمكن النظام من إرسال SMS لعملائك بشكل يدوي او تلقائي حسب رغبتك. 
- البريد الالكتروني :** توفيرا للوقت والجهد يمكنك الآن إرسال عدد لا نهائي من الإيميلات لعملائك بنفس الوقت ومتابعتها. 

أدوات نظام بفايا CRM

خاصية Live Chat :

الآن يتمكن العميل من التحدث إلى موظفي خدمة العملاء بسهولة عن طريق هذه الخاصية. كما يتم حفظ المحادثات في النظام تلقائياً .



خاصية Call Log :

حيث يتم حفظ جميع سجلات المكالمات الصادرة والواردة والمفقودة. كما يظهر اسم العميل إذا كان مسجل بقاعدة البيانات.



خاصية Edit :

هذه الخاصية تمكنك من إخفاء وإظهار بعض الحقول فمثلاً إذا كان طلب العميل اقتراح ستختفي جميع الحقول تلقائياً ويظهر فقط حقل اقتراح وذلك لسهولة سير العمل على الموظفين.



خاصية Email Template :

حيث تتمكن من إنشاء نماذج جاهزة للإيميلات مما ييسر على الموظفين التواصل مع العملاء بشكل أسرع وأفضل .



خاصية Lock :

تساعدك على وضع صلاحيات لفريق العمل وكذلك التحكم في أدق التفاصيل مثل التعديل والحذف.



خاصية Filtration :

تساعدك في تقسيم كروت الدعم لعدة فئات سواء المفتوحة أو التي تم إغلاقها لسهولة سير العمل.



خاصية البريد الداخلي :

يمكنك إرسال واستقبال الإيميلات ويقوم النظام بحفظها بشكل تلقائي ومتابعتها دون الحاجة لبرامج أخرى مثل outlook وغيرها .



التقارير :

تساعدك على إنشاء المزيد من التقارير لإعطائك رؤية أوضح عن خطوات سير العمل بالطريقة التي تحقق لك النجاح .



خاصية Scanner :

توفيراً للوقت والجهد خاصية e-mail scanner تساعدك في سهولة أداء عملك دون عناء فمثلاً عندما يقوم أحد العملاء بأرسال إيميل يقوم النظام بفتح كارت دعم فني بشكل تلقائي تيسيراً على الموظف وتوفيراً للوقت .



خاصية Web Template :

وتتيح لك هذه الخاصية وضع نماذج علي الويب سايت الخاص بك ويتم إرسالها لك بشكل تلقائي بمجرد تعبئة العميل الاستمارة وذلك لضمان سهولة التواصل .



التفعيل

- بفايا تضمن لك أفضل خدمة تركيب وتفعيل لأنظمتها , كما تمدك بدورات تدريبية ووليف ديمو لشرح النظام وتفعيله كما توفر لك فريق دعم فني علي مدار الساعة .

- جميع الطلبات يتم الرد عليها في الحال والتعامل معها بعناية على مدار الساعة حرصا على ثقتكم بنا .

بفايا سترسل لك كافة بيانات إدارة حسابك من أكواد المستخدمين وكلمات المرور وفيدويوهات شرح النظام علي البريد الإلكتروني الذي تم تلقي طلبكم منه. وفي حال فقدانك لهذه البيانات سيتم إرسالها لك مرة أخرى بعد التأكد من بياناتك الشخصية.

سياسة الخصوصية

عزيزي العميل , بفايا تشكر ثقتكم بها , كما تحترم حق كل شخص في الحفاظ على خصوصيته.

* جميع المعلومات التي ادخلتها في طلب الاشتراك سواء بالاتصال الهاتفي أو نموذج طلب الاشتراك بموقعنا محمية بموجب اتفاقية (سرية المعلومات) .

* تشرح سياسة الخصوصية الواردة أدناه الطريقة التي تقوم بها بفايا بحفظ واستخدام وتعديل المعلومات الشخصية التي يقوم عملائنا بتزويدنا بها .

* تقدم أيضاً بعض التفاصيل حول حقوق العميل. تسري أحكام هذا الإخطار على العملاء السابقين والحاليين ومقدمي طلبات الانضمام إلى الشركة.

جمع المعلومات

- * عندما يتقدم العميل بنموذج طلب فتح حساب حقيقي او تجريبي مع بفايا يتعين على العميل تزويدنا ببعض المعلومات الشخصية عنه (الاسم , وأرقام الهاتف , البريد الإلكتروني) وبعض المعلومات الإضافية للتأكد من هويتك (نسخة من هويتك الوطنية , أو نسخة من جواز السفر أو الإقامة أو رخصة القيادة).
- * تقوم بفايا بطلب معلومات مالية محددة منك مثل (بطاقتك الائتمانية , أو رقم حسابك المصرفي) وسيتم إضافة هذه البيانات إلى حسابك الشخصي على موقعنا وذلك لإتمام عمليات الدفع عن إتمام التعاقد .
- * بعد إتمام عملية تفعيل حسابك على الموقع يحذر عليك نشر أي بيانات شخصية أو مالية على الموقع إلا في حالة التعديل على صفحة حسابك الشخصي وذلك لضمان عدم تعرضك لعمليات النصب والإحتيال عن طريق سرقة بيانات هويتك المالية . وحال مخالفة هذا البند ستقوم بفايا بأخذ إجراء بحق عضويتك لدينا .
- * رجاء ملاحظة اننا قد نستخدم (IP /ISP) خاصتك وهو عبارة عن رقم مميز يعطى لمقدم خدمة الإنترنت , وقد نجمع ايضاً معلوماتك عن تفاصيل عمليات التصفح , بهدف تحليل العمليات التي تمارسها على الموقع , وذلك لتحسين إدارتك للموقع.
- * و أخيراً قد نجمع بعض المعلومات الإضافية عنك من خلال إجاباتك عن استبياناتنا وذلك لأغراض إحصائية مع الحفاظ على مجهولية أسماء أصحابها.

الاستخدام

- * نستخدم بياناتك فقط لتقديم دعم وخدمات , وتزويدك بالنشرات الإخبارية عبر بريدك الإلكتروني التي تقدمها بفايا لعملائها.
- * مقارنة أو نقل هذه البيانات الشخصية إلى مقدمي الخدمات الخارجيين لأغراض التحقق من الوضع الائتماني أو التحقق من البيانات .
- * نحن لا نضمن سرية معلوماتك اذا قمت بنشرها إلا على صفحة حسابك الشخصي عند التسجيل .
- * نحن لا نضمن سرية بياناتك إذا قمت بإعطائها لعملاء آخرين على الموقع لذا يجب عليك طلب معلومات بشأن بنود الأمان و سرية بياناتك قبل مشاركتها مع أي أعضاء آخرين .
- * يحق لعملاء بفايا الاتصال بنا وطلب عدم تلقي الاتصالات أو الرسائل التسويقية, وألا نقوم بالكشف عن معلوماتهم الشخصية إلى جهات أخرى لأغراض التسويق المباشر .

تعديل البيانات

- * يمكنك إضافة, تعديل , تحديث , وتصحيح كافة بياناتك على صفحة "حسابك الشخصي " أو من خلال الاتصال بفريق بفايا للدعم الفني.
- * يرجى العلم بأننا نقوم بحفظ البيانات الخاصة بعملائنا الحاليين والقادمي وذلك لمنع الإحتيال والمساعدة في أي تحقيق أو إجراء ينص عليه القانون .
- * إذا شعرت بفايا بأن البيانات التي قمت بإدخالها بنموذج طلب التجربة أو الإشتراك غير دقيقة , قديمة , غير مكتملة أو مضللة ستقوم بإتخاذ الإجراء اللازم لتعطيل حسابك لدينا لحين تزويدنا بكافة البيانات الصحيحة .

سرية البيانات

- * بفايا تتخذ كل الإجراءات اللازمة لحماية سرية بيانات عملائها . حيث نحتفظ بجميع معلوماتك بملفات إلكترونية بالمملكة المتحدة والولايات المتحدة وفقاً لبنود اتفاقية (سرية المعلومات) وذلك لضمان سريتها وعدم وصولها لأطراف غير مسؤولة .
- * عليك إدخال اسم المستخدم وكلمة المرور في كل مرة تستخدم حسابك وذلك للحفاظ على سرية بياناتك حيث أن الإنترنت وسيلة غير آمنة .

سياسة الاسترداد

عزيزي العميل , شكراً لثقتكم في بفايا
فضلاً نرجو قراءة العقد بحرص قبل التوقيع وإتمام التعاقد .

بفايا كلاود

يتم إسترداد المبلغ خلال شهر واحد فقط من
إتمام عملية التعاقد

أسباب طلب الاسترداد

- * لا تريد الخدمة بعد تجربته
- * إذا كانت جودة الصوت سيئة
- * نظام التشغيل لديك لا يسمح بتفعيل الخدمة

شروط الاسترداد

يتم استرداد مبلغ الاشتراك الشهري بناءً على نص التعاقد:
* يتم تقديم طلب استرداد للاشتراك بفترة لا تقل عن 10 أيام من
إنتهاء التعاقد وإلا سيتم رفض الطلب ..

* في حال اشتراكك لمدة شهر ثم قمت بتجديد الاشتراك مرة أخرى ,
ثم طلبت استرداد مبلغ الإشتراك سيتم استرداد قيمة اشتراك الشهر
الأخير فقط إذا انطبق على طلبك شرط الاسترداد.



📞 920007031

✉ info@bavaya.com
support@bavaya.com

🌐 www.bavaya.com

📍 4044 Al-Batarjee Street-Zahraa District
P.O. Box 10803, Jeddah 21443,
Kingdom of Saudi Arabia