



حلول مراكز الاتصالات الحديثة



 [www.bevatel.com](http://www.bevatel.com)

 [sales@bevatel.com](mailto:sales@bevatel.com)

 920033333

# من نحن

بيفاتيل هي شركة رائدة  
ومتخصصة في تقديم حلول وخدمات  
الاتصالات الحديثة لتطوير أداء مراكز  
الاتصال وخدمة العملاء للشركات  
المختلفة وكذلك لتطوير آليات  
العمل مع فريق العمل وتحسين  
جودة خدمة العملاء.

## نشأتنا

تأسست بيفاتيل كشركة رائدة لحلول  
الاتصالات الحديثة في 2006 بمدينة جدة  
بالمملكة العربية السعودية، ونجحت  
في أن تساعد كثير من الشركات  
السعودية لتطوير مراكز الاتصال الخاصة بها

وعلى مدار أكثر من 15 عام، نجحت بيفاتيل في أن تحتل مكانة رائدة في عالم  
الاتصالات الحديثة وذلك بما تقدمه من خدمات وحلول احترافية لمراكز  
الاتصال وأنظمة وإدارة خدمة العملاء حيث تقدم بيفاتيل خدمات وحلول  
متكاملة في أنظمة الكول سنتر وخدمة العملاء وغيرها من الخدمات التي  
مكنتها من أن تكون الشركة الرائدة لخدمات مراكز الاتصال ليس فقط  
بالسعودية ولكن في الشرق الأوسط بشكل عام

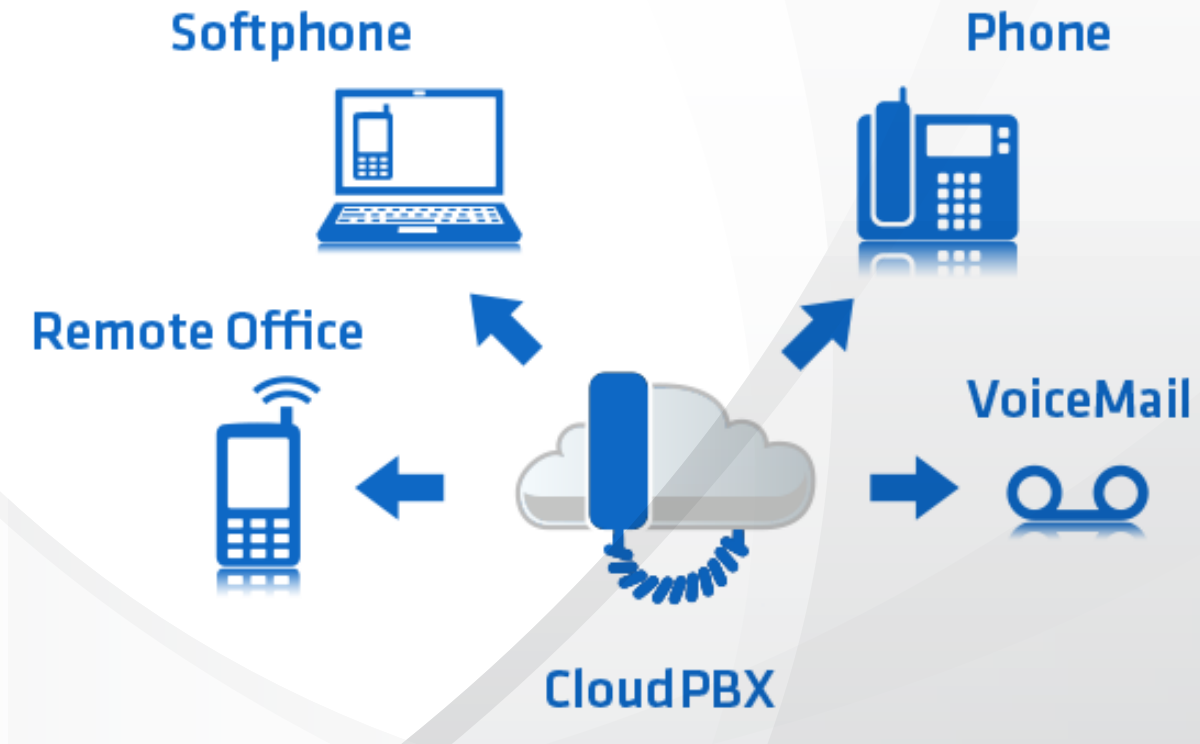
والآن ومع تعدد نشاطات وخدمات بيفاتيل، أصبح لنا فروع في البحرين  
ومصر والهند بالإضافة إلى مقر الشركة الرئيسي بجدة

## رسالتنا

تقوم رسالتنا على أن نقدم استشارات وحلول وخدمات متكاملة لإنشاء مراكز اتصال ذكية ومتطورة، وتطوير مراكز الاتصال وخدمة العملاء للشركات

## رؤيتنا

تنطلق رؤيتنا من الدور الذي نقوم به وتصل حتى أن نكون الشركة الرائدة في حلول وخدمات الكلاود كول سنتر ومراكز الاتصال وخدمة العملاء



# حلول وخدمات بيفاتيل كلاود كول سنتر

بيفاتيل كلاود كول سنتر هو أول مركز اتصال سحابي يجمع كل مميزات الكول سنتر العادي بالإضافة إلى إمكانيات جديدة لإدارة وتشغيل مركز الاتصال سحابياً وعن بعد



## مميزات كلاود كول سنتر

01 خصائص الانتظار وتسجيل وتحويل المكالمات

02 الاتصال التلقائي بقوائم العملاء وتوزيع المكالمات على الموظفين

03 متابعة مكالمات خدمة العملاء والدعم الفني سحابياً

04 API و CRM إمكانية الربط مع

05 الاحتفاظ بمكالمات العملاء ومعاودة الاتصال التلقائي بهم

06 رصد وتقييم الأداء من خلال شاشة المراقبة الحية والتقارير

# حلول وخدمات بيفاتيل

## الرقم الموحد 9200

الرقم الموحد 9200 هو رقم مختصر وسريع يمكن الشركات من أن تربط كافة فروعها وإداراتها وتستقبل كافة مكالماتها على رقم واحد سهل التذكر بـمميزات كثيرة من بيفاتيل.

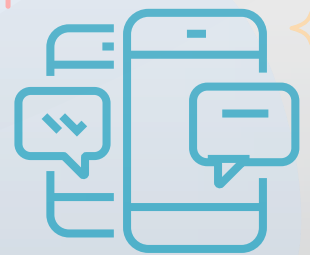


## الرسائل القصيرة SMS

خدمة بيفاتيل للرسائل القصيرة SMS تتيح لك التواصل مع عملائك أيضاً كان عددهم. وأينما كانوا بمزايا متعددة وأقل التكاليف ممكنة وبأعلى كفاءة.

## مميزات خدمة الرسائل النصية

1. لوحة تحكم سهلة الاستخدام لإدارة الرسائل النصية
2. إمكانية مع CRM وكذلك الربط API
3. جدولة الرسائل النصية وإرسالها تلقائياً
4. تحديث مستمر للأرقام وحذف المكرر والخطأ
5. رسائل مجمعة أو لكل عميل على حدا
6. إجراء حملات تسويق بالرسائل القصيرة



# حلول وخدمات بيفاتيل

## CRM إدارة خدمة العملاء

نظام خدمة العملاء CRM من بيفاتيل لإدارة وتشغيل خدمة العملاء بشكل احترافي من خلال عدد من التقنيات التي تساعد على تطوير خدمة العملاء والتسويق والمبيعات

### مميزات نظام CRM



سهولة التواصل الداخلي بين موظفي الشركة



إدارة سجل المكالمات الواردة والصادرة والمفقودة



التذكير بمواعيد الاجتماعات والمؤتمرات وطلبات العملاء



تخزين بيانات العملاء واستفساراتهم وتحديد مشاكلهم.



تقارير مفصلة حول المكالمات ومدتها وخدمة العملاء.



إمكانية إدارة الرسائل النصية من CRM خلال

### API الربط

الربط API من بيفاتيل هو أحدث تقنية لإنشاء واجهة تواصل احترافية بين إثنين أو أكثر من التطبيقات والأنظمة وذلك بالإرسال والإستقبال لتوفير نتائج ومعلومات بشكل أسرع

تحديث مستمر لبيانات الشركة والعملاء

تطوير مستمر لخدمة العملاء



توفير كثير من الجهود بأنظمة تعمل أوتوماتيكياً

ربط متعدد ومميزات للتسويق الإلكتروني



# حلول وخدمات بيفاتيل الكول سنتر للغير

بيفاتيل كول سنتر هي الحل الأمثل دائماً للتغلب على كل مشاكل الكول سنتر وخدمة العملاء وذلك من خلال أفضل خدمات كول سنتر للغير احترافية و متكاملة من A to Z

## مميزات بيفاتيل كول سنتر

فريق خدمة عملاء  
إحترافي ومدرب لإجراء  
وإستقبال المكالمات



تقارير متكاملة  
لتقييم أداء الكول سنتر  
وخدمة العملاء.



ربط الشركة وفروعها  
عبر نظام واحدة للكول  
سنتر



إمكانية الربط مع  
API و CRM



الانتظار وتحويل  
وتسجيل مكالمات  
العملاء.



الاتصال الأوتوماتيكي  
بقوائم العملاء وتوزيع  
المكالمات.



## ويب فون

بيفاتيل ويب فون يتيح الاتصال عبر الإنترنت بضغطه واحدة فقط من خلال الجوال أو الكمبيوتر، لذلك فهو بديل ذكي للاتصال بالهاتف الجوال أو الخط الأرضي ولكن عن طريق الإنترنت

## مميزات الويب فون

حل ذكية للاتصال عبر الإنترنت بسهولة

"بدون كابلات أو تركيبات معقدة"

سهولة الاتصال بضغطه واحدة على زر الاتصال للموقع

"توفير الوقت والتكاليف و سهولة التشغيل" لا يحتاج لأجهزة أو تركيبات

إمكانية الربط المتعددة والتكامل مع نظام

# حلول وخدمات بيفاتيل

## سوفت فون

بيفاتيل سوفت فون هو أول تطبيق يتيح إجراء المكالمات عبر الإنترنت مباشرة من خلال الجوال أو الكمبيوتر وذلك من أجل تواصل أفضل للشركة والعملاء ومن أي مكان

## مميزات سوفت فون

تنظيم وإدارة أفضل لمكالمات العمل

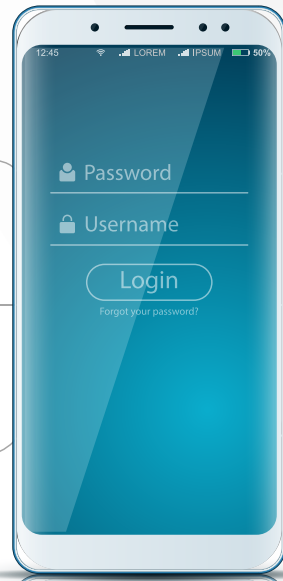
الانتظار وتحويل وتسجيل المكالمات

تحديد هوية المتصل

لوحة تحكم سهلة الاستخدام ومتطلبات أقل

مكالمات فردية وجماعية بالجوال عبر الإنترنت

إجراء وإستقبال المكالمات عن بعد



## الفاكس الإلكتروني

الفاكس الإلكتروني من بيفاتيل هي خدمة سحابية متطورة تتيح إرسال وإستقبال الفاكسات عبر بوابة إلكترونية آمنة ومن خلال شبكات البريد الإلكتروني وبمزايا لا يوفرها الفاكس التقليدي



## مميزات الفاكس الإلكتروني

- ✓ أرشفة دائمة للفاكسات وإمكانية الرجوع إليها
- ✓ إرسال الفاكس لحسابات كثيرة في مرة واحدة
- ✓ "توفير التكاليف" لا يحتاج لأجهزة تقليدية أو كابلات
- ✓ حماية للخصوصية بسيرفرات وقواعد بيانات مؤمنة للغاية
- ✓ سهولة الاستخدام وإمكانية إرسال وإستقبال الفاكسات عبر الجوال والكمبيوتر



# حلول وخدمات بيفاتيل تقييم المكالمات

أساليب بيفاتيل لتقييم المكالمات وخدمة العملاء هي وسائل إحترافية تساعد في تقييم أداء موظفي خدمة العملاء والدعم الفني والمبيعات أثناء أو بعد المكالمات، ومن ثم تطوير الأداء.

## مميزات لتقييم المكالمات



- تقارير مفصلة بالأرقام حول المكالمات
- أساليب متعددة لتقييم المكالمات
- يساعد في فهم مشاكل واحتياجات العملاء
- تقديم تجربة أفضل لخدمة العملاء
- تقييم وتطوير مستمر لأداء الموظفين
- دعم فني مستمر من بيفاتيل 24 ساعة/الأسبوع

## الإتصال التلقائي

نظام الاتصال الآلي من بيفاتيل هو نظام يقوم بالاتصال تلقائياً بقوائم محددة من أرقام العملاء ثم تحويل هذه المكالمات إلى الموظفين على أنها مكالمات قادمة

## مميزات الاتصال التلقائي

- توفير الوقت بالاتصال الآلي بدلاً من الاتصال يدوياً
- جدولة المكالمات والاتصال في مواعيد محددة
- تنظيم إجراء وتوزيع المكالمات على الموظفين
- إجراء عمليات البيع والتسويق بالاتصال الآلي
- يساعد في إجراء الاستبيانات عبر الجوال
- سجل للمكالمات الصادرة والواردة والمفقودة
- تقارير مستمدة من الربط مع CRM



# حلول وخدمات بيفاتيل أجهزة فويب

أجهزة فويب من بيفاتيل هي منتجات إحترافية عالية الجودة تستخدم في نقل الصوت عبر بروتوكول الإنترنت بنفس خصائص الاتصال الأرضي ولكن بمميزات إضافية لتواصل وصوت أفضل.

- أجهزة وسماعات عالية الجودة وبأقل تكاليف
- آي بي فون وسماعات عالية الجودة والكفاءة
- تحسين جودة وأداء المكالمات وخدمة العملاء
- (خيارات متعددة (مكالمات جماعية، بريد صوتي، ..إلخ



## الإتصال التلقائي IVR

من بيفاتيل تساعد في حل مشاكل خدمة العملاء وإنشغال IVR خدمة الرد الآلي الخط وذلك بالرد التلقائي على إسفسارات العملاء برسائل صوتية مسجلة مسبقاً تتضمن خيارات مساعدة للعملاء

### IVR مميزات الرد الآلي

- » التحويل للرد الآلي وتقليل وقت الانتظار
- » توفير كثير من الجهود والتكاليف وعدد الموظفين
- » تحويل المكالمات إلى أقسام مختصة
- » عدد غير محدود من الرسائل الصوتية
- » خدمة عملاء دائمة 24 ساعة / الأسبوع
- » يساعد الرد الآلي في رصد ردود الفعل بالاستبيانات



# لماذا بيفاتيل ؟

01

بيفاتيل تقدم حلول  
وخدمات مراكز الاتصال  
عالية الجودة وبأقل  
تكاليف

02

بيفاتيل توفر فرق عمل  
إحترافية ومدربة  
لخدمات الكول سنتر  
للغير

03

بيفاتيل تقدم دورات  
تدريبية مكثفة لإتقان  
الشركات لخدمات  
وأنظمة بيفاتيل

04

شاشة عمل موحدة  
للاتصال وإرسال  
SMS  
ومتابعة الواتس آب  
والإيميل

05

إمكانية تقييم  
موظفي خدمة العملاء  
والدعم الفني بالتقارير  
وشاشة المراقبة  
الحية

06

ربط فروع الشركة  
ومتابعة مكالمات  
خدمة العملاء والدعم  
الفني والمبيعات

07

إدارة العمل وسهولة  
الاستخدام من خلال  
الجوال أو الكمبيوتر  
عند بعد

08

حماية الخصوصية، فلا  
تدخل بيفاتيل صفحة  
العميل إلا بطلب  
رسمي منه

09

بيفاتيل تقدم دعم فني  
24 ساعة / الأسبوع،  
وخدمات ما بعد البيع  
إحترافية

# لماذا بيفاتيل ؟ قيمنا

توفر بيفاتيل حلول متكاملة لإنشاء وتطوير مراكز  
اتصال إحترافية أكثر فعالية وأفضل أداءً



الحلول  
المتكاملة

تقدم بيفاتيل خدمات وحلول إحترافية وبأعلى جودة  
ولذلك تحصل على ثقة دائمة من العملاء



الجودة العالية  
لثقة تدوم

تسعى بيفاتيل دائماً إلى تطوير خدماتها وحلولها  
بشكل مستمر وذلك لتقديم خدمات إحترافية



الاحترافية و  
التطوير المستمر

تلتزم بيفاتيل بحماية خصوصية العملاء وذلك من  
خلال قواعد بيانات وسيرفرات مؤمنة بالكامل



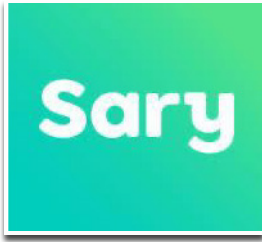
حماية  
الخصوصية

تؤمن بيفاتيل بأهمية روح العمل الجماعي لتحسين  
الأداء وتقديم خدمات إحترافية بأعلى جودة



العمل الجماعي

هؤلاء يثقون بنا وبما نقدمه من خدمات وحلول









## فروعنا

المملكة  
العربية  
السعودية

### المملكة العربية السعودية

جدة شارع البترجي - حي الزهراء - مركز  
الطلال سنتر - الطابق الأول  
مكتب رقم 102 ص.ب 10803  
تليفون 920007031

الهند

### الهند

شارع بونالور - كيرلا  
919846851813

مصر

### مصر

جمهورية مصر العربية  
شارع مصدق - الدقي - الجيزة 28

البحرين

### البحرين

مكتب 114 - مبنى 79 - شارع 2802 -  
مجمع 428 - نورديك تاور - ضاحية  
السيف  
17564973



**THANK YOU**



 [www.bevatel.com](http://www.bevatel.com)

 [sales@bevatel.com](mailto:sales@bevatel.com)

 920033333