

בזק עברה טרנספורמציה דיגיטלית מלאה באמצעות פלטפורמת קומבוקס והפכה את מערך שירות הלקוחות לחכם ומתקדם



4

חברות בת ספקיות תקשורת

+15,000

עובדים בישראל

8.72 מיליארד שקל

הכנסות ב-2020

הקדמה

בזק היא חברת התקשורת הגדולה בישראל, המציעה מגוון רחב ועשיר של שירותי תקשורת דרך חברות הבת שבבעלותה: בזק בינלאומי, בזק און ליין, חברת הלויין yes, ופלאפון תקשורת.

בזק מציעה שירותי טלוויזיה, אינטרנט מהיר, טלפון קווי וגם ספק ותשתית אינטרנט ללקוחות ישראלים במגזר העסקי והפרטי. בזק מעסיקה יותר מ-15,000 אנשי מקצוע האמונים על שירותי התקשורת שמציעה החברה.

בזק שבעבר הייתה חברה ממשלתית, הופרטה ב-2005 וכיום היא נמצאת בשליטת קרן סרצ'לייט האמריקאית ובני הזוג פורר, דרך חברת B קומיוניקיישנס שבשליטתם.

האתגר

הפניות הרבות למוקדי השירות של בזק דרך ערוצים דיגיטליים ורשתות חברתיות רבות יצרו עומסים כבדים על נציגי השירות והובילה את בזק לחפש אחר פתרון שיאפשר לה לנהל את התקשורת עם לקוחותיה בצורה יעילה יותר, כך שבמקום המתנה טלפונית ארוכה, לקוחות יוכלו לקבל מענה מהיר בערוץ הדיגיטלי המועדף עליהם בזמן אמת.

קומבוקס-בזק | הפתרון

נוכח המצב, פנתה בזק לחברת קומבוקס והטמיעה פתרון טכנולוגי המאפשר לה לתקשר טוב יותר עם לקוחות החברה בערוצי הדיגיטל השונים ולהעניק שירות טוב יותר דרך מערכת תקשורת רב-ערוצית.

בזק רתמה את יכולותיה של קומבוקס לניהול הדואר אלקטרוני, הצ'אט-בוט וכל עמודי המדיה החברתית שלה: פייסבוק, טוויטר, יוטיוב ואינסטגרם.

הפתרון הטכנולוגי של קומבוקס אפשר ללקוחות בזק ליצור קשר עם החברה ישירות במקום לשטוח את סיפורם האישי והפרטי ברשתות החברתיות, באופן שיכול לפגוע במוניטין של החברה ולהרתיע לקוחות פוטנציאליים.

הישגים

בזק הפכה לחברה דיגיטלית יותר ונגישה יותר ללקוחותיה הודות למערכת קומבוקס שהוטמעה במערכות התפעוליות של החברה. ההטמעה נעשתה בקלות על ידי צוות קומבוקס הודות לגמישות המערכת ולממשקי ה-API המוכנים שהיא מציעה. קומבוקס היא מנהלת כיום תהליכי שירות, תמיכה ומכירה הן עבור הלקוחות העסקיים והן של הלקוחות הפרטיים של בזק.