

פלאפון השתדרגה במערכת קומבוקס והקימה ערוצי תקשורת דיגיטליים חדשים ששיפרו את חוויית השירות ללקוחות החברה

73%

מתקשורת הלקוחות מנוהלת בערוצים דיגיטליים

96%

מפניות לקוח ראשוניות טופלו בערוצים דיגיטליים

20%

גידול בתפוקה של נציגי השירות



פלאפון

2,594

עובדים בישראל

2.43 מיליון

מנויים

למעלה מ-60

מרכזי שירות ונקודות מכירה

## הקדמה

פלאפון תקשורת בע"מ היא חלוצת ענף הסלולר בישראל, הוקמה ב-1986 על ידי מוטורולה ותדיראן. מאז שנת 2004 פלאפון נמצאת בבעלות מלאה של "בזק", תאגיד התקשורת הגדול והמוביל בישראל. בשל היותה החלוצה בתחום, הפך שם המותג "פלאפון" לסמל המסחרי הכללי של טלפונים ניידים בישראל, ללא קשר לספקית השירות.

פלאפון מספקת שירותי סלולר וכן מכירת טלפונים סלולריים, טאבלטים, מחשבים ניידים ואביזרים נלווים במגזר הפרטי והעסקי. בין לקוחותיה של פלאפון במגזר העסקי נמנות החברות הגדולות במשק: Google, IBM, Facebook, רפאל, דן, הדסה, קופות החולים, חברות ביטוח, מלונות פתאל, מלונות ישרוטל, רכבת ישראל, משרדי ממשלה ועוד.

לחברה יותר מ-2.43 מיליון מנויים והיא מעסיקה למעלה מ-2,500 עובדים בישראל.

## האתגר

פלאפון, כמו רוב חברות התקשורת, ניהלה את רוב תקשורת הלקוחות שלה באופן טלפוני, דבר שהוביל לזמני המתנה ארוכים ולקושי משמעותי בטיפול בהיקף הפניות הגדל מלקוחותיה.

לפלאפון היה חשוב מאוד להיות במקום בו לקוחותיהם נמצאים, לכן פנתה לחברת קומבוקס שפיתחה מערכת תקשורת לקוחות רב-ערוצית והחליטה להטמיע את הפלטפורמה באתר ובאפליקציה של פלאפון, דבר שהעניק לה יכולות שירות דיגיטליות בכל הפלטפורמות: מדיה חברתית, מיילים, SMS, צ'אט, וואטסאפ – ממוקד שליטה מרכזי.

## קומבוקס-פלאפון | הפתרון

ההחלטה של פלאפון להטמיע את פלטפורמת קומבוקס הפחיתה משמעותית את עלויות השירות וזמני התגובה. הטמעת חלון הניווט והשירות של קומבוקס באתר פלאפון ובאפליקציה אפשרה ללקוחות החברה לאתר את המידע שהם צריכים באופן פשוט ומהיר יותר, ובכך להפחית את היקף הפניות לנציגי השירות.

פלאפון בחרה גם להטמיע את וואטסאפ לעסקים API שפיתחה קומבוקס, מערכת ששינתה מקצה לקצה את הביצועים הכוללים של החברה באמצעות הפניה של שיחות טלפון להודעות דיגיטליות. הפתרון של קומבוקס הוביל את פלאפון לטרנספורמציה דיגיטלית מלאה דבר שהפך את חברת התקשורת לנגישה יותר עבור הלקוחות, ושיפר את חוויית הלקוח.

## הישגים

בעזרת קומבוקס, פלאפון עברה להשתמש בוואטסאפ עסקי על בסיס יומיומי כדי לנהל באופן יעיל יותר את התקשורת מול לקוחות החברה, דבר ששיפר פלאים את חוויית שירות הלקוחות. החברה מציעה את שירות הלקוחות בוואטסאפ באתר ובאפליקציה, וכמו כן מקדמת את השירות גם בערוצי מדיה שונים כדי להמשיך ולשפר את רמת השירות שלה בעזרת פלטפורמת התקשורת הרב-ערוצית של קומבוקס.

### מעבר לשימוש בוואטסאפ לעסקים API והטמעת מערכת קומבוקס באתר ובאפליקציה של פלאפון, הובילו את החברה לשורת הישגים מרכזיים:

- היקף הפניות שטופלו בידי כל נציג זינק בחדות מאחר ונציגים יכלו לטפל ביותר ללקוחות במקביל בעזרת וואטסאפ (60 לקוחות במשמרת של 8 שעות לנציג טלפוני, לעומת 102 לקוחות במשמרת לנציג דיגיטלי – פי 1.7!).
- ירידה משמעותית בזמני המענה לכל לקוח.
- טיפול יעיל ומהיר יותר בלקוחות החברה ושיפור חוויית הלקוח.
- ירידה משמעותית בהיקף שיחות הטלפון לעומת גידול חד בפניות הדיגיטליות.
- הפחתה של העומסים במוקדי השירות והתמיכה.
- 73% מכלל תקשורת הלקוחות נוהלה בערוצים דיגיטליים.
- 96% מהפניות הראשוניות של לקוחות טופלו בערוצים דיגיטליים.
- 20% גידול בתפוקה של נציגי השירות.

בעזרת קומבוקס, שדרגה פלאפון את חוויית שירות הלקוח והפכה לחברה עם השירות הדיגיטלי המתקדם בישראל.