

ענקית ההנעלה קלארקס צמצמה את זמן התגובה ללקוחות ברשתות החברתיות מ-5 ימים לשעה בלבד עם כלי ניהול הסושיאל של קומבוקס

36%

גידול בשביעות רצון הלקוחות

25%

מפניות לקוח ראשוניות טופלו על ידי צ'אט-בוטים

99%

שיפור בזמן המענה הראשוני לפניות ברשתות החברתיות

15,380

עובדים ברחבי העולם

450

חנויות בבריטניה

1.53 מיליארד פאונד

מחזור פעילות ב-2019

## הקדמה

קלארקס (Clarks) היא ענקית הנעלה בריטית וקמעונאית בינלאומית הנמנית בין יצרניות ההנעלה הגדולות בעולם. החברה הוקמה ב-1825 במחוז סאמרסט שבאנגליה, שם פועל מטה החברה עד היום. החברה מפעילה יותר מ-1,000 חנויות מותג ברחבי העולם ומשווקת את מוצריה גם בהפצה דרך צד שלישי.

קלארקס חוותה גידול משמעותי למוצריה באינטרנט וברשתות החברתיות, אך המערכת הישנה שלהם לא יכלה להתמודד עם היקף הבקשות והשאלות על מעקבי ההזמנות, החזרות, החזרים כספיים ועוד, מציאות שהובילה אותה לחפש פתרון טכנולוגי שיקל על העומסים שנוצרו בחברה.

## האתגר

קלארקס השתמשה במערכת בשם "סירוס" (Cirrus) על מנת לנהל את הטיפול בלקוחות המוקד הטלפוני שלה, בו התקבלו יותר מ-1,200 שיחות בשבוע, כמו גם מאות מיילים ופניות ברשתות החברתיות שהתקבמקביל.

זמן התגובה של קלארקס היה איטי ולכן לא יכלו להתמודד עם כל הבקשות באופן יעיל. הלקוחות המשיכו לפנות לחברה דרך ערוצי התקשורת הדיגיטליים המועדפים עליהם, אך קלארקס לא הצליחה להשיב להם בזמן, מאחר ולא הייתה לחברה יכולת טכנולוגית ממשית לנהל ולהשיב בזמן סביר לפניות כה רבות.

לפני הטמעת מערכת קומבוקס, זמן התגובה של קלארקס לפניות ברשתות החברתיות עמד על 5 ימים – מציאות שהלקוחות לא היו מרוצים ממנה, דבר שדרש פתרון יעיל ומיידי. פלטפורמת תקשורת לקוחות רב-ערוצית הייתה במקרה הזה – הפתרון הברור.

## קומבוקס – קלארקס | הפתרון

לקומבוקס יכולות התממשקות ייחודיות למערכות CRM ותוכנות ניהול לקוח שונות מה שהופך את ההטמעה במערכות קיימות לפשוטה ומהירה. קלארקס השתמשה בפלטפורמת התקשורת הרב-ערוצית של קומבוקס שהתממשה במהירות ובאופן חלק למערכת ניהול הלקוח של קלארקס – "סירוס".

הצעד הראשון לו נדרשה קלארקס הוא ניהול של היקף הפניות העצום מלקוחות דרך הרשתות החברתיות. בעבר השתמשה קלארקס בכלי ניהול הדפים של פייסבוק על מנת לנהל את פניות הלקוחות, אך הודות להטמעת מערכת קומבוקס, יכלה קלארקס לתעדף את בקשות הלקוחות על פי מדדים שונים ולהפנות את הטיפול לנציגים בהתאם למיומנותם וזמינותם, דרך ממשק מרכזי מתקדם.

הכלי הייחודי לניהול רשתות חברתיות של קומבוקס סייע לקלארקס להפחית את זמן הטיפול בפניות ברשתות החברתיות מ-5 ימים לשעה אחת בלבד! זמן המענה הראשוני לפניות (SLA) ברשתות החברתיות השתפר ב-99% מה שהפך את לקוחות קלארקס לשמחים ומרוצים מאי פעם!

## בוט נולד - הכירו את "קאי"

הצעד השני בטרנספורמציה הדיגיטלית של קלארקס היה לוודא שלקוחות יכולים לעקוב בקלות אחר ההזמנות שלהם באינטרנט ולקבל תגובה מיידית בנוגע למדיניות החזרות והחזרים כספיים. ממשק ה-API של קומבוקס התחבר למערכת ההזמנות של קלארקס על מנת לעקוב ולפקח על המשלוחים ועל הזמנות הלקוחות.

"קאי" – הצ'אט-בוט החכם של קלארקס שהוטמע בעזרת קומבוקס, הצליח לפתור יותר מ-30% מפניות הלקוחות ובמקביל להפחית עלויות ולחסוך לנציגי החברה זמן יקר.

## הישגים

המקרה של קלארקס מהווה דוגמה מצוינת להבדל העצום ולערך של מערכת קומבוקס, המספקת לחברות את היכולת להפוך את שירות הלקוחות שלהן לדיגיטלי, יעיל ומתקדם יותר.

בעזרת קומבוקס, רשמה קלארקס שורת הישגים מרכזיים:

- 99% שיפור בזמן המענה הראשוני (SLA) לפניות ברשתות החברתיות.
- 25% מפניות הלקוחות טופלו באמצעות צ'אט-בוט חכם.
- 36% גידול בשביעות רצון הלקוחות.

בעולם בו כמעט הכל הוא מידי, המותגים המוצלחים הם אלו שמצליחים לענות על צרכיהם המידיים של הלקוחות. כבר לא מדובר בימים בהם ניתן היה לענות ללקוח תוך יום-יומיים (או 5 ימים במקרה של קלארקס) אלא בימים בהם נדרשת מדיניות שירות לקוח שמספקת מידע ומענה במהירות האפשרית.

חוקי המשחק השתנו.