

HOT משתמשת במערכת קומבוקס כדי לשפר את יכולות התקשורת שלה ברשתות החברתיות ולהגדיל את שביעות רצון הלקוחות

+5,000

עובדים בישראל

+1,000,000

מנויים

3.8 מיליארד שקל

הכנסות ב-2019

HOT היא חברת התקשורת מהגדולות בישראל, המציעה מגוון רחב ועשיר של שירותי תקשורת: טלוויזיה רב ערוצית, אינטרנט מהיר, טלפון קווי וגם ספק אינטרנט ללקוחות ישראלים. HOT גם מספקת שירותי העברת נתונים מגוונים ושירותי רשת בתעריפים שונים, במגזר העסקי והפרטי. החברה מעסיקה בישראל יותר מ-5,000 עובדים.

בין לקוחותיה של HOT במגזר העסקי נמנות החברות הגדולות במשק: אמזון, אפל, קוקה קולה, דלויט, כלל ביטוח ועוד.

הקדמה



האתגר

בשנים האחרונות, נוכח הקושי לעמוד בהיקף הפניות לחברה דרך ערוצי תקשורת שונים - מסורתיים ודיגיטליים, ספגה HOT ביקורת קשה על איכות השירות שלה, דבר שהוביל אותה להשקיע משאבים רבים בשירות ובשימור לקוחות.

למרות ש-HOT השקיעה מאמצים אדירים בשיפור התקשורת עם לקוחותיה בערוצי הדיגיטל בשלב מוקדם, היא נתקלה בקושי משמעותי לנהל את המענה ברשתות החברתיות באופן יעיל. לקוחות רבים פרסמו פוסטים בעמודי החברה ברשתות החברתיות בהיקפים עמם מערכות HOT המסורתיות לא יכלו להתמודד.

נוכח המצב, פנתה HOT 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.

קומבוקס-HOT | הפתרון

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

קומבוקס הטמיעה מסכי שירות דיגיטליים באתרי חברת HOT, ביישומונים הניידים ובעמודי הרשתות החברתיות ובכך הפכה אותם נקיים מתלונות. לקוחות HOT שפנו לשירות הלקוחות יכלו לראות בזמן אמת את מצב הטיפול בפניותיהם ולקבל התראות מנציגי השירות, יכולת שהעלתה משמעותית את איכות השירות וגם את שביעות רצון הלקוחות.

הישגים

מערכת קומבוקס הוטמעה בהצלחה וכיום מנהלת את תהליכי המכירות, השירות והתמיכה של HOT עם למעלה מ-300 נציגי החברה שעובדים עם קומבוקס. הטמעת הפתרון הטכנולוגי של קומבוקס הובילה להכפלת היעילות של נציגי השירות ביחס לנציגים הטלפוניים – 120 לקוחות במשמרת לנציג דיגיטל לעומת 58 לקוחות לנציג טלפוני.

הודות להטמעת פלטפורמת התקשורת הרב-ערוצית של קומבוקס, זכתה HOT לדירוג גבוה ביותר בשירותים הדיגיטליים ובסקרי שביעות רצון, עד שנבחרה לחברת התקשורת עם שירות הלקוחות הדיגיטלי הטוב בישראל.