

קימברלי-קלארק ניתבה מחדש 18% משיחות הטלפון שלה לתקשורת דיגיטלית באמצעות פלטפורמת תקשורת רב-ערוצית של קומבוקס



הקדמה



קימברלי-קלארק ישראל (חוגלה-קימברלי עד 2016) הינה היצרנית והמשווקת הגדולה בישראל של מוצרים מתכלים שאינם מזון וביתם של 12 מותגים מובילים, ביניהם האגיס, טיטולים, לילי, מולט, קלינקס, שמורת טבע, ניקול, דיפנד וקוטקס. מוצרי החברה משווקים למגוון סקטורים ביניהם השווקים הקמעונאי והמוסדי.

החברה היא שלוחה של התאגיד הקמעונאי הבינלאומי קימברלי-קלארק שנוסד ב-1872 ומדורג כיום בין החברות הגדולות בעולם לפי דירוג Fortune 500, עם כ-43,000 עובדים ב-175 מדינות ברחבי העולם.

האתגר

פעילותה הרחבה של קימברלי-קלארק כאחת הקמעונאיות הגדולות בישראל הפכה אותה מחויבת ללקוחות הרבים, עם מספר הולך וגדל של פניות ברשתות החברתיות בשנים האחרונות. קימברלי-קלארק שאפה להפחית את העומסים במוקדי השירות דרך טרנספורמציה דיגיטלית אל ערוצי תקשורת מהירים ויעילים יותר מאלו המסורתיים.

טרם החיבור עם קומבוקס, קימברלי-קלארק הסתמכה בעיקר על מערכות טלפוניה כדי לנהל תקשורת עם לקוחותיה, לצד ההשקעה האדירה שנדרשה לה על מנת לנהל את המותגים הרבים שלה ברשתות החברתיות במקביל. קימברלי-קלארק נדרשה לפתרון טכנולוגי שינהל את ערוצי התקשורת הרבים שברשותה באופן יעיל יותר.

טרם השימוש בפלטפורמת התקשורת הרב-ערוצית של קומבוקס, הצוותים הרבים של קימברלי-קלארק סיפקו תמיכה לא אחידה בערוצים השונים, מה שהוביל לזמן תגובה ארוך, שביעות רצון לקוח נמוכה ויכולת תפוקה נמוכה לכל נציג.

**43,000**  
עובדים ברחבי העולם

**Fortune 500**  
נכללת בין 500 החברות הגדולות בעולם

**175 מדינות בעולם**  
היקף פעילות החברה

**19.1 מיליארד דולר**  
מחזור פעילות ב-2020

## קומבוקס – קימברלי-קלארק | הפתרון

קומבוקס סיפקה לקימברלי-קלארק את היכולת לנהל בנוחות וביעילות את המענה ללקוחות דרך כל ערוץ דיגיטלי באמצעות פלטפורמת תקשורת לקוחות רב-ערוצית המרכזת את כל הפניות בתיבת דואר נכנס חכמה וממנה גם מנהלת כל התקשורת מול הלקוח. הלקוחות שמצלצלים מתקבלים בברכה בהודעה קולית אוטומטית המאפשרת להם לבחור את הנושא בו הם צריכים טיפול.

אם אין ברצונם לחכות למענה של נציג טלפוני, ביכולתם לקבל מענה באמצעות הודעות טקסט. בדרך זו, 18% מהפניות הטלפוניות מדי חודש עוברות לטיפול של נציג דיגיטלי, המסוגל לנהל מספר שיחות במקביל. הפתרון הטכנולוגי שמספקת קומבוקס העניק לקימברלי-קלארק את היכולת לחסוך בזמן שמשקיע נציג בכל שיחה בודדת, תוך שהיא מספקת מענה מהיר ויעיל יותר ליותר לקוחות במקביל.

## הישגים

העברת הטיפול בלקוחות משירות טלפוני לתקשורת דיגיטלית בעזרת מערכת קומבוקס הובילה את קימברלי-קלארק לשורת הישגים מרכזיים:

- **שיפור יעילות נציגי השירות** - כל נציג יותר מהכפיל את כמות הלקוחות בהם טיפל בזמן נתון הודות לאפשרות לנהל מספר שיחות במקביל דרך המערכת הרב-ערוצית של קומבוקס.
- **הפחתת העומסים במוקדי שירות הלקוחות** - הודות לנייתוב פניות טלפוניות להודעות טקסט ומתן מענה באופן דיגיטלי.
- **שיפור חוויית הלקוח** דרך מענה מהיר ויעיל יותר.

לסיכום, המערכת של קומבוקס הפכה את עבודת נציגי השירות ליעילה יותר באמצעות פתיחת ערוץ ישיר ללקוחות דרך מייל, SMS ורשתות חברתיות. כך, 25 מכל 100 פניות (25%) קיבלו טיפול באמצעות מערכת הצ'אט, דבר שחסך בזמן וכסף וגם הפחית את העומס גם על נציגי השירות בקימברלי-קלארק.