

נושא ההרצאה – תפיסת השירות בתעשיות בית אל





ארגון הקבלנים והבונים
בתל אביב - יפו - בת - ים

יום עיון תמ"א 38
עדכונים וחידושים לשנת 2017



מיגון צבאי



מערכות מוסדיות



מערכות דירתיים



מפעלי החברה





ארגון הקבלנים והבוגים
בתל אביב - יפו - בת - ים

יום עיון תמ"א 38

עדכונים וחידושים לשנת 2017





חזון האגף



Rainbow 36 V
החדשה

להיות מוכן, תיבת נח!



אגף מערכות דירתיות יוכל את עולם מערכות האזור וסינון אוויר בישראל, בתחום איכות השירות, ניהול מתקדם ויעיל. לא נחזור על טעויות של המונופולים הגדולים שהתרסקו במגרש משחקים תחרותי.

האגף יצטיין ביכולתו המהירה להגיב למתרחש בשוק ולצרכי הלקוחות, על בסיס התרבות והמסורת של קבוצת תעשיות בית אל.

VISIONAIRY

יוסי גריבי
מנהל אגף מערכות דירתיות

מכית תעשיות בית-אל Since 1977



התפתחות שוק הרט"ן ממועד תחילת התחרות ועד היום בחתך של מספר מנויים ושיעור חדירה (נתוני סוף שנה באלפים)

שנה	1994	1995	1996	1998	1999	2000	2001
פלא-פון	130	259	562	1,100	11,100	1,500	1,562
סלקום		195	600	1,150	1,400	1,874	2,261
פרטנר				40	355	834	1,458
מירס							230
סה"כ	130	454	1,162	2,290	2,855	4,208	5,511
שיעור גדילה שנתי		249%	156%	35%	25%	48%	13%
שיעור החדירה	2	8%	20%	38%	46%	66%	94%



תהליך עבודה של האגף מול הקבלן

✓ פגישה עם מנהל מכירות אזורי + חתימה על הסכם.

✓ פגישת היכרות בין פרויקטור למנהל האתר לצורך –

- בדיקת התוכניות והתאמתן לתקנות פקע"ר.
- מתן ייעוץ לליקויים.
- וידוא נגישות לאתר ביום ההתקנה ובדיקת השטח.

✓ ליווי הפרויקט מרגע הפגישה עד ליום התקנת המערכת.

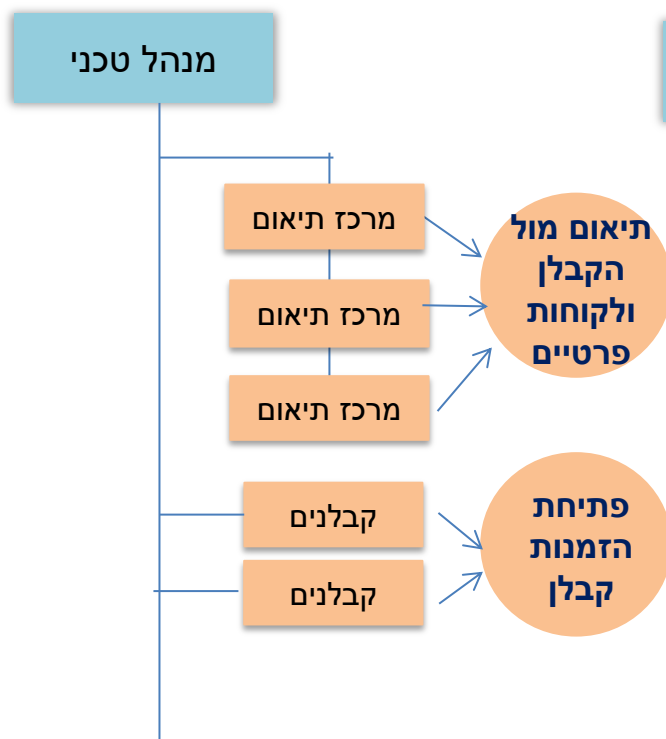
✓ תיאום התקנה לבקשת הקבלן מול מרכז תיאום לאחר קבלת בדיקת אטימות.

✓ התקנה ע"י צוות מורשה ומקצועי מטעם תיבת נח תוך הקפדה על איכות ודיוק בהתקנה.

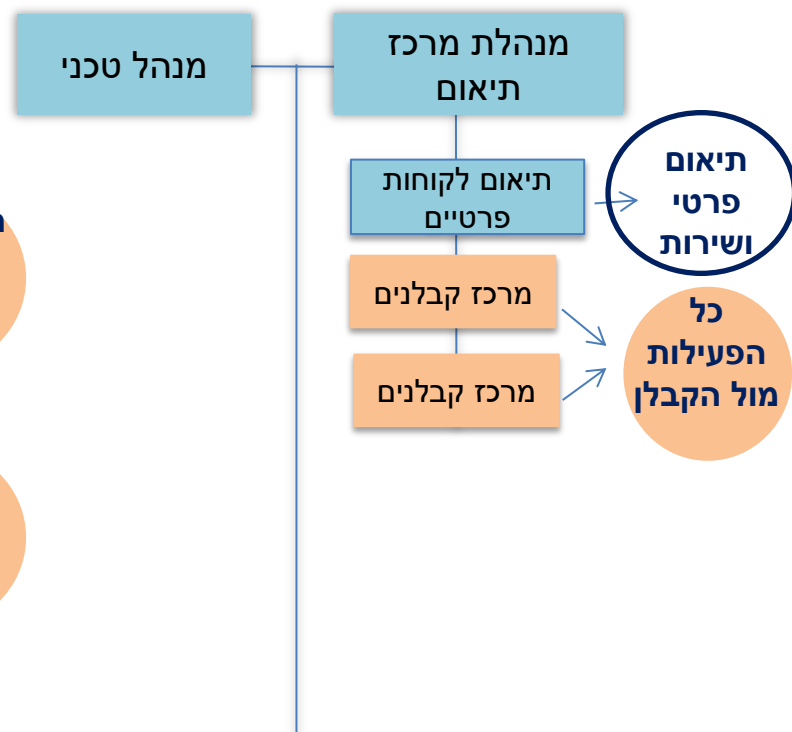
✓ הנפקת תעודת אחריות ואישורי התקנה.

שינויים במרכז התקנות בשנת 2016

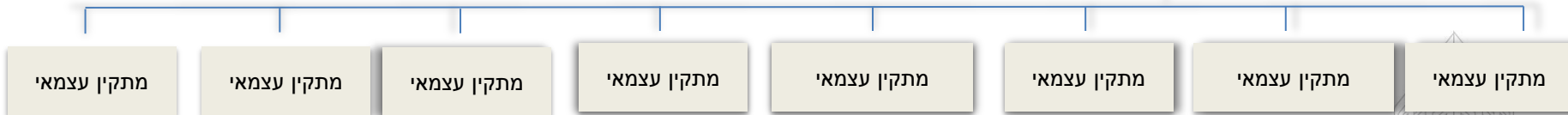
שנת 2015



שנת 2016



מספר צוותי התקנה	שנה
	2010
4	2011
8	2012
11	2013
11	2014
9	2015
12	2016



כרטיס שיווק דיגיטלי

כרטיס שיווק חכם ועוצמתי אשר נועד לענות על מגוון רחב של צרכים יומיומיים במהירות וביעילות מרבית .
כרטיס השיווק מתפקד ככרטיס ביקור דיגיטלי בעל אפשרויות נרחבות ושימושיות ביותר !



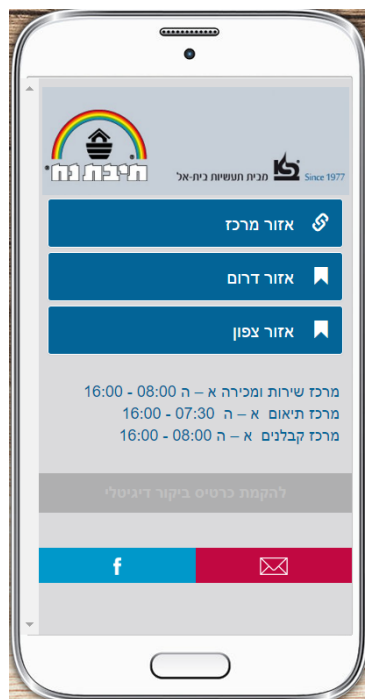
לבעלי מכשירי Android

אפשרות להודעה חוזרת אוטומטית לכל שיחה נכנסת

- לוגו/תמונה בהתאמה אישית
- חיוג בלחיצת כפתור
- שליחת דוא"ל בלחיצת כפתור
- ניווט אל בית העסק בלחיצת כפתור
- קישור אל אתר אינטרנט
- חיבור אל רשתות חברתיות כגון "פייסבוק"
- קישור אל סרטונים וערוץ "יוטיוב"
- הצגת סרטון תדמית בדף הכרטיס
- 6 כפתורי קישור נוספים
- כפתור שמירה לאנשי הקשר אצל הלקוח
- ניתן להציג את הכרטיס במספר שפות
- כפתור שיתוף באמצעות SMS, Whatsapp, facebook ודוא"ל
- הוספת שאלון - סקר/קביעת תורים בכרטיס קבלת ליד חם מלקוח
- הוספת גלריית תמונות \ עבודות \ מאמרים \ תעודת
- ממשק ניהול קל בעל אפשרויות עריכה שכל אחד יכול לבצע
- QR ברקוד אישי
- בקרה על מספר הצפיות בכרטיס ביקור



**כרטיס המוצר משמש ככרטיס ביקור למוצר ספציפי
 בכרטיס המוצר נוכל להציג ו"לאכלס" מספר קישורים: סרטי הדרכה,
 גלריות, שאלונים וכו'.**



- QR ברקוד אישי וקבוע זאת אומרת שיש שליטה
- מלה לחברה לשנות את תוכן הכרטיס ללא הגבלה.
- לוגו/תמונה בהתאמה.
- קישור אל אתר האינטרנט.
- קישור אל סרטונים וערוץ יוטיוב.
- הצגת סרטון הדרכה או כל סרטון אחר בדף הכרטיס.
- ניתן להציג את הכרטיס בכמה שפות.
- כפתור שיתוף באמצעות SMS, Whatsapp, facebook
- ודוא"ל.
- ממשק ניהול קל בעל אפשרויות עריכה שכל אחד יכול לבצע.



13:09 85% 📶 🔊 🔒

שתיף עוד

8. דוא"ל

9. אישור קבלת דוא"ל פרסומי

▼ ...

10. תאריך התקנה

▼

11. שם המתקין

▼ ...

שלח

13:09 85% 📶 🔊 🔒

שתיף עוד

סקר שביעות רצון

לקוח יקר,
אנו מודים לך שבחרת לרכוש מערכת
אוורור וסינון אויר מתוצרתנו.
כחלק משימור איכות השירות, נשמח אם
תמלא את שאלון שביעות הרצון.
על מנת שנוכל להמשיך להעניק לך את
השירות הטוב ביותר.

1. איכות המענה והשירות של
אנשי המכירות והתיאום

▼ ...

2. עמידה במועדי אספקה

▼ ...

3. מקצועיות ואדיבות
המתקין





איכות השירות

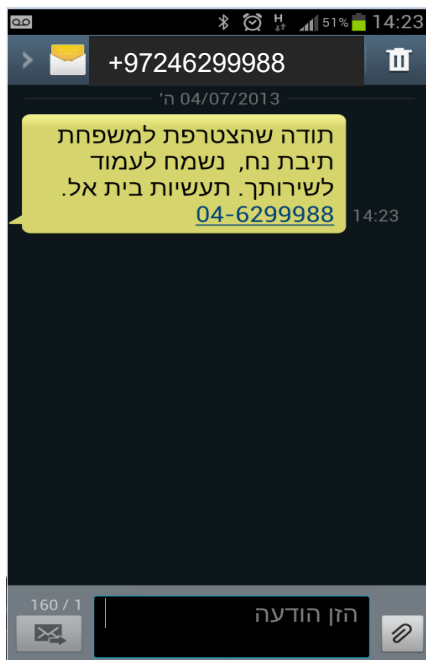
מסרונים מתוך מערכת ה-CRM –

- לקוח פרטי – על פתיחת הזמנה.

בעת העברה לתיאום התקנה.

במידה ולא תואמה התקנה תוך 5 ימים.

- קבלן - תזכורת על ליקויים.



התראה שנשלחת אוטומטית למנהל האגף והעוזרת שלו לאחר שלקוח ממתין יותר משבועיים להתקנה:

שלום רב,

להלן רשימת ההתקנות שממתנות לתיאום התקנה במשך שבועיים:

עיר	שם הלקוח	תאריך השינוי של סטטוס ההתקנה	שם התקנה
אשחר		01/02/2017	108059

מערכת ה-CRM -
 מייל זה נשלח אוטומטית על ידי מערכת ה-CRM ואינו ניתן לתגובה.

מנהלת התיאום שלחה מייל בתפוצה הנהלה לסיבת העיכוב בתיאום הלקוח -

"נעשו מס' ניסיונות ללא הצלחה לתאם עם הלקוחה - מועדים לא נוחים עבורה. בניסיון האחרון נתבקשה להציע מועד שיתאים לה, אמרה שהיא עסוקה ותחזור אלינו כשתרצה לתאם."

התראה שנשלחת אוטומטית לאחר פתיחת תלונת לקוח:

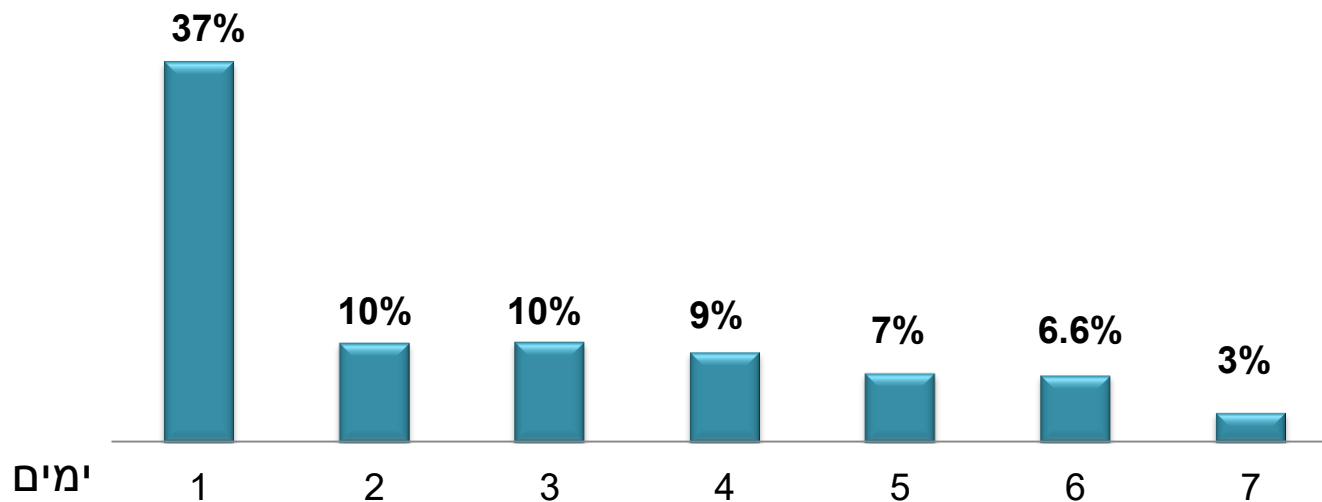
שלום,

תלונת לקוח של [REDACTED] נפתרה וכעת מצבה הוא נפתר.

לצפייה בפתרון האירוע:

<http://crm:80/CRM/main.aspx?etc=112&id=29b5eb43-ced0-e611-99a9-00155d63cb6f&histKey=622791285&newWindow=true&pagetype=entityrecord>

מספר הימים מיום התיאום ליום ההתקנה - קבלן



סיכום

- הגדלת מספר הצוותים נבעה מהצורך להיות זמין לכל בקשה של הלקוח.
- שינוי המבנה הארגוני ייעל את המערכת, צמצם את מספר השיחות בין האגף ללקוחות כי בכל שיחת טלפון נסגרו דברים נוספים.
- מסרונים לקבלן דרך מערכת ה-CRM חיזקו את הקשר ואת ההיכרות של הקבלן עם העובדת האחראית לפעילות מולו.
- כרטיס ביקור דיגיטלי מאפשר לנו גישה ישירה נוספת ללקוח.
- לקוחות שהיינו רגילים לקבל מהם פניות לתיאום, מחכים ליום האחרון כדי לדרוש התקנה, בין השאר כי הם סומכים עלינו.
- כל צוותי ההתקנות הינם עובדי חברה.

התועלת לקבלן

- קידום תהליך לקבלת טופס 4.
- הקבלן בוחר את העיתוי לכניסת הצוות המתקין.
- אין לחברה בעיית זמינות ואספקה.
- יכולת התקנה של בין עשרות ומאות יחידות למחרת היום עד ליחידה בודדת, מקצה הדרומי לצפוני של מדינת ישראל.

