

תדיראן מציגה חדשנות טכנולוגית בשירות לקוחות

לראשונה בישראל, תדיראן מאפשרת ללקוחותיה להזמין טכנאי מזגנים עד הבית דרך צ'אט בוט בהתאם לתקלה ולחלונות זמן הנוחים ללקוחות. הבוט הרב-ערוצי מסייע ללקוחות תדיראן לפתור בעיות נפוצות באופן עצמאי ואוטומטי תוך שמירה על חוויית לקוח אחידה בוואטסאפ, בצ'אט ובכל ערוץ דיגיטלי אחר. את השירות החדשני מנהלת תדיראן באמצעות פלטפורמת התקשורת הרב-ערוצית של חברת קומבוקס.

30%

גידול באינטראקציות של לקוחות עם בוט

700+

ביקורי טכנאי בחודש תואמו אוטומטית בבוט

24% מכלל הפניות

46%

מפניות לקוח ראשוניות טופלו על ידי צ'אט בוט מקצה לקצה

אודות תדיראן

תדיראן גרופ היא מובילה עולמית בתחום מיזוג האוויר ומציעה מגוון פתרונות מתקדמים בתחומי טיפול באוויר, מוצרי צריכה ואנרגיה מתחדשת.

מאז הקמתה ב-1962, הראתה תדיראן צמיחה משמעותית וכיום היא הספקית המובילה בארץ בתחום מיזוג האוויר, עם יותר מ-39% נתח שוק בישראל. במקביל, מרחיבה תדיראן את פעילותה בתחום האנרגיה המתחדשת.

ב-2021 רשמה תדיראן גידול של 46% בהכנסות ל-1.4 מיליארד שקל ועלייה של יותר מ-40% ברווח הנקי.

1.4 מיליארד שקל הכנסות ב-2021 | 39% נתח שוק בישראל | 60 שנות מיזוג אוויר

האתגר

הביקוש הגובר לשירותיה ומוצריה של תדיראן בשנים האחרונות הוביל לגידול במצבת הלקוחות וכיו"ב בפניות של צרכנים אל מוקדי השירות והמכירות שלה. מאז פרוץ מגפת הקורונה שהובילה לסגרים חוזרים ונשנים, צרכנים רבים בחרו בתדיראן כפתרון המיזוג הביתי שלהם וביקשו לקבל את שירותיה.

תדיראן חוותה עומסים כבדים על המוקדים הטלפוניים שלה, מה שהוביל לזמני המתנה ארוכים ללקוחות. במקביל, החלו לקוחות תדיראן לפנות לחברה דרך ערוצים דיגיטליים שונים כדי לקבל מידע ושירות.

תדיראן נאלצה להשתמש בפלטפורמות דיגיטליות רבות כדי להשיב ללקוחות, שמעבר ביניהן גובה זמן רב ופוגע ביעילות השירות. תדיראן הבינה במהרה את הצורך שלה בפתרון טכנולוגי שיאפשר לה לנהל ביעילות את כל הפניות מלקוחות בדיגיטל.

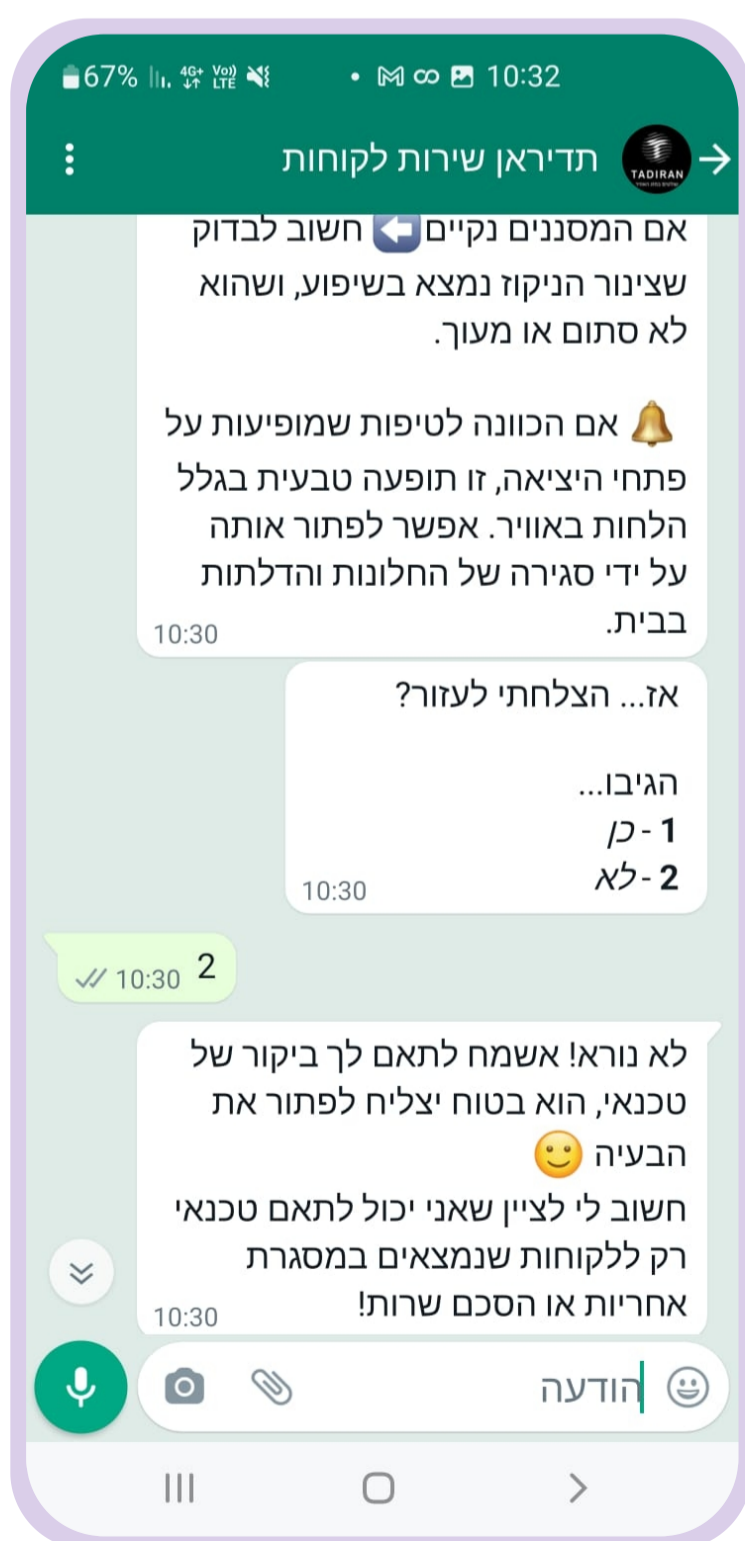
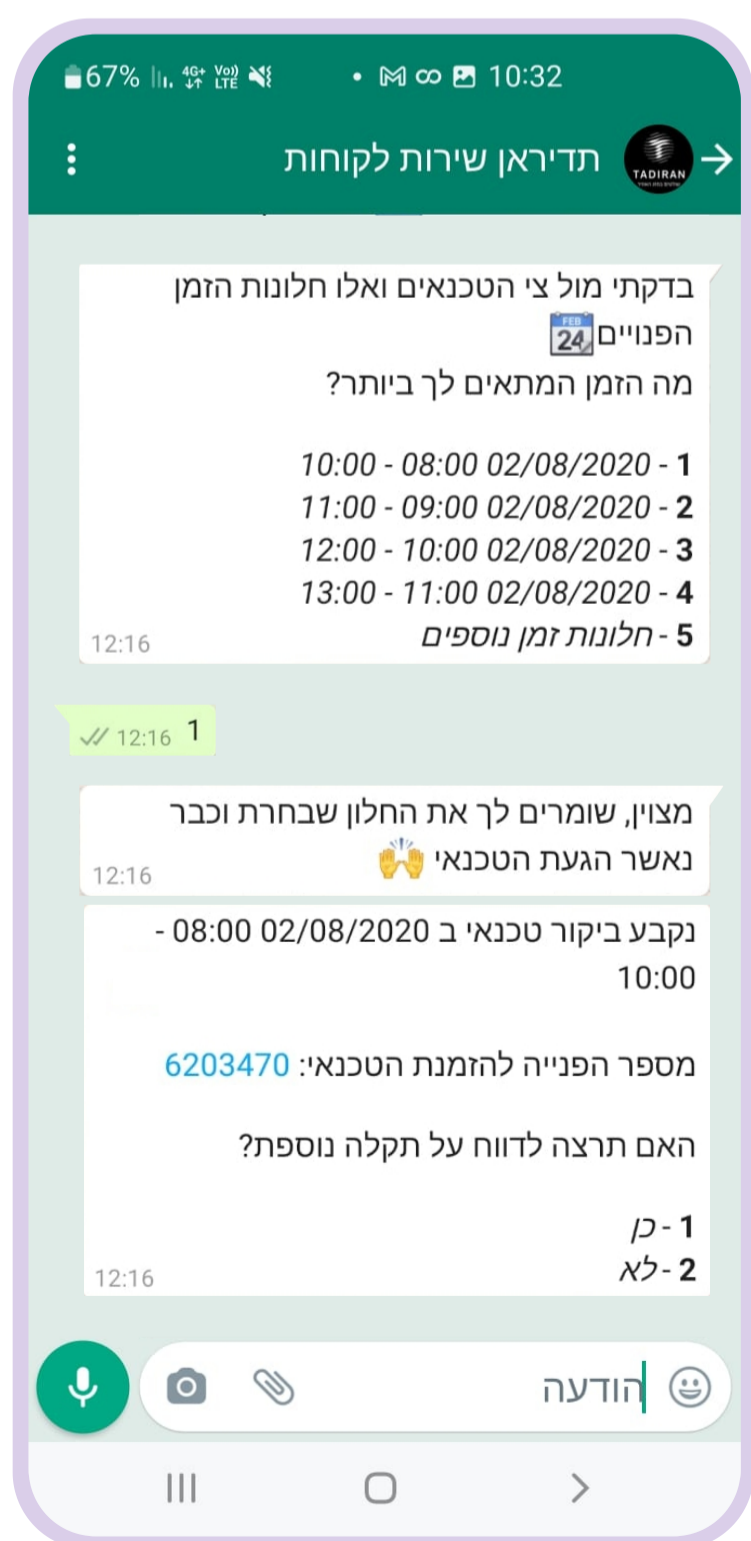
הפתרון - תדיראן & קומבוקס

תדיראן שאפה לייעל את תהליכי השירות והתמיכה ללקוחותיה והחליטה להטמיע את פתרון התקשורת הרב-ערוצי של קומבוקס, המאפשר לה לנהל את כל הפניות הדיגיטליות בסביבת עבודה מרכזית. קומבוקס התממשה במלואה למערכת SAP C4C בה משתמשת תדיראן, כדי לאפשר לה לנהל את התקשורת עם לקוחות ישירות מתוך ה-CRM.

לאחר שזיהתה כי רוב לקוחותיה משתמשים בוואטסאפ, החליטה תדיראן להשיק ערוץ וואטסאפ לשירות לקוחות. תדיראן התחברה לוואטסאפ לעסקים API דרך קומבוקס, שבנתה עבורה צ'אט בוט רב-ערוצי הפועל באופן זהה ומעניק חווייה אחידה בערוצי הוואטסאפ, ה-SMS והצ'אט של תדיראן.

הבוט החכם שזכה לכינוי "רן מתדיראן" אפשר ללקוחות החברה

- ✔ לקבל שירות מהיר 24/7
- ✔ לתאם טכנאי בווטסאפ לפי מקרה ספציפי ובהתאם לחלונות זמן הנוחים ללקוח
- ✔ לקבל עדכונים על בקשת תיאום הטכנאי ומועד הגעתו
- ✔ לפתור תקלות נפוצות באופן אוטומטי
- ✔ לעדכן כתובת אספקה
- ✔ להעביר שיחות מבוט לנציג במידת הצורך



הישגים

תדיראן השכילה להבין את הצורך הגובר של לקוחות במענה מידי ויעיל בערוצים הדיגיטליים, בייחוד בוואטסאפ, ערוץ ההודעות המיידיות הפופולרי בישראל. החברה עברה טרנספורמציה דיגיטלית רחבת היקף באמצעות פלטפורמת קומבוקס ורשמה שורת הישגים משמעותיים, ביניהם:

- ✓ שיפור בזמני ההמתנה
- ✓ חיסכון בעלויות תפעוליות
- ✓ הפיכת תהליכים ארגונים לאוטומטיים
- ✓ עלייה בתפוקת נציגי השירות
- ✓ שיפור בשביעות רצון הלקוחות

כיום מספקת תדיראן חלק משמעותי מהשירות שלה דרך וואטסאפ לעסקים ושומרת על רמת שירות מצוינת, אחידה וחדשנית בצבע ובקול המותג הייחודי שלה

אודות קומבוקס

קומבוקס, לשעבר באמפיארד, מאפשרת לחברות ולארגונים לנהל אינטראקציות מרובות עם לקוחות בכל הערוצים הדיגיטליים (צ'אט, וואטסאפ, מסנג'ר, דואר אלקטרוני, רשתות חברתיות וכו') דרך תיבת דואר נכנס חכמה אחת, תוך שימוש בפתרונות אוטומציה מתקדמים כגון בוטים מבוססי בינה מלאכותית, ניתוב שיחות אוטומטי מטלפון לדיגיטל, כללים אוטומטיים ועוד. פלטפורמת התקשורת הרב-ערוצית של קומבוקס הוטמעה בלמעלה מ-300 חברות המשרתות כ-50 מיליון משתמשי קצה בישראל ובעולם.

