



המומחים למוקדי שירות טלפוניים במיקור חוץ

"אני נותן את הכלים והשירות הכי טוב לנציגים שלי, והנציגים בתורם יתנו את השירות הכי טוב ללקוחות שלנו", כך מספר עופר שוחט, מנכ"ל חברת "יש לי תקשורת" המתמחה בהפעלת מוקדי שירות במיקור חוץ

■ אגם קדם לוי, בשיתוף "יש לי תקשורת"

ומפתחים את שירות המוקד בצורה שעור נה בדיוק על הצרכים הייחודיים של כל לקוח - ומאפשרת להגשים את המטרות והיעדים שהחברה מציבה לעצמה, הוא מוסיף. "בצד השני של המשוואה, אנחנו דואגים למענה אנושי מהיר ומקיף ככל הניתן לכל שיחת טלפון שמגיעה למוקד".

"לעיתים מגיעים לקוחות שמרגישים שהם מבזבזים יותר מדי כסף על המוקדים הטלפוניים", מספר שוחט. "כתוצאה מהנסיון העשיר בהפעלת מוקדים, אנחנו יודעים לייעץ להם בכל הקשור לייעול והעלאת איכות השירות. הצוות מתמחה בניהול מוקדים איכותיים"

ייעוץ לשיפור האיכות - ולחיסכון
מעבר לשירותים שמספקת "יש לי תקשורת" בעולמות מיקור החוץ, החברה עוסקת גם בייעוץ חיצוני ללקוחות בנוגע לפעילויות מוקדי שירות. "לעיתים מגיעים לקוחות שמרגישים שהם מבזבזים יותר מדי כסף על המוקדים הטלפוניים", מספר שוחט. "כתור צאה מהנסיון העשיר בהפעלת מוקדים, אנחנו יודעים לייעץ להם בכל הקשור לייעול והעלאת איכות השירות. הצוות מתמחה בניהול מוקדים איכותיים שיועדים להגביר את שביעות רצונו של הלקוח - כל זה בע"ליות נמוכות מהמקובל בענף", הוא מסכם. "את הניסיון הזה אנחנו מעמידים לרשות הלקוחות כפרייקטים של ייעוץ - להגברת האיכות ולחיסכון".

בעולם של תקשורת מיידית, הישראלים לא מוכנים להתפשר על שירות לקוחות. המ"תנה ארוכה על הקו, מענה אוטומטי וקווי טלפון ללא מענה - לא מתקבלים בהבנה. אלא שלא כל חברה וארגון מסוגלים להקים מוקדי שירות לקוחות מקצועיים. כאן נכנסת לתמונה חברת "יש לי תקשורת" שעוסקת בהפעלת מוקדי שירות ומכירה במיקור חוץ. "אנחנו יודעים כיצד לספק לחברות את מלוא צרכי המוקד הטלפוני שלהן", מסביר מנכ"ל החברה עופר שוחט. "יש לנו יותר מ-400 נציגי שירות שמתפרשים על פני עשרה מוקדים - הנהנים ממגוון טכנולוגיות מתקדמות".

את גלגולה הנוכחי של החברה ייסד שוחט בשנת 2010 אחרי קריירה ארוכה בעולם התקשורת. "אנחנו פועלים במרכזים שונים בפריפריה ושמים דגש על עובדים איכותיים ומשכילים - שבחרים לפתח אצלנו קריירה ארוכת טווח", הוא אומר. "יש לנו מערך טכנולוגי מתקדם העומד לרשות המוקדים הטלפוניים - המאויישים במתכונת של 24 שעות ביממה". לדבריו, חברת "יש לי תקשורת" מסוגלת לתת מענה לכל צרכי המוקד הטלפוני של לקוחותיה. "המוקדים שלנו יכולים למלא מגוון משימות ייחודיות", הוא אומר. בשנת 2014 קידמה החברה פרויקט שנקרא "נציג מולטי", במסגרתו בוטלה ההפרדה בין תפקידי הנציג הטכני, נציג שירות ונציג מכר והחלו להכשיר את הנציגים באופן מקצועי בכלל השירותים במשולב. הדבר מעניק ללקוח מענה מלא מנציג אחד, חוסך עלויות לספק וללקוח, ומקנה הגברת תחושת מסוגלות לנציג השירות שיועד לתת מענה מקצה לקצה. לדברי שוחט, "אני נותן את הכלים והשירות הכי טוב לנציגים שלי, והנציגים בתורם יתנו את השירות הכי טוב ללקוחות שלנו".

תהליך העבודה של החברה מתחיל בעבר דת מטה לצורך אפיון צרכי הלקוח - הכר ללת לעיתים גם ביצוע סקרים אסטרטגיים ותהליכי מחקר. "בהמשך אנחנו מתכננים