

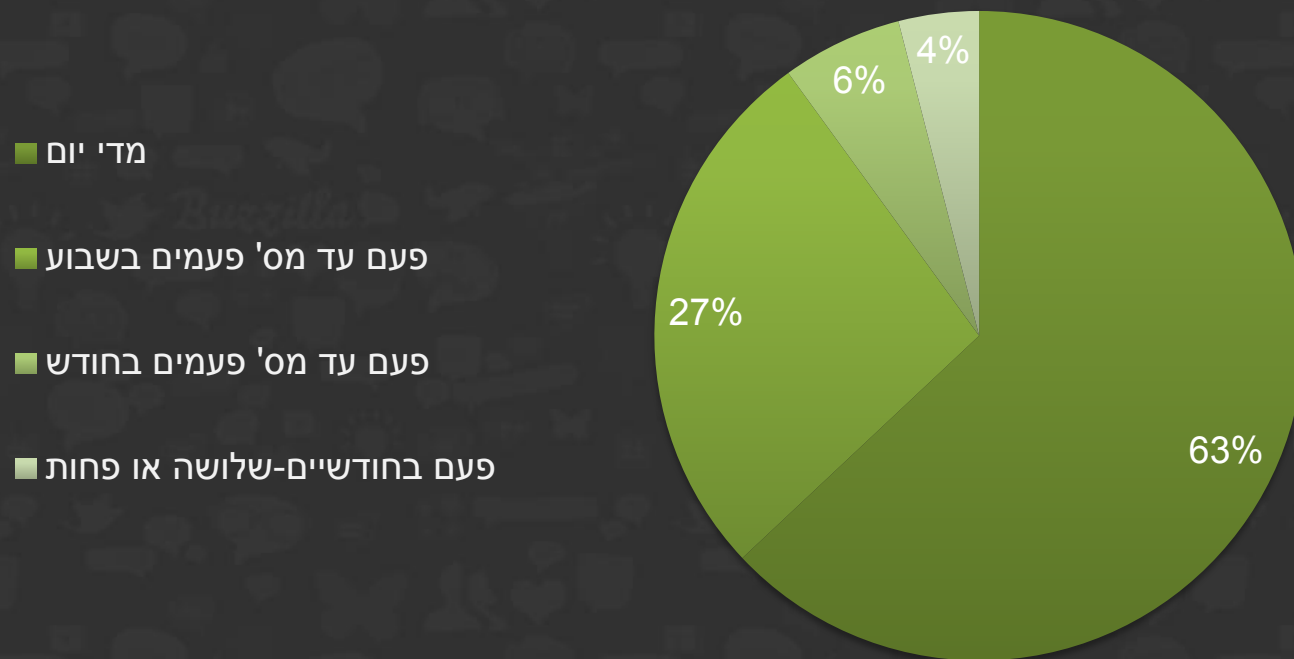
שירות לקוחות בדשתות חברתיות איך זה נשמע?

יואב פרידור

יזם ומנכ"ל משותף

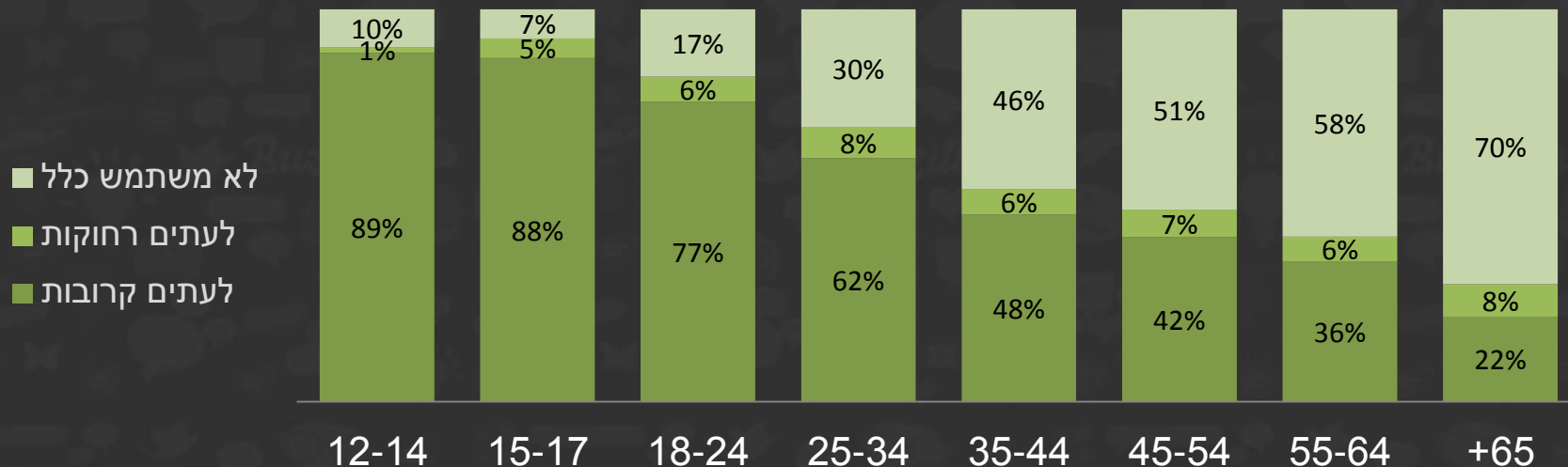
Buzzilla

השתתפות פעילה באתר או ברשת חברתית



מקור: סקר "ישראלים בעידן הדיגיטאלי", ד"ר יובל דרוך, המכללה למינהל בשיתוף גוגל

השימוש בדשתות חברתיות - קבוצות גיל



מקור: סקר "ישראלים בעידן הדיגיטאלי", ד"ר יובל דרור, המכללה למינהל בשיתוף גוגל

**"גדל עכשיו דור שלם של אנשים
שלעולם לא ידימו טלפון כדי לקבל שירות"**

**"יותר ויותר צרכנים מעדיפים לפנות למדיה החברתית מאשר למרכזי השירות כדי
לשטוח את טענותיהם...
הקווים בין שירות הלקוחות ויחסי הציבור מיטשטשים"**



Steve Rubel, Edelman Digital, 2009



מה עושים עם זה?

בניית קהילה

שירות לקוחות

תמיכה טכנית

לידים

ניהול משבד



מה עושים עם זה?

בניית קהילה

שירות לקוחות

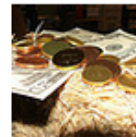
חמיכה טכנית

לידים

מאיזה גיל אפשר לפתוח חשבון בנק? אפשר הסבר מורחב?

שואל השאלה: אנונימי (26 באפריל 2012, 22:01)

תגיות: [בנקים](#), [מאיזה גיל](#), [גיל](#), [חסכון](#), [בנק](#), [חשבון](#), [מתמטיקה](#), [חסכונות](#), [מחשבים](#)



שאלת נוער



ניהול משכר

מה עושים עם זה?

חמיכה טכנית

בניית קהילה

שידות לקוחות

לידים

ניהול משכר

לא יאומן! 012 אינטרנט זהב ממשיכים לחייב חבר שלי ששנה וחצי מנסה להיתנתק מהם ולא מצליח....מה עושים? איך בכל זאת מיתנתקים מהם?

1:27 PM Nov 8th via web

[Reply](#) [Retweet](#)



marinachka28

marina goldstein



מה עושים עם זה?

בניית קהילה

שירות לקוחות

חמיכה טכנית

לידים

ניהול משכר

שאלות לארוחה חלבית - מוקרמים + רעיונות

אני צריכה בבקשה:

1. מתכון לתפוחי אדמה מוקרמים טעימים - הכי פשוט להכנה

2. מתכונים נוספים פשוטים להכנה, לארוחה חלבית

תודה מראש



מה עושים עם זה?

תמיכה טכנית

בניית קהילה

שירות לקוחות

לידים

ניהול משכר

 **Dj-oded Kadosh** ▶ **רדיו אלקטריק**
October 10 at 3:07pm · 🌐

שלום לכם רדיו אלקטריק יש לי בעיה בטלפון אלחוטי שרכשתי מכם בסניף ראשל"צ לפני שנה + הבעיה היא שכנראה הילדה שחקה אם הטלפון ופתאום מכשיר הטלפון ננעל "LOCKED" אם ציור מפתח לידו כמו כן ניתנו לי כמה מספרים מהסניף לתמיכה טכנית ואף אחד מהם לא עונה אף אחד:

אשמח אם תחזרו אליי ל-0506868004 על מנת שאוכל לפתור את בעייה זו דגם הטלפון הוא:

טלפון האלחוטי-שיר SD7701

בתודה מראש קדוש עודד

Like · Comment

 **רדיו אלקטריק** **SHIRO** אתה לוחץ MENU וכוכבית או סולמית **רדיו אלקטריק**
October 10 at 4:18pm via mobile · Like



מה עושים עם זה?

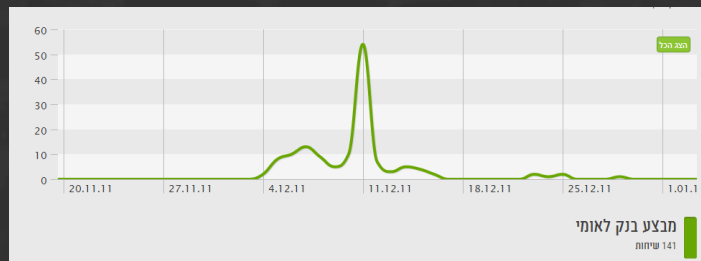
חמיכה טכנית

בניית קהילה

שירות לקוחות

לידים

ניהול משבד



המצב המצוי



המצב הרצוי



המצב הרצוי



- לקוח מרוצה
- לקוחות פוטנציאליים רואים
- מיצוב שידותי, מקצועי, נגיש
- SEO

כך זה נראה

היי מרינה, צר לי לקרוא על @marinachka28 ☆
אכזבתכם. אנחנו זמינים בכל ערוצי
ההתקשרות. תוכלי לשלוח לי את הפרטים למייל
talk2us@012.net. ואעזור בשמחה

2:03 PM Nov 8th via web in reply to marinachka28 [Reply](#) [Retweet](#)

 **012_Smile**
012Smile

לא יאומן! 012 אינטרנט זהב ממשיכים לחייב
חבר שלי ששנה וחצי מנסה להיתנתק מהם ולא
מצליח....מה עושים? איך בכל זאת מיתנתקים
מהם?

1:27 PM Nov 8th via web [Reply](#) [Retweet](#)

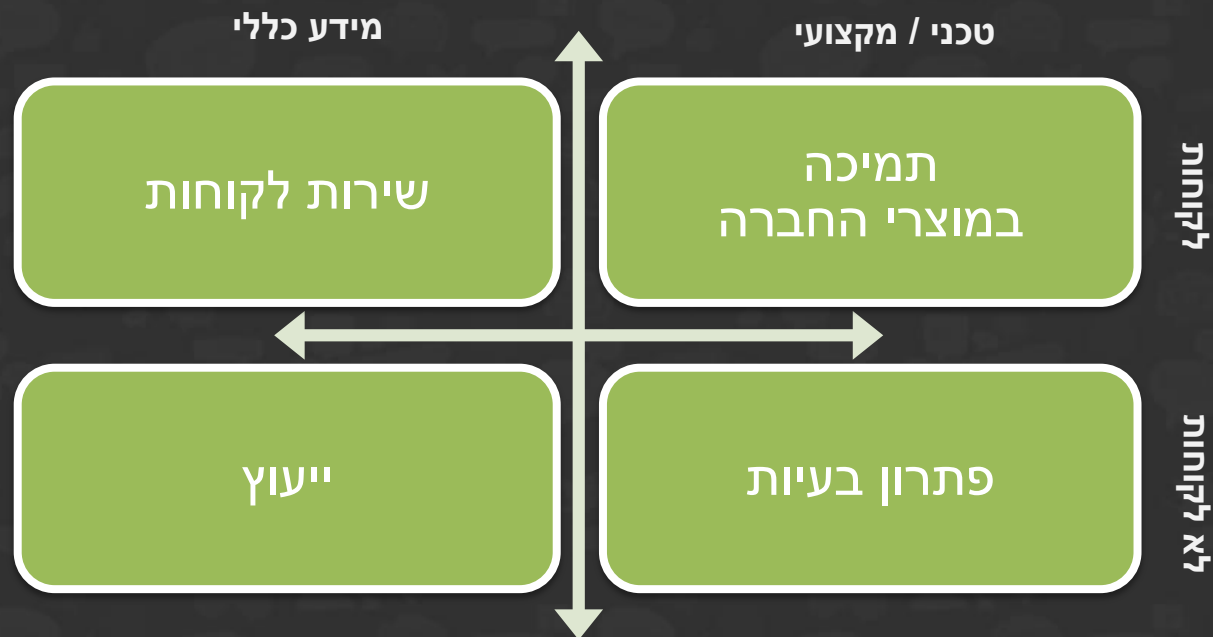
 **marinachka28**
marina goldstein

תודה רבה על הטיפול, הבעיה @012_Smile ☆
ניפתרה לשביעות רצונו! כל הכבוד לכם

7:29 PM Nov 9th via web in reply to 012_Smile [Reply](#) [Retweet](#)

 **marinachka28**
marina goldstein

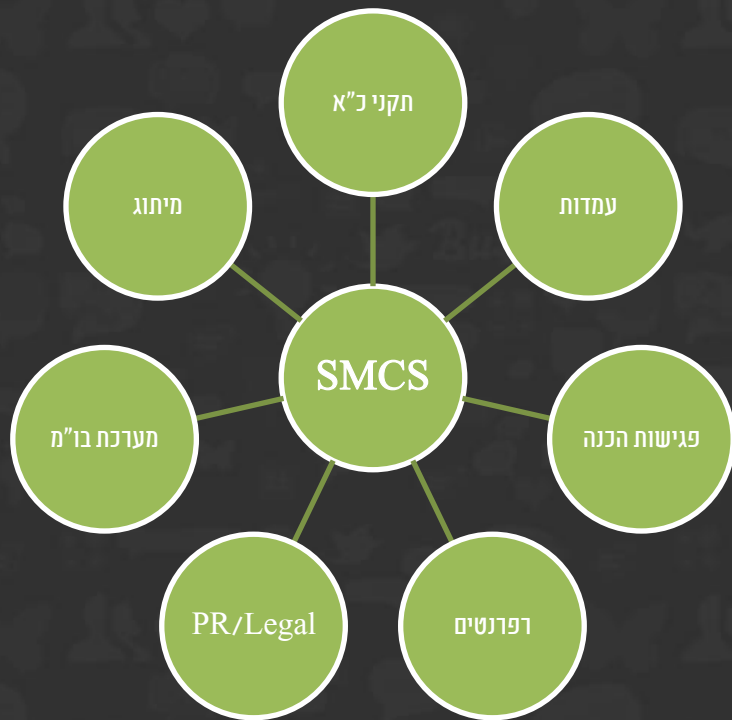
איך זה עובד



איך זה עובד



איך זה עובד



איך זה עובד

נציג שירות במדיה חברתית

• תחומי אחריות:

—	מעקב התראות
—	השתתפות בשיחה
—	מתן שירות/תמיכה
—	תיעוד שוטף
—	הפקת תוצרים

מנהל צוות מדיה חברתית

• תחומי אחריות:

—	ניהול נציגי שירות
—	טיוב נתוני ניטור
—	ניהול התיעוד והדיווח
—	בירור מדיניות
—	תקשורת פנים
—	השתתפות בשיחות
—	ניהול תוצרי מדיה

איך זה עובד

bm.buzzilla.com/alertsMessages?orderDesc=true&mediaTypeFilter=social_networks&labelFilter=1910

Engage! | 4 תגובות | 4 משתתפים | תווית: סליקום - שירות לקוחות... | [הבדד סטנטימנט](#) | +1 | תמונה מקדימה

2 <http://bit.ly/PRJ7pl> [התקבל 25.10.2012 12:17:01](#) Facebook | [רשעות חברתיות](#)

הם אמרו לי בהתחלה שזה אינטרנט ללא הגבלה, [סליקום](#) החבלים האלה,

Engage! | 230 תגובות | 2 משתתפים | תווית: סליקום - שירות לקוחות... | [הבדד סטנטימנט](#) | +2 | תמונה מקדימה

2 האם חברה בע"מ יכולה להגיש קטנה נגד [סליקום](#) ? Facebook | [התקבל 25.10.2012 07:40:29](#) | [רשעות חברתיות](#)

Engage! | 1 תגובות | 2 משתתפים | תווית: סליקום - שירות לקוחות... | [הבדד סטנטימנט](#) | +1 | תמונה מקדימה

2 אני לזכות של [סליקום](#) מזה 15 שנים. רכשתי מכשיר יקר מאוד (גלקסי 2) במחשבה שערך לקנות [סליקום](#) - כי הם חברה גדולה ורצינית. במחשבה לאחור כנראה טעיתי... מתג בצד ימין למעלה לא מציב. ד ביום ששי 10/10... Facebook | [התקבל 25.10.2012 07:17:16](#) | [רשעות חברתיות](#)

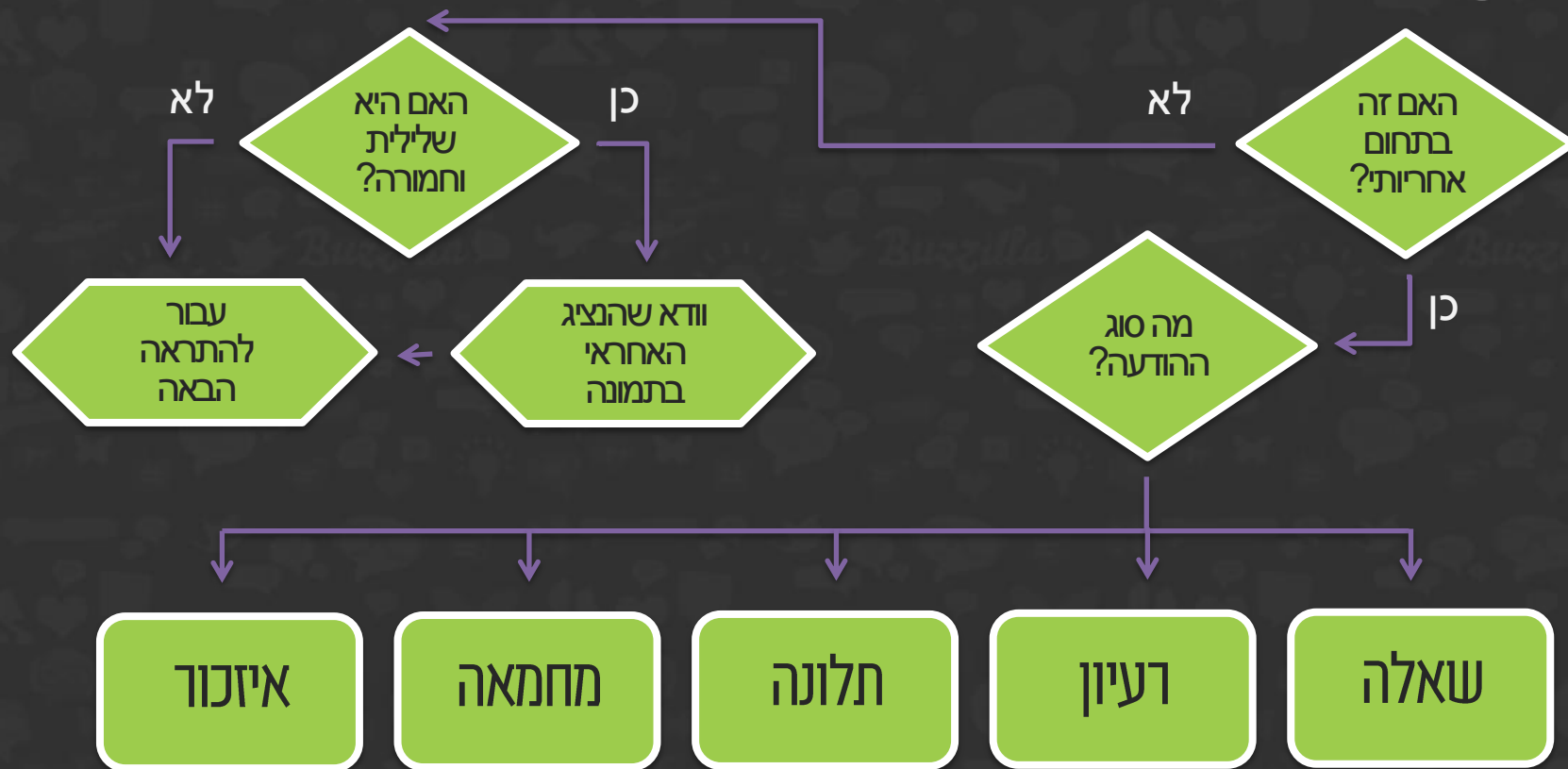
Engage! | 0 תגובות | 1 משתתפים | תווית: סליקום - שירות לקוחות... | [הבדד סטנטימנט](#) | +1 | תמונה מקדימה

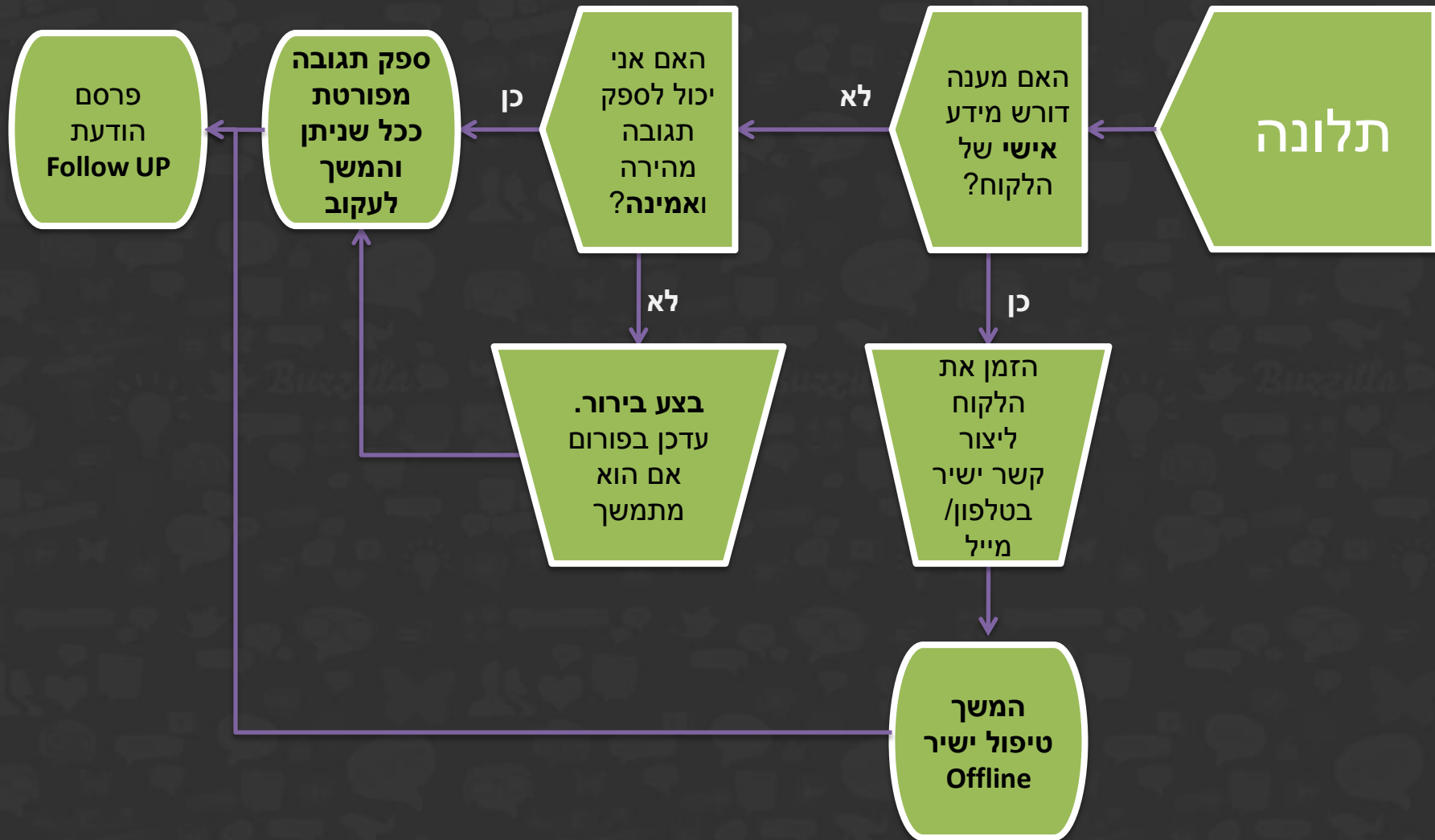
2 לכל מי שקרא את הפוסט שלי מאתמול בערב תשמעו אן זה מתקדם. מאתמול אני בהתכתבות עם נציג/ה פה בפייס והם נוסעים למרוח אותי ואומרים לי שקיבלתי טיפול וזיכויי "גבורה" בסכום של 155.5 כשאיני משלמת להם... Facebook | [התקבל 24.10.2012 14:12:40](#) | [רשעות חברתיות](#)

זוהי הופסט שלי מאתמול או רוצה לספר לכל מי שמעונין לשמוע את התלונות שמעבירים אותם חברת הוט. כשראם יצאו במבצע שלהם הטריפל צירוף אתם קשרו בירת פרטים הדעת לנציג שיש ברשות 2 סלוליות שנות של פעם הקופסות

Engage! | 1 תגובות | 1 משתתפים | תווית: סליקום - שירות לקוחות... | [הבדד סטנטימנט](#) | +1 | תמונה מקדימה

2 פניות שלום אני לקוח של [סליקום](#) מזה 15 שנים. כל המכשירים שהיו בבעלותי נרכשו [סליקום](#). לפני כעשרה חודשים רכשתי מכשיר יקר מאוד (גלקסי 2) במחשבה שערך לקנות [סליקום](#) - כי הם חברה גדולה ורצינית. במחשבה...





מדידה ובקרה

KPIs

- סנטימנט מותג חיובי/שלילי
- סנטימנט שירות חיובי/שלילי
- תנועה לאתר
- "סגירות מעגל"
- התראות מטופלות



Yoav Pridor



ypridor



Yoav Pridor

Buzzilla