



זמן הוא כסף: הפתרון - שירות עצמי

עבודה, הונאות וטעויות של צוות המרכול. אני מקווה שהפתרונות הללו יאומצו בקרב גם בישראל מכיוון שהכסף המופקד בזמן בזכות מכונות אלה חוסך עלויות תפעול רבות, שיפור תזרים ושיעור רצון לקוחות גבוה מהשירות".

לדברי בן אלי, מהפכת השירות העצמי צפויה להגיע בקרוב גם אל ענף התקשורת בישראל. "הרפורמה בענף הסלולר אמנם הקטינה מהותית את חשבונות הסלולר החודשיים של מרבית הישראלים, אך מנגד העלתה את עלות השירות. הדבר נכון לגבי כל מהפכה צרכנית: 'הטיילת' של לקוחות בשוק בעקבות המחיר הזול, מחייבת את החברות לחפש פתרונות יצירתיים לשימור לקוחותיהן באמצעות מערכות לשירות עצמי הזמינות 24/7 בעלויות נמוכות בהרבה".

פעולה פשוטה כמו מסירת מכשיר סלולרי מקולקל לתיקון מחייבת הגעה לנקודת שירות, מציאת חנייה, המתנה בתור, זמן טיפול, קבלת מכשיר חלופי ועוד. לדברי בן אלי, במטרה להימנע מפעולות מתסכלות



ניר בן אלי, סמנכ"ל מכירות ופיתוח עסקי, חטיבת שירותים מנוהלים, טלדור

וזוללות זמן שכאלה הציגה החברה לאחרונה קונספט חדשני של קיוסקים Drop Boxes לחברות סלולר. מדובר במכונות דרכן ניתן למסור לתיקון מכשיר סלולרי תקול מבלי להמתין בתור ולקבל תחתיו מכשיר חלופי. המכונה גם מצלמת את המכשיר ומנסרת את כל הפעילות בקיוסק, ומוודאת שלא נמסר מכשיר מזויף. עם סיום התיקון מקבל הלקוח הודעה לבוא לאסוף את המכשיר ממכונת השירות או מעמדה במיקום אחר המועדף עליו. לדבריו, מדובר בקונספט שירותי שיכול להתאים גם לתיקוני מחשבים, טאבלטים ומכשירים אלקטרוניים ניידיים אחרים.

בן אלי: "טלדור מציעה מענה טכנולוגי לשירות עצמי כמעט בכל ענף. במגזר הציבורי מציעה טלדור שלל פתרונות שירות עצמי לשיפור השירות לאזרח. בסניפי משרד התחבורה ברחבי הארץ מותקנות כיום כ-100 עמדות אשר פותחו על ידי טלדור, המאפשרות תשלום אגרות והפקת רישיונות בשירות עצמי. בלשכות שירות התעסוקה התקינה טלדור כ-200 עמדות המאפשרות למבקשי עבודה לדווח על התייצבותם בלשכה באמצעות טביעת אצבע. בחלק מתחנות משטרת ישראל ניתן לשלם קנסות, ערבויות ולקבל תעודות יושר באמצעות מכונות לשירות עצמי. עמדות מידע מתוצרת טלדור מוצבות כיום גם בלשכות משרד הבריאות ובמשרד החוץ. בסניפי המוסד לביטוח לאומי ניתן לקבל ולהגיש טפסים ומסמכים ולקבל מידע באמצעות עמדות של טלדור. גם בסניפי מכבי שירותי בריאות מוצבות עמדות לשירות עצמי של טלדור. המאפשרות טיפול בניירת והגשת מסמכים וטפסים מחוץ לשעות העבודה".

"כל הפתרונות לשירות עצמי של טלדור עומדים בתקני הנגישות המחמירים ביותר לאנשים בעלי מוגבלויות באמצעות תמיכה בחיווי קולי. במקרה של ארגונים עסקיים, ניתן דגש גם על שירות עצמי בהתאם להעדפותיו האישיות של הלקוח. לדוגמה, עם זיהוי של הלקוח מוצעות לו הנחות או הטבות על מוצרים או שירותים הרלוונטיים לו או מתנות ליום ההולדת/יום נישואין באופן שמשפר את חוויית הלקוח ואת נאמנותו לחברה". "העולם העסקי צועד היום אל מהפכת השירות העצמי. המהפכות הטכנולוגיות הפכו את הזמן של הציבור ליקר והוא דורש, ובצדק, שירות איכותי בזמן שנוח שלו. הדרך היחידה לספק מענה זה היא באמצעות פתרונות לשירות עצמי. בממוצע העלויות של שירות עצמי הינן 17% בלבד משירות רגיל מבוסס כ"א. זה נתון מדהים שמחייב כל ארגון שחפץ לשרוד בזירת התחרות, לגבש לעצמו אסטרטגיית שירות חדשה, המתבססת גם על מכונות אוטומטיות כגון אלו המוצעות על ידי טלדור".

לפני כשנתיים נפל דבר בשמי הקמעונאות בישראל: קונספט הקופות בשירות עצמי - Self Checkout - שצבר תאוצה באירופה, הגיע לישראל לאחר תקופה לא מבוטלת של חבלי לידה ושינה מן היסוד את חוויית הקנייה. עד הצגת הקופה בשירות עצמי, נאלצו לקוחות מתוסכלים שקנו שתי חבילות מסטיק או פחית קולה לבזבז זמן בתורים אינסופיים בקופות רגילות או להתאכזב מקופות "מהירות". לעיתים העדיפו הלקוחות לוותר על החוויה המפוקפקת והעדיפו לשלם עוד כמה שקלים בפיצויים או בחנויות נוחות. השקת הקופות בשירות עצמי הפכה לנשק שובר שוויון במלחמת הרשתות. לפני מספר חודשים עלה הקרב הקמעונאי מדרגה עם אבולוציה נוספת בשירות העצמי. במספר סניפים של רשת סופר-פארם הושקה "גיני העגלה החכמה" - עגלת מרכול בשירות עצמי הכוללת סורק ברקוד ומסוף עם מסך מגע עליו מוצג החשבון המצטבר. המאפשרת סריקת מוצרים מיד עם הכנסתם לעגלה. גם כאן מתחילה הקנייה בזיהוי של הלקוח באמצעות

העברת כרטיס המועדון בעגלה. הלקוח משוטט בחנות, אוסף וסורק את המוצרים בהם הוא מעוניין ומקבל עדכונים אל מסך העגלה על מוצרים במבצע שעשויים להתאים לטעמו האישי. גמר החשבון נעשה בעמדה קבועה אשר מקבלת את נתוני הקנייה בתקשורת אלחוטית מהמסוף על העגלה.

ברשת סופר פארם לא מזניחים גם את זירת השירות העצמי לבתי המרקחת. בסניפי הרשת מוצבות מכונות לשירות עצמי שפותחו על ידי חברת טלדור הסורקות את המרשם של הלקוח מייד עם כניסתו לחנות. המרשם מועבר לטיפול הלקוח יכול לנצל את זמן ההמתנה לקניות של מוצרים אחרים בסופר פארם. עם סיום הטיפול במרשם נקרא הלקוח לאסוף את התרופה או התכשיר ללא תור. בנוסף, בחלק מקופות החולים ניתן להעביר את המרשם ישירות מהרופא אל בית המרקחת, על מנת להכין את התרופה המבוקשת מראש, ולחסוך את זמן ההמתנה בבית המרקחת. חלוץ השירות העצמי בעולם הוא ללא ספק המגזר הבנקאי, אשר הציג את הכספומט הראשון כבר בשנת 1939 בניו יורק, אך ה-ATM החל לתפוס תאוצה בעולם רק בסוף שנות השישים של המאה הקודמת. המכונה, אשר אפשרה ללקוחות למשוך כספים גם מעבר לשעות פעילות הסניף, הגיעה לישראל בשנת 1971 - וכל השאר היסטוריה.

ניר בן אלי, סמנכ"ל מכירות ופיתוח עסקי בחטיבת שירותים מנוהלים בחברת טלדור: "כיום מותקנים בישראל כ-2,000 מכשירי ATM וכ-3,000 עמדות לשירות עצמי בבנקים. בשנים האחרונות מסתמנת מגמה ברורה של צמצום שטחי סניפי בנקים וכ"א אשר מגדילים את הצורך של המגזר הבנקאי בפתרונות נוספים לשירות עצמי כגון: עוד מכשירים למשיכה והפקדת כסף, עמדות מידע ומכונות להפקדת כסף ושיקים. "במגזר הבנקאי ישנם כיום עשרות רבות של סניפי בנקים שעובדים cashless ללא עמדות Teller כלל וכל ההפקדות של מזומן וצ'קים נעשות דרך מכונות לשירות עצמי. גם בסניפים רגילים מוסטת למעלה מ-50% מפעילות הפקדת הצ'קים וכ-40% מפעילות הפקדת המזומן למכונות לשירות עצמי. למעשה, במכונות של טלדור מופקדים מיליוני שיקים ומבוצעות עשרות מיליוני פעולות בשנה".

לדברי בן אלי גם במגזר הקמעונאי מסתמן ביקוש הולך וגדל לפתרונות לטיפול בכסף: "חברת Wincor Nixdorf, המיוצגת בישראל על ידי טלדור, מציעה למגזר הקמעונאי בחו"ל שלל פתרונות לטיפול במזומן בחלק מהמרכולים בחו"ל הלקוח מכניס למכונה שטר עם גמר החשבון ומקבל עודף. הכסף נאסף, ממין ונספר בקופה לאורך כל היום ללא מגע יד של קופאית ובסוף היום מועבר במרכז להפקדה. בכך נחסכות שעות