



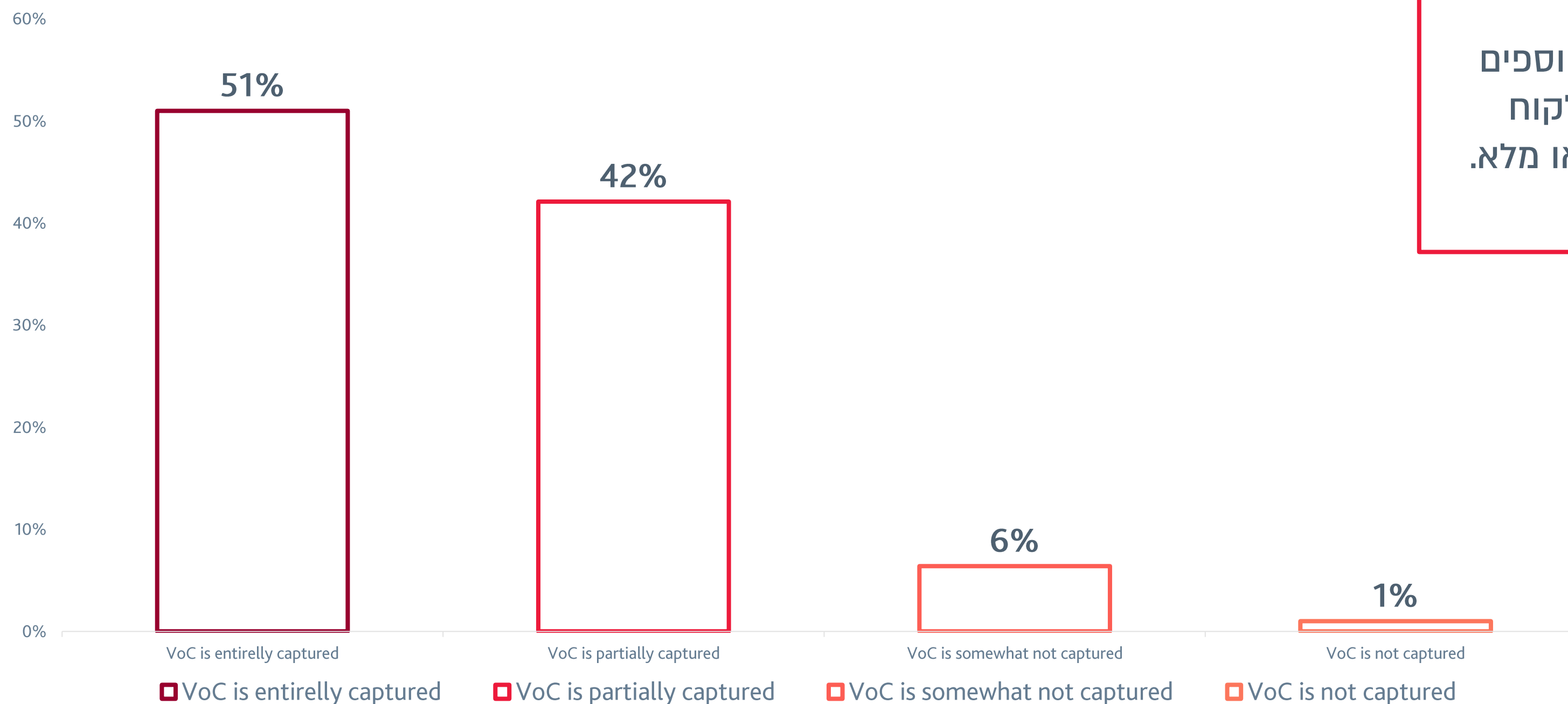
B2B – הבנת לקוחות | תוכנית הקשבה ללקוח

שמוליק בוזין, מנהל מחקר לקוחות ו-VoC

מרץ 2023

יישום "קול הלקוח" (VoC) בארגונים ארה"ב 2021

שיעור הארגונים בארה"ב שמתמשים ב-"קול הלקוח" VoC במטרה להניע הזדמנויות וחדשנות, 2021



93%
מהארגונים אוספים את קול הלקוח באופן חלקי או מלא.

חשיבות הקשבה ל-"קול הלקוח" בחברות B2B

משכר את שביעות רצון הלקוחות <

מצמצם נטישה <

מניע חדשנות בארגון <

משכר את קבלת ההחלטות <

מאפשר לייצר יתרון תחרותי <





- < סקרים - Online Panels, Assisted crowdsourcing,
- RDE (Random Device Engagement), מאגרי מומחים
- < ניתוח התנהגות דיגיטלית
- < אנליזה - ניתוח נתוני שימוש (מוצר/שירות)
- < מיכוי מסעות לקוח וסגמנטציה
- < ניתוח נתונים מתקדם - AI
- < ניתוח קול / טקסט
- < ניטור מדיה חברתית
- < מודלים לחיזוי נטישה / צמיחה

דוגמאות VoC for B2B – וסיפורי לקוח

Lycored <

המשרד לשיווייון חברתי <

משרד הבריאות – חטיבת ביה"ח <

הממשלתיים

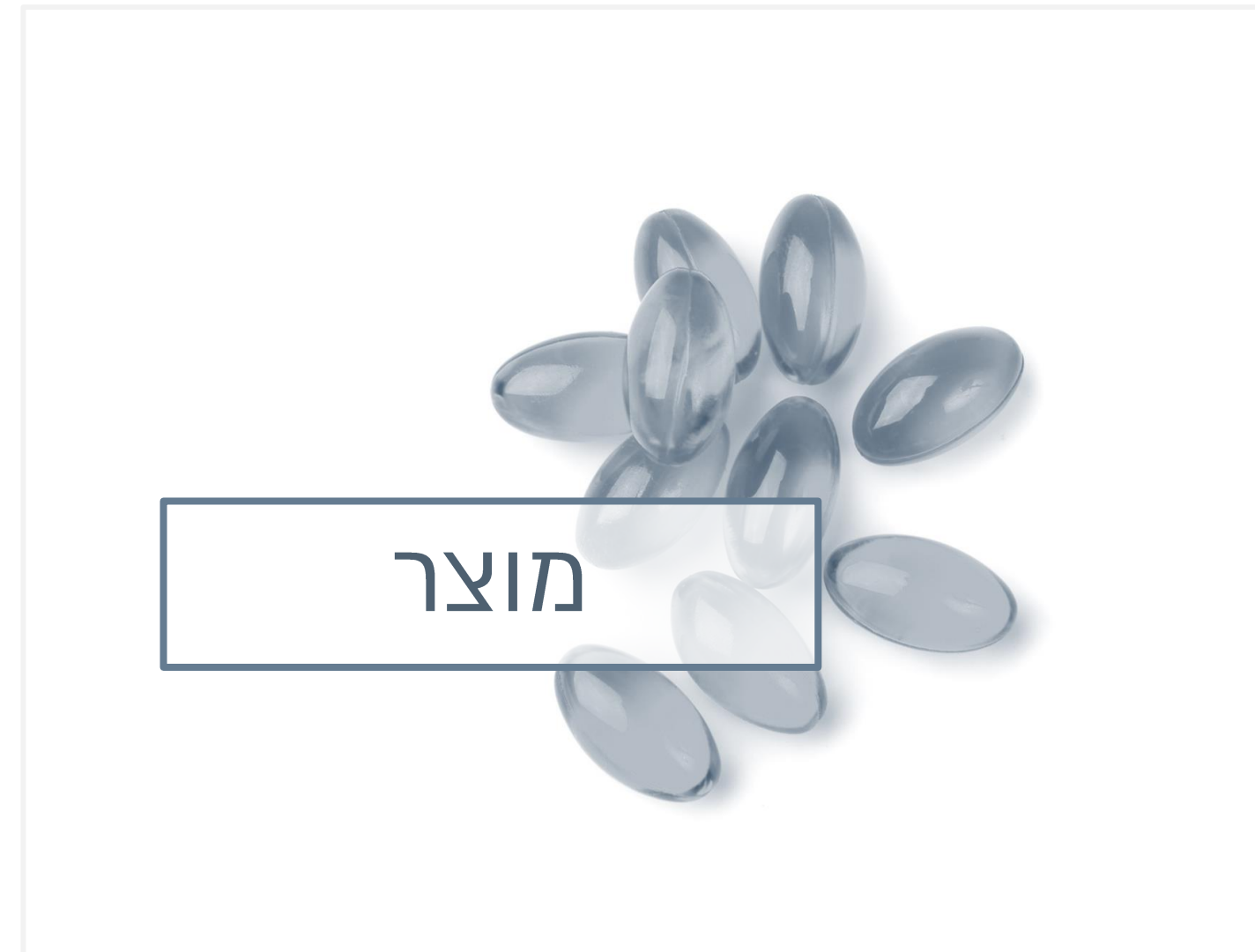
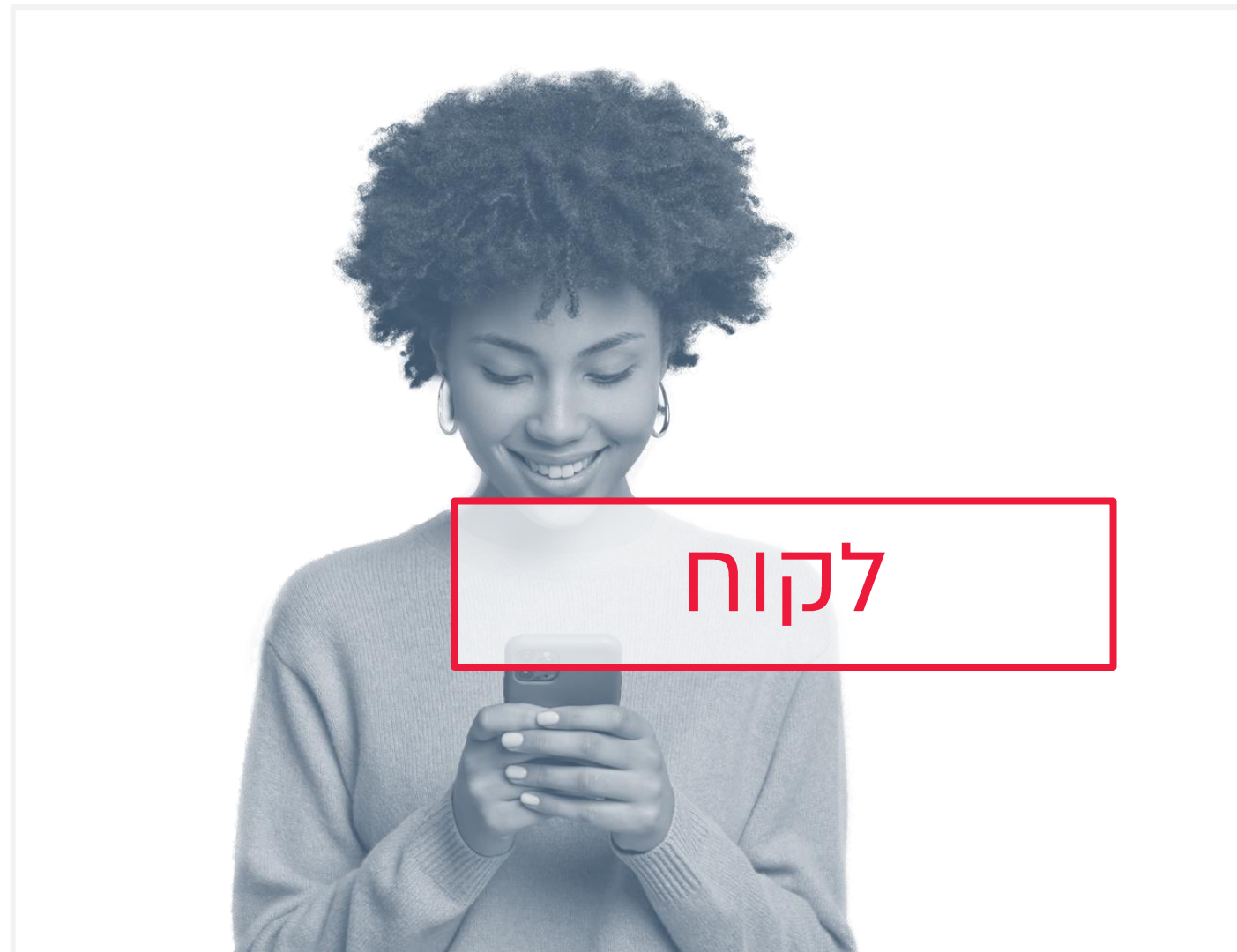
אקרו נדל"ן <

בית השקעות IBI <



פרויקט VoC

המטרה: ממיקוד במוצר ← למיקוד בלקוח

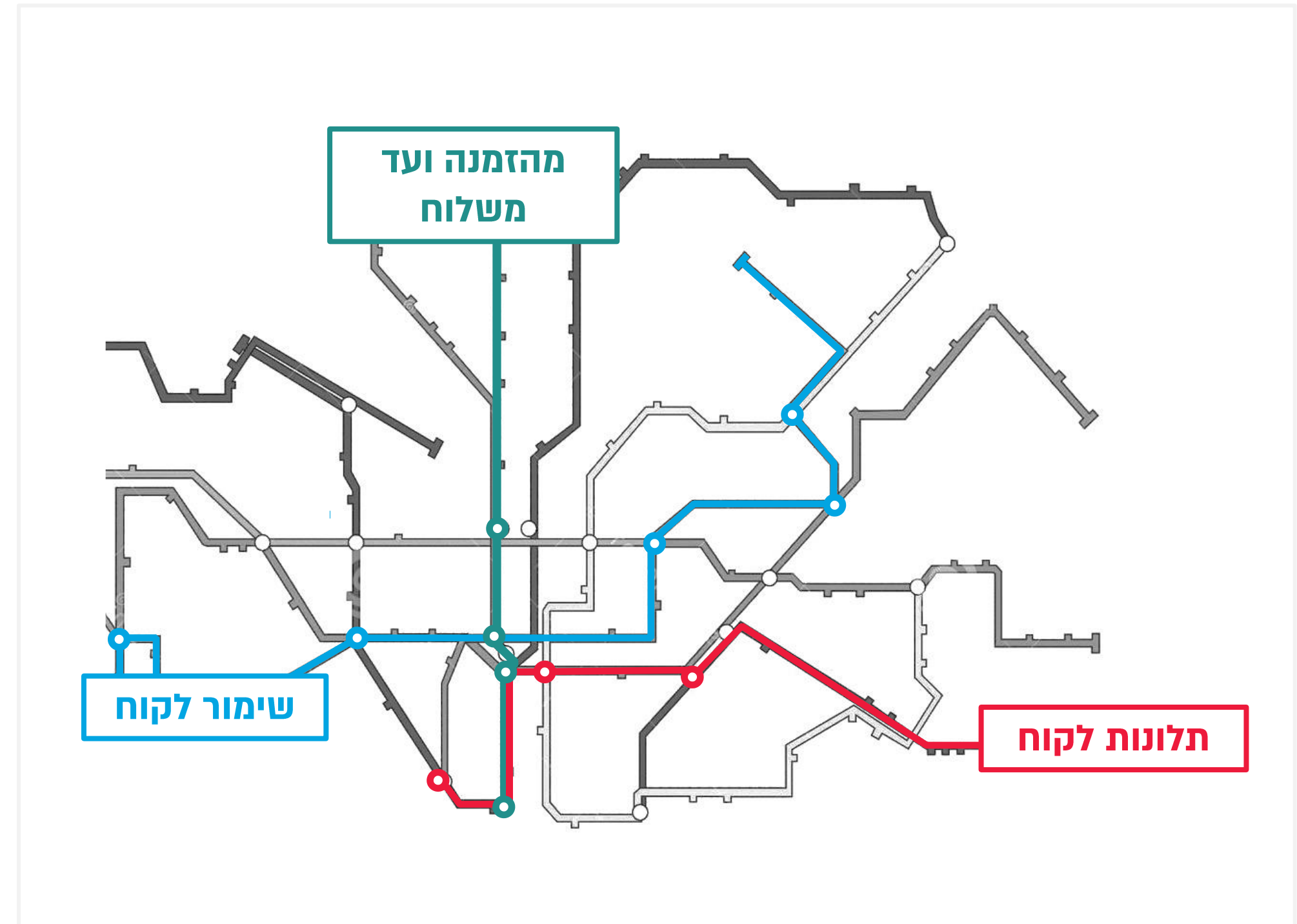




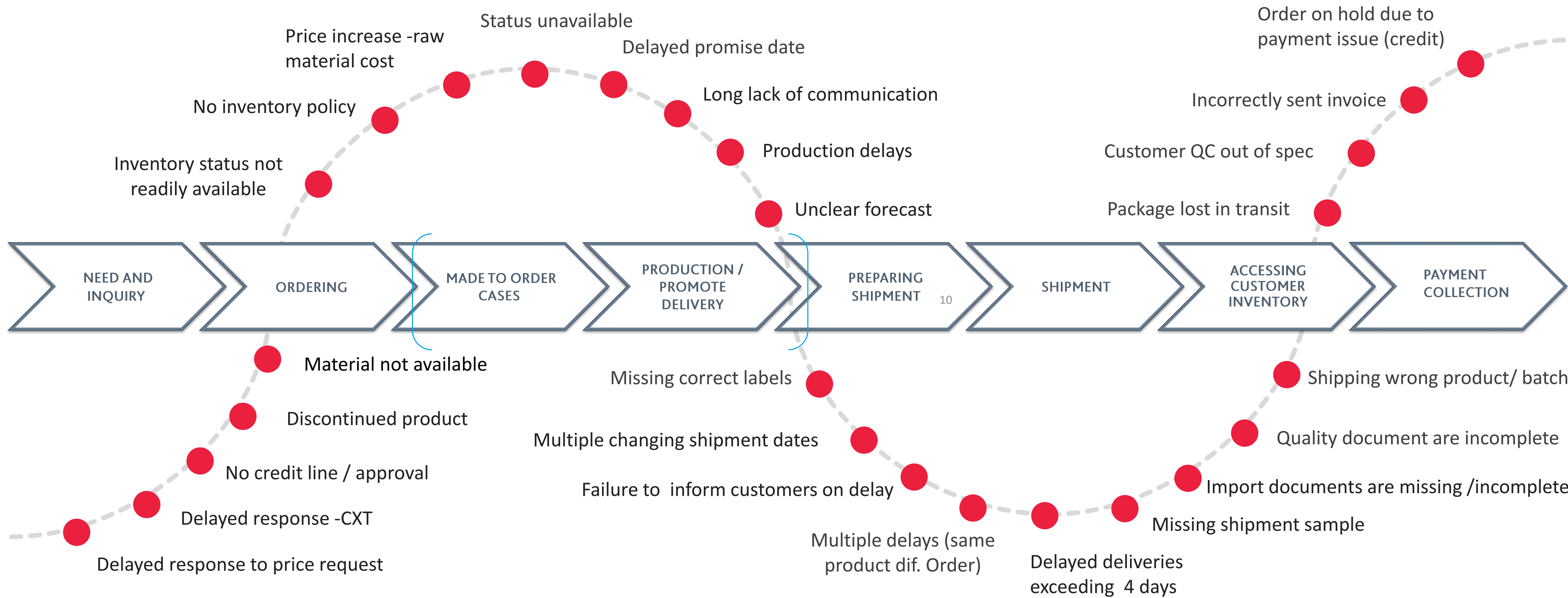
< מתוך רשימה של מסעות שהלקוחות עוברים בחברה

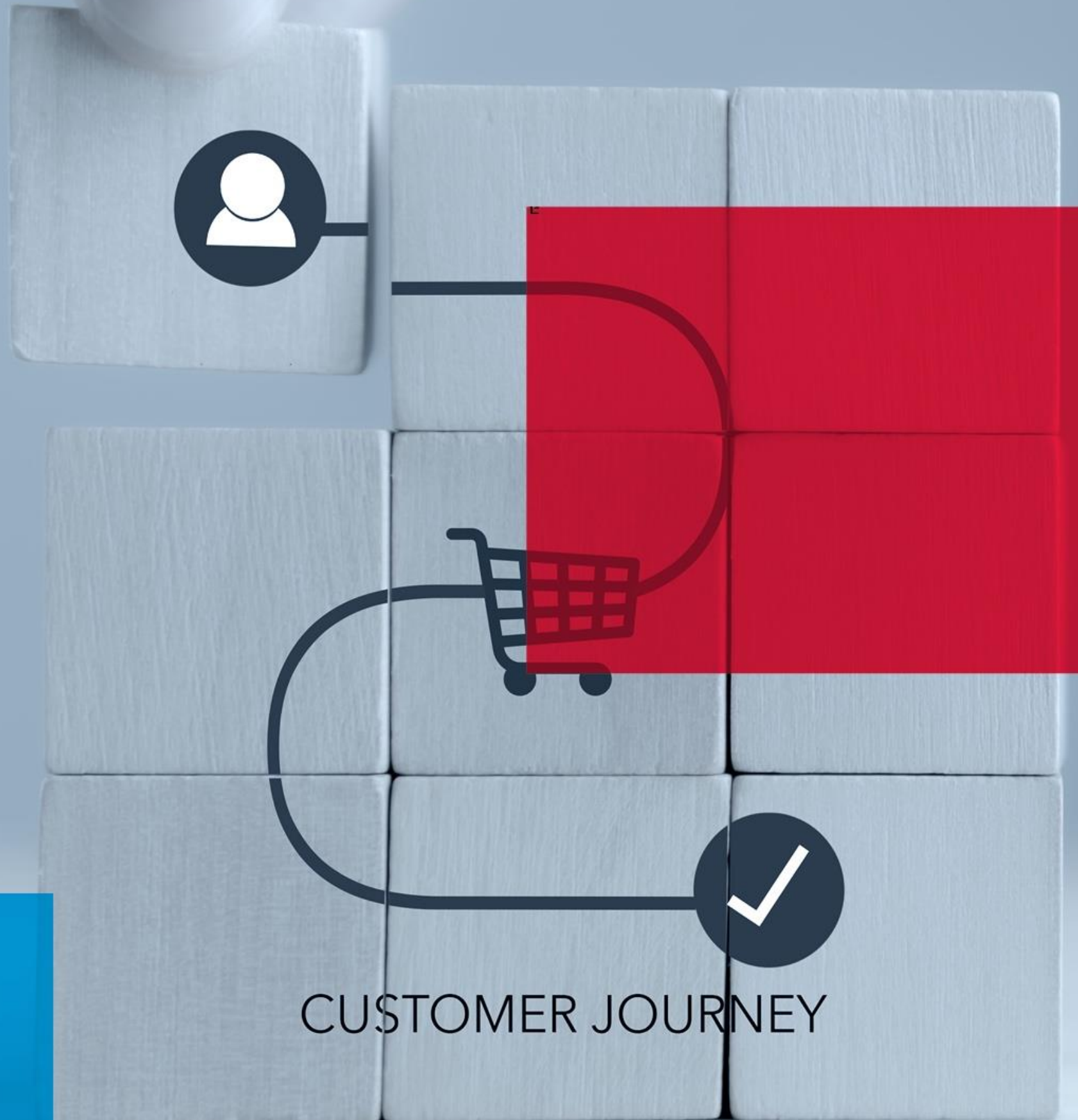
מסעות לקוח עיקריים:

- < שליחת הצעות מחיר ללקוחות
- < בקשה להזמנת משלוח
- < ביצוע המשלוח של המוצר ללקוח
- < סמינרים והדרכות לקוח
- < תלונות לקוח
- < בקשות לשינוי במוצר
- < תמיכה טכנית
- < ביקור באתר / אפליקציה
- < פגישה פרונטלית עם יועץ
- < עדכונים שוטפים



MOMENT OF TRUTH Situations with an increased tendency to impact relationships with clients <





תכנית VoC קול הלקוח LYCORD

3 סקרי מעקב מתמשכים
בנקודות מגע משמעותיות
עם לקוחות

סקר שביעות רצון
ועמדות לקוח

פעמים בשנה

סקר
תלונות לקוח

4 פעמים בשנה

סקר אחרי
קבלת משלוח

6 פעמים בשנה



CUSTOMER SUCCESS

שיטה עסקית שנועדה ללוות את הלקוחות להצלחה לאורך השימוש במוצר / בשירות



אנליזה

ניתוח נתוני התנהגות לקוחות לסיוע בקבה"ח עסקיות



מחקר לקוחות

איסוף וניתוח מידע על הלקוחות באמצעות סקרים כמותיים ואיכותניים



תוכנית VoC

תוכנית האוספת ומנהלת באופן שיטתי משוב מלקוחות ברחבי הארגון

- < מדד נטישת לקוחות
- < הגדרת טריגרים ל- engagement
- < מדד בריאות הלקוח
- < (Health score)
- < הגדרת KPI's לצוות ה- CSM
- < כלי ניהול, ניתוח ודיווח
- < ליווי בכל שלבי הלקוח – Onboarding, Adoption

- < ניתוח התנהגות דיגיטלית
- < ניתוח נתוני שימוש (מוצר/שירות)
- < מיפוי מסעות לקוח
- < ניתוח נתונים מתקדם
- < ניתוח טקסט
- < סגמנטציית לקוחות
- < ניטור מדיה חברתית
- < חיזוי נטישה / צמיחה

- < סקרים תקופתיים
- < סקרי איכות וחויית שירות
- < ראיונות אישיים
- < לקוח סמוי
- < מחקרי שימושיות
- < קבוצות מיקוד
- < מחקרי דסק

- < סקרי עמדות תקופתיים
- < סקרי משוב רציף
- < מיפוי מסעות וואינטראקציות
- < פורום לקוחות
- < שגרות הקשבה ללקוח
- < תהליכי למידה והתאוששות
- < לאחר מענה מלקוח
- < ניתוח פניות ותלונות לקוח (בכתב ובדיבור)

תודה רבה!

BDO | Marketing &
CONSULTING | Customer
Management