



# הארץ ביצע פרויקט אוטומציה מבוסס אוראפלייר במערך שירות הלקוחות



13:03 16/06/2021



עיתון הארץ. מקור: יח"צ

עיתון **הארץ** השלים באחרונה פרויקט מודרניזציה של מערכות שירות הלקוחות שלו, המבוססות על Oracle Forms. במסגרת הפרויקט הטמיע העיתון פתרון של **אוראפלייר** (Auraplayer), שאפשר לו ביצוע טרנספורמציה דיגיטלית במערך שירות הלקוחות, הטמעת מערכת תקשורת רב ערוצית, הוספת יכולות חדשות במוקד הטלפוני ויצירת יכולות שירות עצמי בידי הלקוחות.

מערכת ה-CRM של הארץ, שכאמור מבוססת על פתרון Oracle Forms, פותחה In-House לפני יותר מעשור. המערכת עברה לאורך השנים קסטומיזציה לצרכי חטיבת הלקוחות בארגון, והיא זוכה לשביעות רצון גבוהה מצד המשתמשים. האתגר שניצב בפני אנשי העיתון היה כיצד לקשר את המערכת הקיימת לעולם הדיגיטל, וזאת מבלי לשנות את הליבה שלה. הפתרון שבו הם בחרו של אוראפלייר, שמבצעת אוטומציה ומודרניזציה של כלל התהליכים העסקיים הקיימים במערכת מבוססת Oracle Forms ותיקה.

בין היכולות המרכזיות שהביאו את אנשי הארץ לבחור בפתרון זה: יכולת שילוב RPA מלא של מערכת ה-Oracle Forms; ממשקי UI/UX מודרניים, ללא צורך בקידוד נוסף; חשיפת התהליכים העסקיים כ-Web Services ול-REST; ומחולל יישומים של אפליקציות ללא צורך בפיתוח קוד.

**חיבור בין ה-CRM האתר ושירות הלקוחות**

הפצה, וזאת מבלי להזדקק לפנייה לנציג במוקד הטלפוני, כפי שהיה נהוג קודם לביצוע הפרויקט.

עוד השתדרגו מערכת הטלפוניה והמוקד הטלפוני. בין השאר, המערכת מזהה כעת לקוח אוטומטית על ידי מספר הטלפון שלו, ומנגישה את פרטיו לנציגי השירות. התהליך מתבצע על ידי חיבור שמבצעת אוראפלייר בין מערכת הטלפוניה למערכת הלקוחות. בנוסף, המערכת אפשרה את הקמתה של מערכת תקשורת רב ערוצית, שמתבצעת על ידי אוטומציה של מערכת ה-CRM וחיבור שלה עם מערכת התקשורת הרב ערוצית. בדרך זו נוצר ממשק המרכז את כל הפניות של הלקוחות מכלל הערוצים – טלפוניה, מייל, **ווטסאפ** ועוד.



יניב נדל, מנמ"ר עיתון הארץ. צילום: יח"צ

**יניב נדל**, מנמ"ר עיתון הארץ, ציין כי "ביצענו טרנספורמציה דיגיטלית משמעותית בפרק זמן קצר של כמה חודשים, בעלויות סבירות, כשיחס העלות-תועלת היה מעולה. לא רק שהזנקנו את שביעות הרצון של הלקוחות שלנו, באמצעות מתן תפריט פעולות שלם בשירות עצמי, אלא שבמקביל הצלחנו להביא להפחתה משמעותית בכמות הפניות לנציגים במוקד השירות. כך, לדוגמה, חווינו ירידה של 50% בפניות שירות טלפוניה בנושא חלוקת העיתון והפחתה של 25% בפניות שירות טלפוניה לשינוי כתובת. המשמעות היא שהיה ביכולתנו לבצע חיסכון משמעותי בכוח האדם במוקד השירות ולצמצם את העלויות התפעוליות שלו. ההצלחה של הפרויקט נמדדת גם בזמני הטיפול שהתקצרו בפניות, בזמני המתנה שהתקצרו, בירידה בטעויות אנוש ועוד".

נדל הוסיף ש-"במהלך משבר הקורונה, מוקד השירות הטלפוני עבר לעבודה מהבית, והמעבר הזה התאפשר בין השאר בזכות היכולות החדשות והמשודרגות שאוראפלייר שילבה במערך שירות הלקוחות שלנו. זו נקודה שכאשר יצאנו לדרך עם הפרויקט כלל לא חשבנו עליה, אך כשהגענו לרגע האמת היינו הרבה יותר גמישים בזכות הפתרון של אוראפלייר, ויכולים היינו להתמודד בצורה טובה גם עם המציאות החדשה שנכפתה עלינו".



מיה אורנו, מנמ"ר לוח ומייסדת אוראפלייר. צילום: יח"צ



יחסית פשוטה מזניק אותה היישר לעידן הדיגיטל, ומציע קשת רחבה של יכולות עסקיות חדשות".

[עיתון הארץ](#) [הארץ](#) [אוראפלייר](#) [CRM](#) [AuraPlayer](#)

## [אירועים קרובים](#)



### [VMware vFORUM 2021](#)

[חמישי, 16 בדצמבר 2021](#)



### [PMI 2021](#)

[חמישי, 16 בדצמבר 2021](#)



### [New Retail Fest Fall 2021](#)

[רביעי, 15 בדצמבר 2021](#)

Promoted Links by Taboola

## תוכן מרחבי הרשת

מטאברס בעולם האמיתי -אבטחת DNS - קו ההגנה הראשון -מוטי טובי, לשעבר מנמ"ר קומברס ואמדוקס, הלך לעולמו -

החלטת מס הכנסה: פטור ממס רווחי הון לבני 55+סערה בהוד"ש: קרקעות יימכרו החל מ-139,000 שקלים בלבד

Channel22

ריאלי - כלכלה מעשית

ה BOXER XXXL עם הארגז המתרומסליברמן שלא הכרתםבעקבות חוק היסטורי - מיליוני ישראלים זכאים לדרכון פורטוגלי

פספורט גרופ

מפלגת ישראל ביתנו

Elegant Car

חיסכון של מיליון שקל: 2 מסלולי ההשקעה במתחם 1202 בהוד השרון

Real Invest נדל"ן