

הפירמידה הארגונית מתהפכת -
מחזקים את המפגש עם הלקוח

גלית קרדי
מנכ"לית BRIMAG SERVICE

excellent
BRIMAG SERVICE
2021 / 2022

על קבוצת ברימאג

בשנת 2021 חלה עלייה של 3.1% ברכישת מוצרי חשמל ואלקטרוניקה. עפ"י נתוני הלמ"ס.

כל מוצר חשמלי שנרכש טומן בתוכו מסע מופלא המתחיל בשירותי התקנה, הדרכה, דרך תחזוקה וטיפול בתקלות ואף לעיתים מסתיים בשדרוג.

כדי לאפשר את הצלחת המסע הזה אנו נעזרים בשרשרת אספקה רחבה הכוללת בתוכה רכש, ייבוא, לוגיסטיקה, שירות, מכר ועוד..

קבוצת ברימאג

יבואנית של מותגים מובילים כמו: LG, BEKO, DELONGHI, PANASONIC, KENWOOD ועוד...

שותפה בישפאר – יבואני SONY בישראל

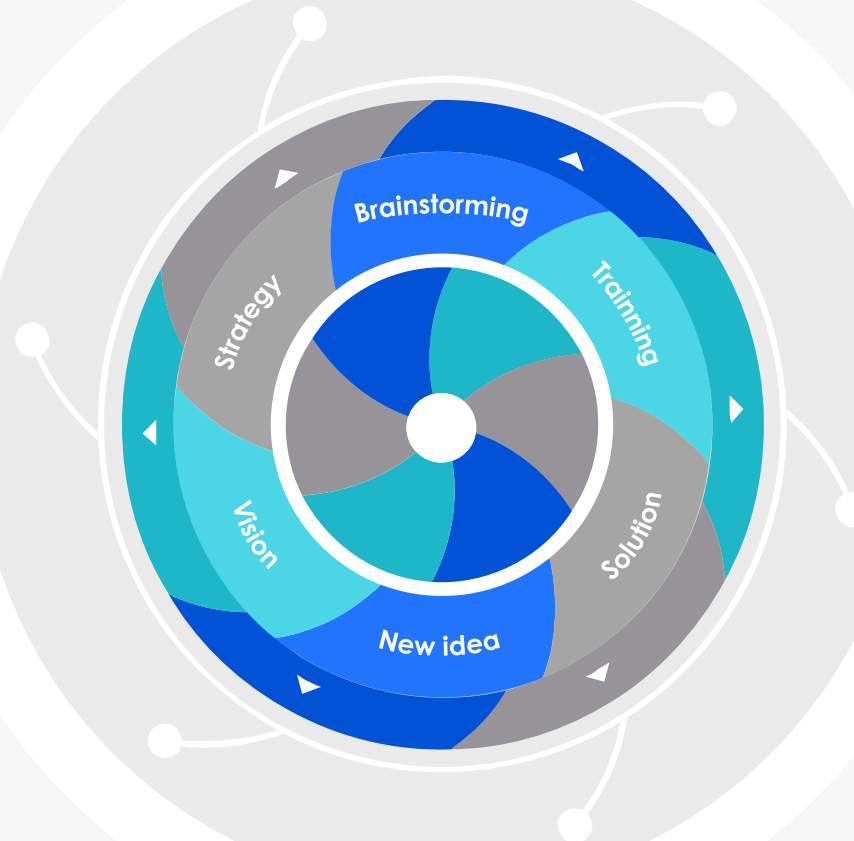


למידת הארגון

אסטרטגית הארגון

נק' מפגש עם הלקוח

הכרת היחידות
הארגוניות והערך
של יחידה על/ל
שרשרת האספקה



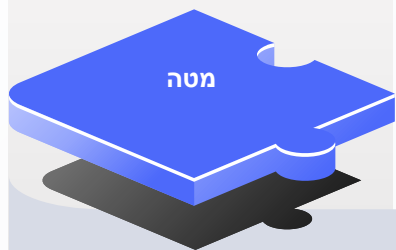
גמישות המערכת

המבנה ארגוני
ותמיכתו במתן
ערך ללקוח

הכרות עם מדדים

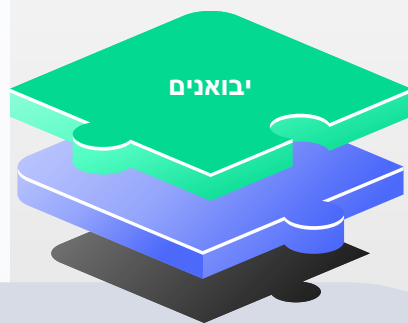
מבט על

- מטה מרכזי אחד
אשר מרכז את
כלל המידע
מהשטח



זרימת המידע

- 3 יבואנים מרכזיים להם
מעביקים שירות
קהל לקוחות שונה ומגוון
לכל יבואן



סטנדרטיזציה

- מבנה לוגיסטי רחב ומבוזר
- עשרות חברות מהם עושים ייבוא של
ח"ח ומוצרים למכירה
- כל אזור מהווה יחידה לוגיסטית
עצמאית שניזונה מאזור המרכז
- סניף לוגיסטי מרכזי שמקבל אליו את
הייבוא של כלל ח"ח

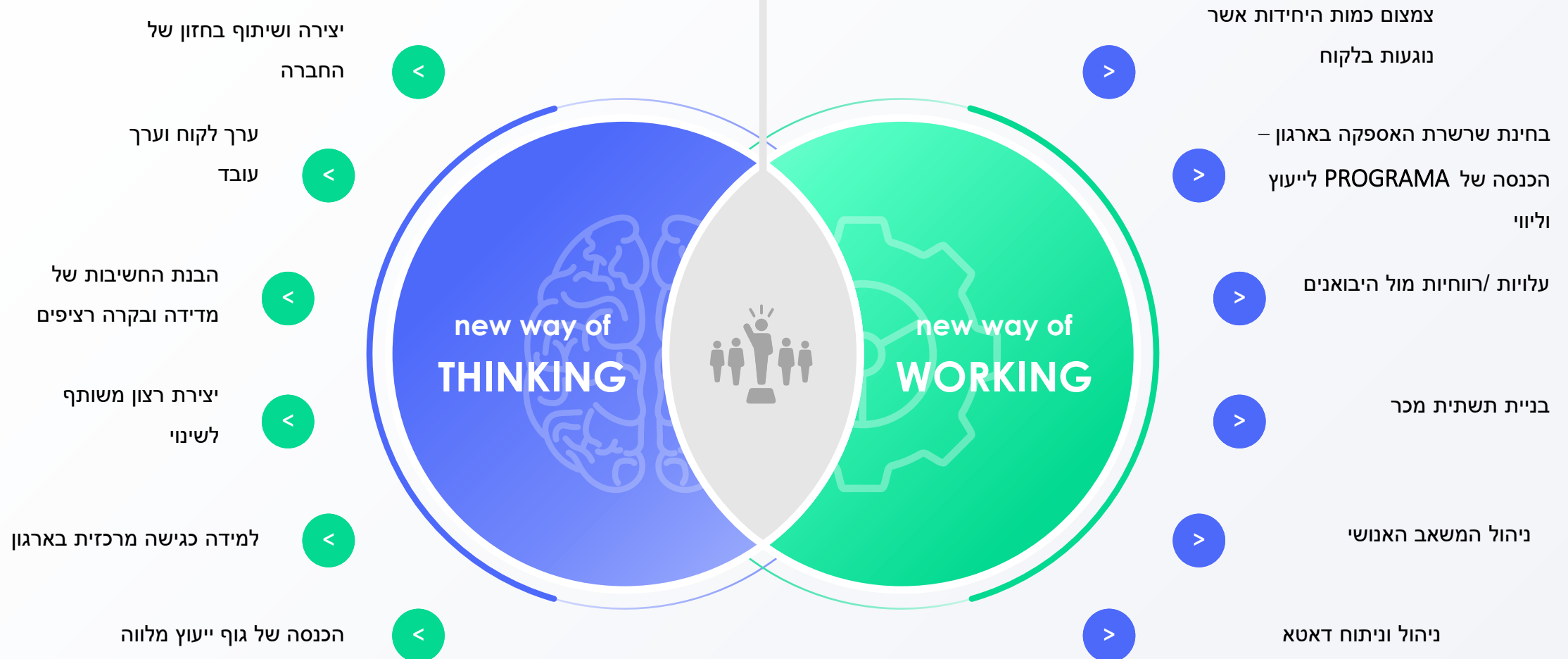


שביעות רצון לקוח/עובד

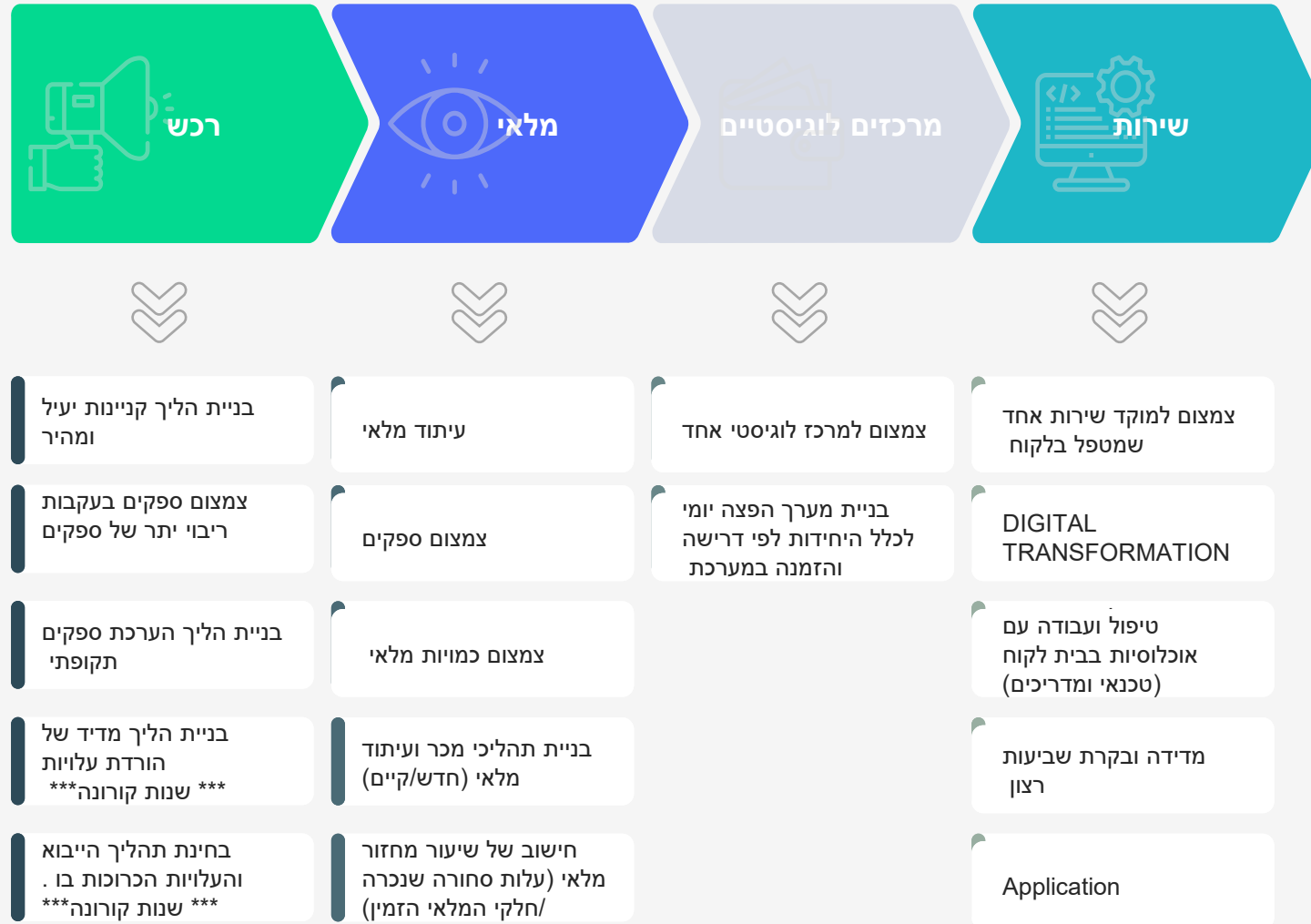
- 5 יחידות בכל הארץ אשר כל יחידה
מהווה יחידת רווח והפסד עצמאית
- כל יחידה כוללת בתוכה – מחסן,
חנות, מוקד, ומשלחת ממנה טכנאים
ומדריכים ללקוחות האזור



דרך חדשה



טיפול בשרשרת הערך – מהלכים עיקריים

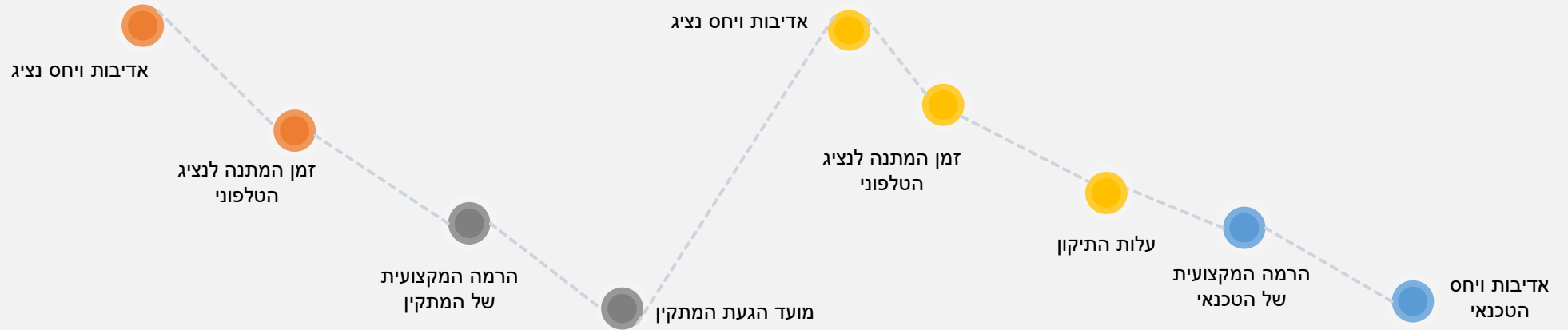


- מדידה ובקרה
- תהליכים ממבט הלקוח
- המשאב האנושי
- מטה בגורם מרכז
- צמצום עלויות






מסע לקוח ומדדי השפעה



NPS (+) גורמים משפיעים על



פעולות להשפעה

 <p>מוקד שירות</p>		 <p>טכנאי</p>		 <p>התקנה</p>
<ul style="list-style-type: none"> - הדרכות תפיסת שירות - מעבר לנציגי מולטי ותסריטי שיחה - מדידה יומית של NPS - ירידה בזמני המתנה ממוצע של 06:00 ל 03:40 		<ul style="list-style-type: none"> - הדרכות תפיסת שירות - הדרכות מקצועיות - מדידה יומית NPS 		<ul style="list-style-type: none"> - הדרכות מקצועיות מדריכים - מדידה יומית של NPS - **חלק משמעותי מתוכנית 2022

מטכנאי למומחה



מטכנאי למומחה





טרנספורמציה דיגיטלית

במטרה לייצר מענה ללקוחות בדרך הנוחה

להם ובזמן הנוח להם , ביצענו התאמה של

כלים דיגיטליים לשירות הלקוח

כלים דיגיטליים

WEB

עולה לאויר בסוף חודש ינואר 2022



MAIL

אפשרות לשליחת מייל ישירות דרך
"צור קשר באתר BRIMAG"



Dial My App

אפליקציה אשר נשלחת ללקוח בכל
התקשרות למוקד ומאפשרת לו תפעול
עצמאי ללא נציג.



WhatsApp

הקמת יחידת דיגיטל והקמת BOT
לטיפול 24/7

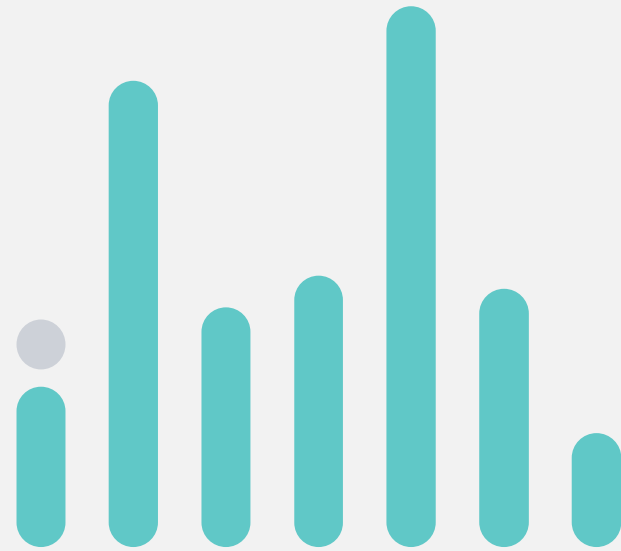


FACEBOOK

פתיחת העמוד של ברימאג לכתיבת חוויות
שירות – מאפשרת שליטה והכרה עם
חוויות הלקוח.



כ- 57% מתפעלים באופן עצמאי או דרך
הווטס אפ



והתוצאות לא איחרו לבוא

נתונים כספיים (Q3)

22%

Gross Profit Margin



18%

Operating Profit Margin

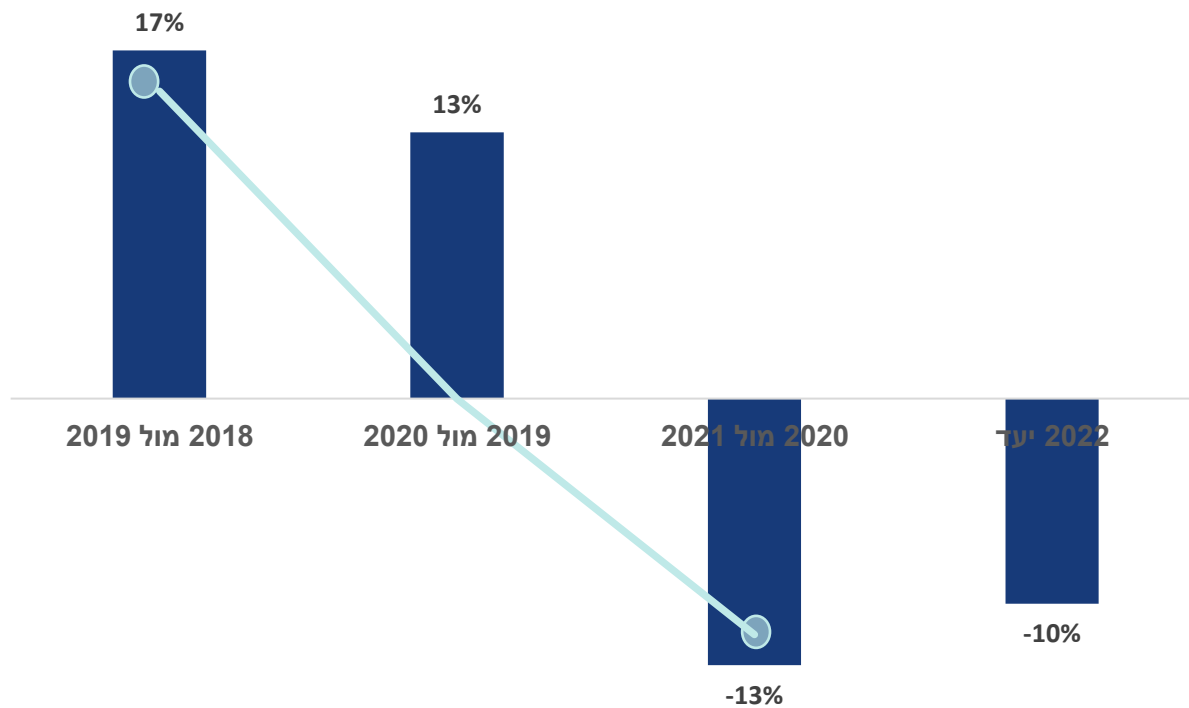


58%

Net Profit Margin



מגמת ספקים



דוגמאות לצמצום ספקים :

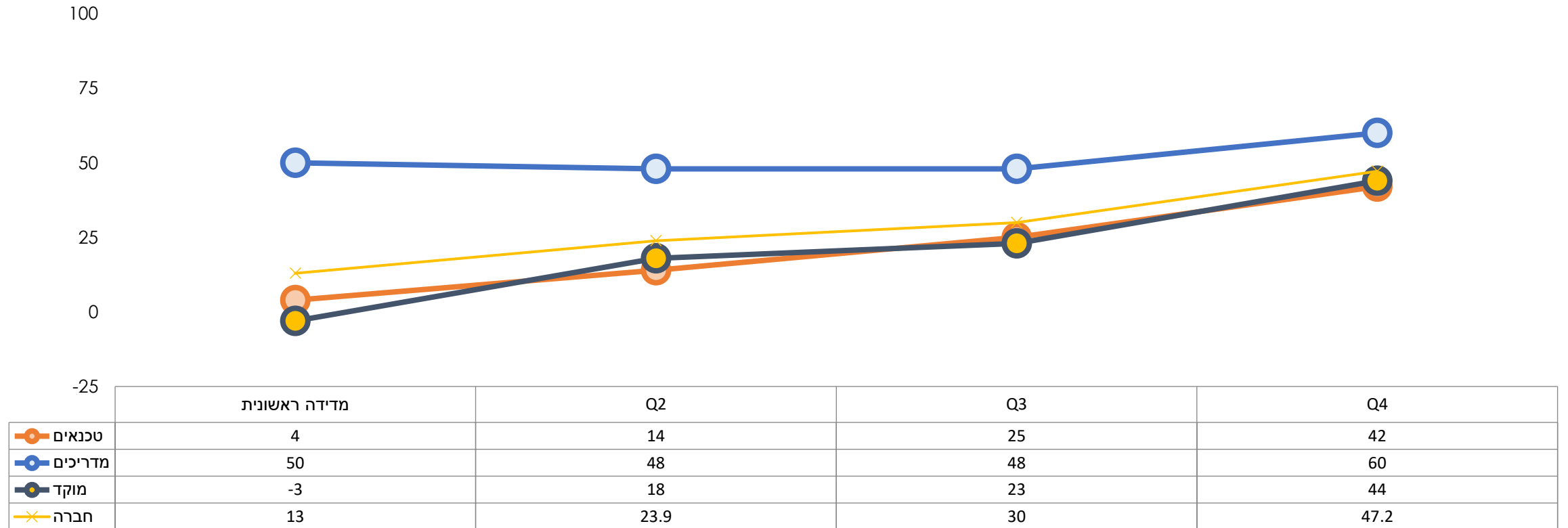
- ייבוא - מעבר מהספקות ממס' מפעלים למפעל אחד מרכזי באזור מקורב יותר – אפשר גם ייבוא דרך מפעל ומדינה אחת וצמצום משך הייבוא מה שהביא להקטנת כמות מלאי מוזמנת וחסכון של מקום
- רכש מקומי – סגירת ספקים ואיחוד פעילויות אפשר רכישה גדולה יותר של מלאי מספקים מרכזיים, הגדיל אותנו כלקוח ואיפשר אחוזי הנחה גדולים יותר, SLA קצר יותר לאספקה וכתוצאה מכך הקטנת כמות מוזמנת פר הזמנה

NPS

מדד ה-NPS הינו מדד משמעותי בניטור חווית הלקוח .

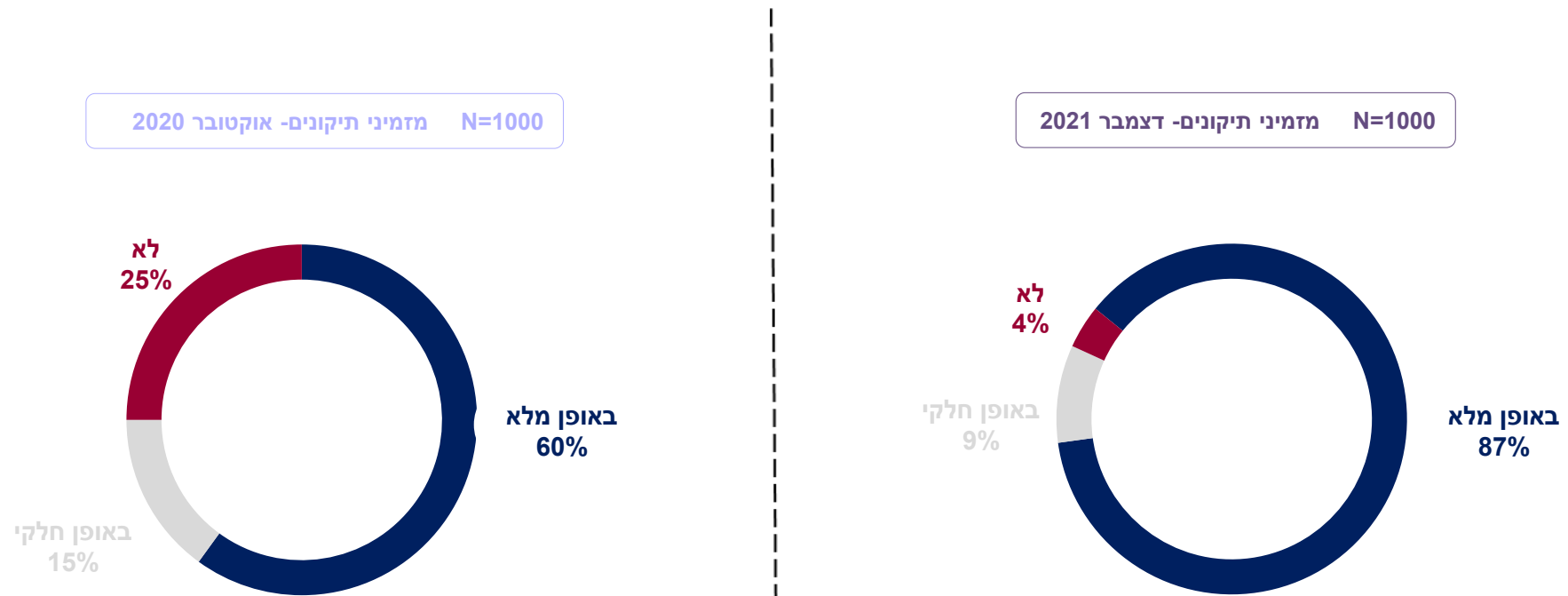
המדד בוחן את כמות הלקוחות הממליצים מול כמות הלקוחות המשמיצים.

הגרפים מטה מציגים את השיפור הרבעוני שביצענו לאורך השנה. מתייחס לכל אחת מהאוכלוסיות אשר מייצרים מפגש עם לקוח.



סגירת טיפול בלקוח

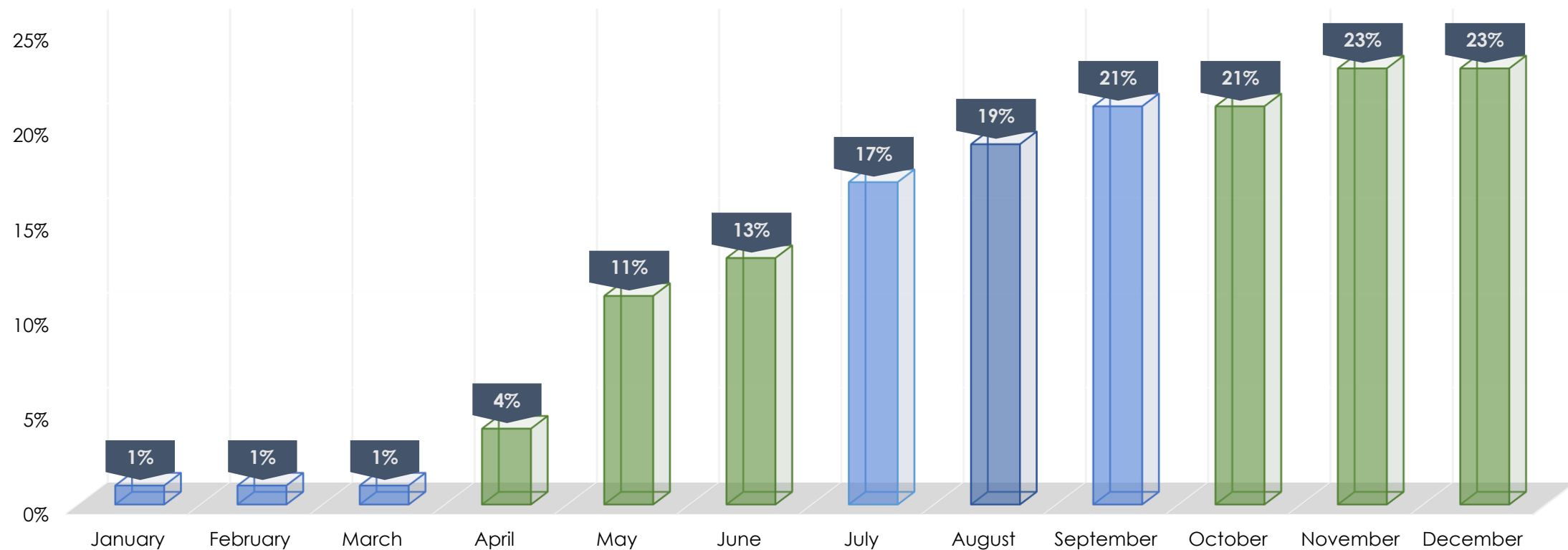
כ- 87% ממזמיני התיקונים,
דיווחו כי התקלה שלהם נפתרה באופן מלא



*** שני המחקרים בוצעו ע"י מכון מחקר "רושינק"

האם בסופו של דבר, התקלה שלך נפתרה? (שאלה סגורה)





ניתן לראות גידול משמעותי ל-23% שימוש דרך אמצעים דיגיטליים

הסטה למערכות דיגיטליות

ברימאג שירות
גאה להיבחר
ע"י גלובס

כאחת מ-150
המעסיקים הטובים
בישראל לשנת 2022
תודה לעובדים המסורים על הבחירה



לכתבה <<

*הסקר בוצע בחודש אוגוסט 2021, ע"י חברת מידע
בינלאומית. השתתפו בסקר כ-7500 מועסקים על
כ-2000 בתי עסק מעל 200 עובדים.

BRIMAG
שירות

BRIMAG
SERVICE

thank you