

ראיון עם מירי מולכו, מנהלת מחלקת שירות תמיכה והדרכה, סילבר.נט



שאלה: מהם התחומים המרכזיים שבאחריותך?

במסגרת תפקידי כראש מחלקת מחלקת שירות, תמיכה והדרכת לקוחות אני אחראית להבטחת איכות התמיכה, השירות ושביעות הרצון בקרב הלקוחות בתחום הבנקאות הארגונית. כמו כן, אחראית לחיזוק ושימור הקשר עם לקוחות החברה. המחלקה מעניקה שירות, תמיכה ותחזוקה למאות מלקוחות החברה, חברות מובילות במגוון ענפי המשק השונים. אנו מבצעים גם עדכוני גרסאות תוכנה, והתקנות אצל הלקוחות. צוות המחלקה מעביר הדרכות על הפתרונות, ציבוריות- אצלנו במשרד למספר לקוחות יחד, או הדרכות מוזמנות-המותאמות פרטנית לצרכים ומתקיימות בארגונים עצמם. הפניות מגיעות אלינו באמצעות מייל השירות : eservice@silvernet.co.il המנותב לטיפול לצוות המחלקה. מספר הטלפון הישיר: 6881808 – 03 שלוחה 1

שאלה: כיצד בא לידי ביטוי הקשר האישי של הלקוחות עם החברה?

לקוחות החברה מכירים את כל אנשי הצוות באופן אישי, ומעבר לנושאי העבודה השוטפים ולשירות שאנו מעניקים להם, במהלך הזמן נוצר קשר אישי ושיחות מתפתחות על נושאים אחרים כגון היכרות, ילדים, ענייני משפחה ועוד. אנחנו משתדלים להתחשב בבקשות של לקוחות לטיפול בשעות מסוימות, בהתאם לסידור העבודה שלהם וכיו"ב. כל לקוח אצלנו הוא אינדיבידואל ולמרות שאנו מעניקים שירות למאות לקוחות חשוב לנו לשמור על יחס אישי לכל אחד ואחת מהם. מעבר לזה, צוות השירות נהג ליידע את הלקוחות בהטבות שונות המוענקות להם מסילבר.נט כגון הדרכות, ימי עיון וכיו"ב.

שאלה: מהם התחומים שבהם את מתכננת לטפל השנה?

השנה נמשיך להתמקד בשיפור חוויית השירות ללקוח. טיפול ממוקד ויעיל בפניות, יצירת קשר יזום מול הלקוחות ובדיקת צרכים. אשמח לקבל הצעות ורעיונות לשיפור לכתובת eservice@silvernet.co.il

ספרי קצת על עצמך...

לפני הצטרפתי לסילבר.נט עבדתי בחברת הפניקס כאחראית מערכת הארכיון. תפקידי כלל אחריות על ממשק המשתמשים, בדיקות מערכת וקשר מול בתי תוכנה לצורכי פיתוח ו-QA. אני בעלת תעודת מתכנתת ולומדת לתואר ראשון באוניברסיטה הפתוחה בחוג למנהל עסקים בשילוב לימודי תקשורת. מתגוררת עם בן זוגי בתל-אביב. בשעות הפנאי נהנית לקרוא, לצפות בסרטים, לבשל מאכלי גורמה ולאפות עוגות...