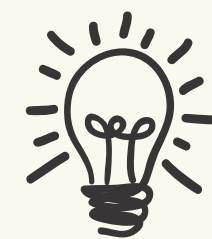




# עבודה מהבית



# ממשבר להזדמנות

איך למנף את משבר הקורונה לעסק שלי

SELLA YOFFE | DATAMEDIA | CRM.BUZZ



# עבודה מהבית

## בעיה או הזדמנות?

- שינויים - במקום שנים - תוך ימים
- עבודה מהבית יכולה להיות מהנה ויעילה
- פחות זמן בפקקים
- יותר זמן עם בני משפחה וחברים
- יותר זמן לעצמי ולתחביבים (פרקטיקה חדשה בהייטק)
- גמישות
- פחות פוליטיקה ארגונית
- חיסכון (אוכל בבית)
- ביזור מאפשר חופש עבודה מכל מקום (עם אינטרנט)



# מה זה לעבוד מהבית?

## שאלות

- האם אני שייך לעסק שמסוגל לתפקד במתווה TELEWORKING?
- אני עובד לבד או כחלק מקבוצה?
- האם אני מנהל או עובד בקבוצה?
- האם יש במשרד "חומר" שאני צריך לעבוד עליו כשאני עובד מהבית?
- האם "החומר" שאני צריך לעבוד עליו צריך להיות נגיש גם לאחרים?
- האם אני צריך להדפיס?

סקר



# שינויים ושיבושים

## זה לא רק טכנולוגיה

- פחד ולחץ מקשים על ריכוז, יעילות ויצירתיות
- הגבילו חשיפה לפיד החדשותי בכל הערוצים
- ניטור + נטרול מסיחי דעת (נוטיפיקציות למינהן)
- משמעת עצמית ופיתויים
- תקשורת ברורה (טלפון שבור)



# שינויים ושיבושים

## זה לא רק טכנולוגיה

- עבודה בצוותים? שיחת וידאו של 10 דק' כל בוקר בשעה קבועה
- השתמשו בכלים שמתאימים לעבודת צוות (teams למשל)
- פעלו לפי תכנית עבודה
- חוקי בית (לדוגמא: לא לדבר איתי כשאני בטלפון)



# שינויים ושיבושים

## זה לא רק טכנולוגיה

- לבוש, מקלחת, גילוח, איפור
- פעילות גופנית
- תזונה
- גבולות: מתי אני בעבודה ומתי בבית
- עבודות הבית



# שינויים ושיבושים

## זה לא רק טכנולוגיה

- בדידות-דיכאון
- מוזיקה באוזניות: ריכוז | מצב רוח | שקט
- אין שום מפגש פיזי: היפגשו בווירטואלי: עם משפחה, חברים, עבודה
- "מסיבות" אונליין: קפה, פיצה
- שיחות מסדרון ומטבחון וירטואליות (ופיזיות אם אפשר) Rooms



# ארגונומיה

## סביבת עבודה

- מאיפה נעבוד? | חדר עבודה? | בחלל פתוח?
- עדיף - פינת עבודה קבועה
- שולחן
- כיסא
- שולחן עמידה





# ארגונומיה

## סביבת עבודה

- מחשב נייד - מסך ומיקומו
- מקלדת ועכבר ארגונומיים
- סטנד למחשב נייד
- תאורה טבעית
- שקט בבקשה [krisp.ai](https://krisp.ai)



# אינטרנט

## תשתית | קווי | אלחוטי

- אינטרנט יציב - תנאי לעבודה מהבית
- ספקי אינטרנט אפשריים: סיבים, הוט, בזק, סלולרי
- עומס ברחבי העולם על האינטרנט
- עומס על הרשת (ילדים בבית) - כדאי לפצל לחיבורים נפרדים
- כיסוי WiFi ברחבי הבית: פינת עבודה קרובה לראוטר, או הרחבת הכיסוי באמצעות רפיטר, mesh, כמה אנטנות



# אינטרנט

## תשתית | קווי | אלחוטי

- אבטחת רשת אלחוטית: רשת נפרדת לחלוטין
- איזה ראוטר? Dual Wan, עם או בלי Wi-Fi?
- אל פסק לראוטר ולמודם
- כיסוי סלולרי בבית - WiFi-calling | Femtocell



# מחשב

## מחשב נייד? נייד?

- אני מקבל מחשב מהעבודה?
- יש לי מחשב לצורכי העבודה?
- האם המחשב משותף עם כל המשפחה?
- מחשב נייד או מחשב שולחני?
- אם אין לי מחשב: לקנות? | להשאיל? | לשכור?
- לא ממליץ להסתמך רק סלולרי
- אל-פסק למחשבים שולחניים



# סייבר

## סיכונים לעבודה מהבית

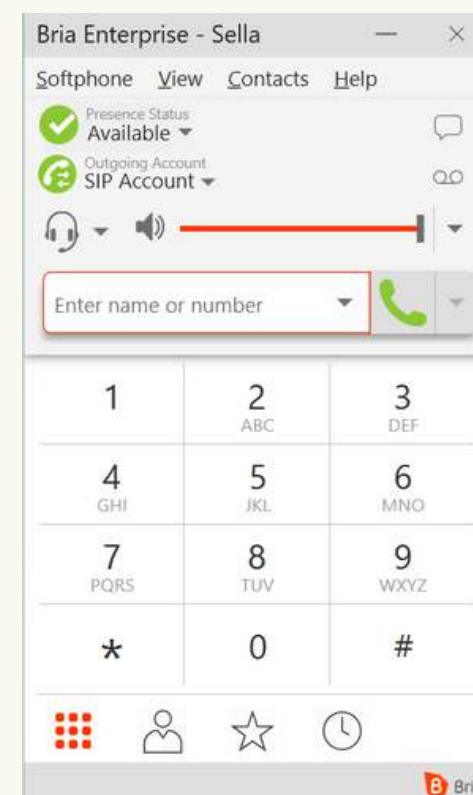
- וירוסים
- סיכוני אבטחת מידע ודלף מידע (גם לחומר שאינו מקוון)
- סיכוני סייבר (עקב פתיחת אפשרות עבודה מרחוק)
- פישניג
- כופר



# טלפוניה

## קווי | סלולרי | המשכיות

- סלולרי בלבד?
- מסתפק בפולו-מי | לעבור למרכזיה בענן?
- מוקד? | IVR? | שירות לקוחות?
- מכשירי טלפון Soft-Phone (תוכנת טלפון)
- אוזניות - סינון רעשים | USB | UC





# פגישות וירטואליות

## סקייפ | זום ושאר ירקות

- פגישה אונליין לעומת פגישה פיזית
- פגישה אונליין עדיפה עם וידאו
- אוזניות UC | מיקרופון איכותי
- מצלמת webcam
- עם מי אני צריך להיפגש?
- מה אני צריך להשיג בפגישה?
- איזו תוכנה?



# תוכנות

## אופיס ודיסק בענן

- מייל - outlook | gmail
- גוגל דוקס?
- אופיס 365 - משפחה של מוצרים
- onedrive / Dropbox / NAS
- שיתוף מסמכים | עבודה משותפת
- גיבויים | גירסאות
- PDF כתחליף ניירת





# ניהול קשרי לקוחות

## CRM | הנהח"ש

- האם יש לנו בעסק CRM?
- האם הוא כבר בענן?
- איך אני מתקשר עם הלקוחות במסגרת עבודה מהבית?
- משלוחים?
- שרשרת אספקה?



# נוכחות

## שעון נוכחות בענן

- אקסל או גוגל שיט משותף
- שעון נוכחות בענן



# נוכחות ברשת

## אתר, מדיה חברתית

- מידע עדכני ללקוחות באתר
- רענונו וצרו תוכן חדש
- ערוצי תוכן נוספים (בלוג, סרטונים, פודקאסט)
- רשתות חברתיות | דפים עסקיים
- טרגוט ללקוחות במדיה
- שירות עצמי באתר
- חנות וירטואלית?
- צ'אט בוט באתר | פייסבוק?
- אוטומציות Zapier - למכן כמעט הכל

# מסע לקוח

## שימור ומכירה ללקוחות

- הזדמנות לשימור ומכירה ללקוחות קיימים
- מערכת Marketing Automation: מערכת חינום
- צביעת לקוחות
- דיוורים
- דפי נחיתה
- אוטומציות
- פרסום מתוזמן במדיה חברתית
- פופאפים
- מערכת חוקים ותנאים (מסעות לקוח)



# צד השרת

## אני עובד מרחוק מול מה?

- האם יש משאבים ארגוניים שאני צריך להתחבר אליהם?
- מוכנות מבחינת תשתית? | אבטחת מידע? | קישוריות לאינטרנט
- האם יש רישוי מתאים?
- להעדיף RDP לשרת
- מעבר לתשתית וירטואלית?



# להתמקד בלקוחות

## צמיחה מהלקוחות הקיימים

- המשכיות עסקית חיונית להישרדות העסקית.
- איזה ערך אני יכול לתת ללקוחות שלי?
- חווית לקוח בתקופת "ברבורים שחורים"
- האם התמקדנו בלקוחות הקיימים עד עכשיו?
- איך להסב את הפעילות העסקית למצב החדש?



# להתמקד בלקוחות

## צמיחה מהלקוחות הקיימים

- העלות לשימור לקוח קיים זולה פי 6 ויותר מרכישת לקוח חדש.
- הסיכוי למכור ללקוח קיים 60%-70%
- הסיכוי למכור ללקוח חדש 5%-20%
- איזו דאטה יש לי על הלקוחות שלי?
- מה מצב איכות הדאטה?



# תודה!

אשמח לסייע בהמשך

**Sella Yoffe**

**Sella@datamedia.co.il**

**073-2203044**

**054-4540054**

**www.datamedia.co.il**

**www.crm.buzz**



Customer Satisfaction