

בוט חכם יעשה צ'ק אין אוטומטי ללקוחות אל על

Posted on 16 ביולי 2018 by דפנה וייס



זהו אחד הרעיונות הזוכים בתחרות חדשנות הממוקדת בדיגיטל ושיפור חוויית הלקוח בחברה

Category: [תעופה](#)

Tag: [גונן אוסישקין](#), [אל על](#), [תחרות חדשנות](#), [שחר מרקוביץ](#), [שי יונתן אלעני](#), [יונתן ארנון](#), [נועה ברזילי](#)

בחודש מרץ האחרון, השיקה חברת אל על תחרות חדשנות, שמטרתה לקדם יוזמות מעשיות לשיפור חוויית הלקוח בתחום התעופה. התחרות זכתה להיענות רבה מצד אנשי החברה בישראל ובנציגויות ברחבי העולם, כאשר הוגשו במסגרתה למעלה מ-350 רעיונות ייחודיים ומגוונים.

חבר השופטים בתחרות, אשר נבנה מהחטיבות השונות בחברה, בליווי מנכ"ל החברה, **גונן אוסישקין**, וסמנכ"ל הדיגיטל והמחשוב, **שחר מרקוביץ**, בחר את שלושת הזוכים במקומות הראשונים וכן בחר שלושה רעיונות אשר זכו לציון לשבח, שהגיעו מכל תחומי הפעילות בחברה.



שתיים מהיוזמות הזוכות בתחרות הדיגיטל של אל על

במקום הראשון זכה **שי יונתן אלעני**, על יוזמה מקורית וחדשנית בתחום הנאמנות לסגמנטים חדשים של לקוחות.

יהונתן ארנון, שהגה רעיון לפיתוח בוט חכם שינהל קשר עם הלקוח בצורה אוטומטית, ייתן לו מענה שירותי, ויעזור ללקוח לבצע פעולות כגון צ'ק אין בלי בלי כל מאמץ מצדו. הלקוח ישוחח עם הבוט, אשר יבצע עבורו צ'ק אין וישלח לו את כרטיס הטיסה. בהמשך הבוט גם יודיע ללקוח על עיכובים ושינויים ויאפשר לו לשדרג מקום ישיבה או להוסיף מזוודות. המוצר נמצא כעת בפיתוח וצפוי לעלות לאוויר במהלך החודשים הקרובים.

רעיון מעניין נוסף, מגיע **מנועה ברזילי**, דיילת קרקע בחברה, שסיפרה מניסיונה: "בטיסות ארוכות יש נוסעים שלא מוכנים לוותר על ארוחת הבוקר ויש נוסעים שרוצים שלא יפריעו להם לישון". נועה בנתה דגם של מתג פשוט שמאפשר לנוסע לסמן בקלות אם הוא רוצה להמשיך לישון או שיעירו אותו.

בנוסף הוענקו ציונים לשבח לעובדים הבאים עבור רעיונות שפיתחו לתחרות:

- אורי גבעוני- אתר אינטרנט למכירת אוכל, דיוטי פרי ומוצרים נוספים בזמן הטיסה
- משה בן חביב- מעבר לסביבת עבודה שהיא paperless
- ענת צוברי וקובי סימן טוב ☑ הקמת חנות וירטואלית למכירת מוצרי אל על

מרקוביץ', סמנכ"ל הדיגיטל והמחשוב של אל על, אמר: "רצינו למצוא דרכים לשפר את חוויית הלקוח והשירות בצורה מהירה ופנינו לאנשי אל על הפוגשים את הלקוחות ביום יום. השקנו תחרות חדשנות שתמשיך גם בשנים הבאות במטרה ליישם את הרעיונות במהירות ולעודד בחברה ומחוצה לה חשיבה חדשנית ופורצת דרך".