

## לראשונה בישראל- BSUPPORT בזק בינלאומי מקימה זירת תמיכה טכנית שתתופעל על ידי גולשי האינטרנט ותיתן מענה בעולמות האינטרנט, המחשבים והסלולאר

- עטרה ליטבק שחם, סמנכ"ל שיווק בבזק בינלאומי "נושא התמיכה הטכנית הוא הנושא הפופולארי והמדובר ביותר ברשת, עם למעלה מ- 2,000 דיונים ביום"
- מגייסת את חוכמת ההמונים ברשת (Crowd Sourcing) ומקימה קהילת תומכים המורכבת מגולשים שנהגו עד כה לתרום מהידע שלהם ברחבי הרשת כולה
- מייצרת כתובת אחת ומרכזית לפתרון בעיות תמיכה טכנית ברשת
- היקף ההשקעה במהלך כ-3 מיליון ₪

חברת בזק בינלאומי, ספקית האינטרנט הגדולה בישראל משיקה היום (ד') זירת תמיכה טכנית ראשונה מסוגה בישראל [BSUPPORT](#) אשר תספק לכלל גולשי האינטרנט בישראל את מגוון הפתרונות המקיף ביותר ברשת בנושאי אינטרנט, מחשבים (חומרה ותוכנה) וסלולר.

החידוש המשמעותי ב [BSUPPORT](#) מעבר להיותו כתובת אחת ומרכזית לגולשי האינטרנט בנושאי תמיכה טכנית, הוא בהיותו משמש פלטפורמה לקהילת תומכים המורכבת מאותם הגולשים, ידענים בעולמות התמיכה הטכנית שהיו עד היום פזורים במקומות שונים ברשת ונהגו לתרום מהידע שלהם ולעזור באופן ספונטאני. בזק בינלאומי הצליחה לרתום את חוכמת ההמונים ברשת (Crowd Sourcing) ולזהות את התומכים הדומיננטיים והפעילים כיום בה והם אלו אשר יובילו את הקהילה, יהוו את הגרעין המרכזי שלה ויהיו חלק פעיל מניהולה השוטף.

לדברי עטרה ליטבק שחם, סמנכ"ל השיווק בבזק בינלאומי "במסגרת ניטור השיחות השוטף ברשת אותו מבצעת בזק בינלאומי, עלה כי נושא התמיכה הטכנית הוא הנושא הפופולארי והמדובר ביותר, עם יותר מ-

2,000 דיונים ביום ועשרות אלפי פוסטים המתקיימים באין ספור אתרים ופורומים. מניתוח מעמיק שערכנו התגלה צורך צרכני אמיתי בו גולשים מחפשים עזרה ותמיכה טכנית גם ברשת. הרצון להעניק פתרון לגולשים שמעדיפים לקבל תמיכה בערוץ הדיגיטאלי והמחשבה על הכוח והידע המצטבר של הגולשים שיכול להיות מתורגם באמצעות פלטפורמה נכונה ל"מוקד השירות הטכני הגדול בעולם" עמדו בבסיס הרעיון "הוסיפה ליטבק שחם".

בזכות הפלטפורמה של [BSUPPORT](#) אותם הגולשים בעלי הידע הטכני, המעוניינים לעזור, יתרכזו במקום אחד ויהוו קהילה חיה ונושמת, שם יוכלו לתרום מהידע העצום שלהם, כל אחד לפי מומחיותו, תוך התקדמות בדרגות תומך וקבלת תמורה אמיתית – גם הכרתית וגם כחלק מתכנית תגמולים מבוססת הצלחה אותה בונה בזק בינלאומי עבורם. התומכים, הם הגולשים שיתרמו מידיעותיהם באתר נרתמו בהתנדבות לטובת היוזמה החדשנית של בזק בינלאומי אשר מובילה לחיזוק מעמדם בקהילה וברשת.

קהילות מותג נחשבות כיום לטרנד הפופולארי בתחום הדיגיטל בעולם, המוכר בפעילותם של מותגים מובילים כדוגמת LEGO, NIKI, Dell, FireFox ועוד. התופעה של מותגים שמצליחים לרתום את חכמת ההמונים בשיטת Crowd Sourcing צוברת תאוצה. לא בכדי, כמות ה"גיברים" (Givers) – אלו שתורמים מהידע שלהם על מנת לעזור לגולשים אחרים ברשת (51%), עולה על מספרם של ה"טייקרים" (Takers) – הגולשים המבקשים עזרה ברשת (47%). בזק בינלאומי החליטה להישען על תובנות אלו ולבסס עליהן את קהילת המותג של [BSUPPORT](#).

במהלך 2009 הניחה בזק בינלאומי יסודות לשלל פלטפורמות דיגיטאליות שהובילו לביסוס נוכחותה המשמעותית ברשת: פייסבוק, טוויטר, Conversation Marketing, בלוג שיתופי, ניהול פורומים, פיתוח אפליקציות תוכן דיגיטאליות ועוד. [BSUPPORT](#) -זירת התמיכה הטכנית אותה משיקה היום בזק בינלאומי מהווה את השיא של פעילות זו.

#### קרדיטים

טוויסטד ויעל ברזם wisdomdotcom - קונספט וליווי פרויקט.  
D-say - קמפיין באינטרנט.  
סופרפוש - גרילה וקד"מ.  
KCS - הקמת הזירה.