

SMART CLUB

מחברים אותך לשירות חכם

ניר שריג, סמנכ"ל השיווק של קבוצת SMART CLUB: "אנו מציעים תוכנת מחשב חכמה שמאחוריה עומדים טובי המוחות של אנשי מקצוע שהשכילו לסנן רצפים מסודרים מדי, חקרו מספרים שהופיעו בתדירות גבוהה בכל העולם, ומשלבים תובנות מקצועיות אחרות כדי להגיע לתוצאות האופטימליות בשיגור הטופס" נועה כהן



"מעבר ליתרונות של נוחות, אוטומציה ושירות שחוסך זמן, אנו מצוידים בסוללת מוחות של מתמטיקאים, סטטיסטיקאים ומומחים בעלי שם בתחום הספורט שפיתחו תוכנות מתמטיות מתקדמות המשפרות את סיכויי הזכייה"



"כיוון שנושא השירות הוא אחד מערכי הליבה המרכזיים של הקבוצה, הרי שהוא קו מנחה בפעילותנו. מתוך ההבנה ש"המוצר" שאנו מספקים ללקוח הוא שירות, אנו עושים כל מאמץ להגיע למצוינות בשירות בכל תחומי עיסוקנו ולהשביח את הנושא הזה דרך קבע"



"העובדות מדברות בעד עצמן! למרות שההתחייבות שלנו היא לשיפור סיכויי הזכייה ולא לזכייה באופן מוחלט, הרי שלקוחות המועדון זכו עד היום בסכום של 100 מיליון שקל. במהלך השנים, וכן הראשון בטווח חולקו 48 זכיות בפרס המהלך השנים, וכן הראשון בטווח חולקו עשרות אלפי זכיות בפרסים המשניים בלוטו"

ההגדרות הארציות - סיכויי הזכייה משתפרים לאין ערוך. יצאו מיליונרים של ממש בלוטוקארד ובטוטוקארד - תחת מועדון הלקוחות של הקבוצה? "העובדות מדברות בעד עצמן! למרות שההתחייבות שלנו היא לשיפור סיכויי הזכייה ולא לזכייה באופן מוחלט, הרי שלקוחות המועדון זכו עד היום בסכום מדהים של למעלה מ-100 מיליון שקל. 48 זכיות בפרס הראשון בטווח חולקו במהלך השנים, וכן עשרות אלפי זכיות בפרסים המשניים בלוטו".

הפעילות שלכם לא מקדמת תרבות של הימורים?
"ממש לא. המועדון מסייג עצמו חד-משמעית מכל נגיעה להימורים ולא מספק פלטפורמה לנושא. יתר על כן, לקוחות המועדון מצטרפים לשירות במסלולים מובנים. התוצאה המתקבלת, אגב, היא הפוכה ואפילו "מחנכת" את הלקוח למשמעת עצמית ולשליטה, שכן לקוחות טוטוקארד ולוטוקארד מוגבלים למשחק חודשי בסכום מוגבל וידוע מראש. ולהוכחה - ההשקעה הממוצעת של לקוחות בטוטוקארד ולוטוקארד עומדת על סכום חודשי של 169-199 שקל בלבד".

הרבה מאוד ישראלים יגידו לך "אני מאמין בעבודה קשה" ויגלו התנגדות להגדרות. מה היתר אומר לזה?
"אני מזדהה עם הרעיון הזה לחלוטין ומקדש בעצמי את ערך העבודה. יחד עם זאת, גם השקעה של כסף בבית השקעות מסודר עלולה להיתפס בטעות כ'הגדרה', ולא כך הם פני הדברים. אותו עיקרון ממש נכון גם לגבי שירותינו: הלקוח מפקיד סכום קבוע וידוע מראש (המהווה כ-1% משכר העבודה הממוצע במשק) בידיהם של מומחים, שהוכיחו פעמים רבות כי ההשקעה חוזרת ומשתלמת לו בסופו של יום. אגב, לא כל מי שזוכה מפסיק לעבוד. לקוחות המועדון מפרדים תנה-כרכור, שזכתה ב-4.5 מיליון שקל, עובדת עד עצם היום הזה, רק שמאז זכייתה היא מגיעה לעבודה עם ג'יפ חדש".

המועצה להסדר ההימורים בספורט נוסדה במקור למען הקהילה. איך קבוצתכם משתלבת עם הרעיון הזה?
"קבוצת SMART CLUB חשה עצמה מחויבת לקהילה ותורמת למספר גופים חשובים, כמו אנ"ש, אל"ט, גדולים מהחיים ועמותת פתחון-לב וכן ליחידה מובחרת בצה"ל. המחויבות החברתית שמתועדת בערכי החברה, מעבירה את המסר גם ללקוחות וגם לעובדים פנימה".

הצטרפות לשירות חכם: שלחו sms (מיסרון) לתברת לטוטוקארד שלח את המילה "לוטוקארד" למס' 8080, לחברת טוטוקארד שלח את המילה "טוטוקארד" למס' 8080, ונציגי השירות יחזרו אליכם בהקדם. כתובתנו באינטרנט www.smartclub.co.il

לו אוטומציה ובעיקר תסתמך על ידע וניסיון של מומחים בתחום (כדורגל וסטטיסטיקה). השיטה עמדה בכבוד במבחן התוצאה: עם 17 שנות פעילות, שבמסגרתן חולקו זכיות בשווי כולל של למעלה מ-100 מיליון שקל, קשה להתווכח".

מי נמנה על קהל היעד של SMART CLUB? למי אתם פונים?
"מועדון SMART CLUB מנעיק, נכון להיום, שירות לעשרות אלפי לקוחות. על הלקוחות הקיימים נמנים גברים ונשים מכל שכבות האוכלוסייה, ובטוח גילאים שמתפרס מ-21 ועד 99. השירות פונה בעיקר ללקוחות שמבקשים להתייעל או לכאלו שאין באפשרותם (מסיבות מגוונות כמו היעדר זמן או ידע מקצועי) למלא ולשלוח את הטפסים באופן עצמאי, שיטתי וקבוע".

מה מאפיין את עובדי החברה?
"קבוצת smart club מונה כ-200 עובדים. בטוטוקארד ובטוטוקארד מועסקים כ-120 עובדים, ביניהם עשרות אנשי שירות, בקרה ותפעול האחראים על שמירת רמת השירות הגבוהה המוענקת ללקוחותינו. הארגון משקיע משאבים רבים בהון האנושי, מתוך ההבנה הבסיסית שעובד מרוצה שפועל בסביבת עבודה צעירה ודינאמית ובאווירה משפחתית יגלגל את שביעות רצונו החוצה מול הלקוחות ויעדיה של שירות איכותי. נציגי השירות מקבלים משכורת גבוהה יותר מהמשכורת הממוצעת בשוק, וכן נהנים מקשת רחבה של פעילויות שוטפות: אירועי חברה, ערבי גיבוש, הטבות, מתנות, צ'ופרים ופינוקים בכל חג. ואכן מה שמאפיין את עובדינו היא תודעת שירות מאוד גבוהה".

אתה מדגיש את נושא השירות. עד כמה נושא זה מוטמע בליבה העסקית של הקבוצה?
"כיוון שנושא השירות הוא אחד מערכי הליבה המרכזיים של הקבוצה, הרי שהוא קו מנחה בפעילותנו. מתוך ההבנה ש"המוצר" שאנו מספקים ללקוח הוא שירות, אנו עושים כל מאמץ להגיע למצוינות בשירות בכל תחומי עיסוקנו ולהשביח את הנושא הזה דרך קבע. בשטח זה בא לידי ביטוי החל במענה אנושי ברמה הגבוהה ביותר, דרך אתר אינטרנט בטכנולוגיה חדישה (בימים אלו יושק אתר האינטרנט המשודרג של מועדון SMART CLUB), המאפשר גישה נוחה וידידותית ללקוחות המועדון, וכלה בהטבות והגדרות בלעדיות לתברתי המועדון".

למה הכוונה?
"אנו מקיימים הגדרות פרטיות מטעם הקבוצה לכלל המנויים. הגדרות אלו מתקיימות על בסיס שנתי או זר-שנתי ובמסגרתן מוגרלים אלפי פרסים (ביניהם פרסים יקרי ערך, כמו רכב או דירה). הפרסים מחולקים בין חברי המועדון בלבד, ולמותר לציין שכאשר כמות פרסים גדולה נחלקת לכמות קטנה יחסית של אנשים (לעומת

המועדון הוא חלק מקבוצת "שריג אחזקות" המאגדת את חברת "שריג אלקטריק" (יבואנית בלעדית בישראל של מותגים מובילים, כגון מרופי-ריצ'ארדס, רימינגטון ועוד), כמו גם את מועדוני הלקוחות טוטוקארד ולוטוקארד. מעבר לכך שאמינות ושקיפות הם נר לרגלי החברה מאז היווסדה ב-1991, הרי שסמארט-קלאב עובדת באישור המועצה להסדר ההימורים בספורט. הטפסים מועברים בכל שבוע למסופי המועצה והזכיות נשלחות באופן ישיר דרכה ובפיקוח מועדון SMART CLUB. ואשר לשקיפות - בכל רגע נתון הלקוח יכול להתחבר לחשבוננו באינטרנט, המופעל באמצעות שם משתמש וסיסמא, לצפות בטפסים שנשלחו על שמו ולעקוב אחר זכיות בתום כל הגרלה. שוב - שירות מקיף ומלא שמלווה את הלקוח לכל אורך הדרך וכל זאת מבלי לצאת מהבית".

הגדרות הלוטו נתפסות כאקראיות לחלוטין ונטולות כל הטיות ודומה שהסתברות לכל קומבינציה של מספרים זהה. כיצד אם כן אתם טוענים לשיפור סיכויי הזכייה של הלקוח?
"חשוב לציין, כי לפני הכל אנו מתחייבים לשירות של מיליון, שליחה ובדיקת הטפסים על מנת לאפשר נוחות מירבית ללקוחותינו. עם זאת, מפתיע ככל שיהיה, ישנם מספרים וקומבינציות עם סיכוי סטטיסטי גבוה יותר. כאשר לוקח שולח טופס הוא, על פי רוב, לא לוקח בחשבון רצפים של מספרים זוגיים או אי-זוגיים, או את העובדה שהמספר החזק מגדיל בממוצע פי עשרה את סכומי הזכיות. בנוסף, הסתבר שליחה קבועה, בשתי הגרלות בכל שבוע עם מספרים קבועים בנוסף למספרים דינמיים, מגדילה גם היא את ההסתברות לזכייה".

הלקוח הישראלי הטיפוסי, שממלא טופס לוטו באופן אקראי, מסתמך הרבה יותר על "מזל" במקום על סטטיסטיקה, ובדרך הזו סיכויי לזכות בפרסים משמעותיים הם ממוכים יותר. לקוחות שוגים, למשל, כשהם ממלאים גם על פי תאריכים משמעותיים בחייהם וממדרים מספרים מעל 31 (מספר הימים בחודש). האלטרנטיבה שאנו מציעים היא תוכנת מחשב מתוחכמת שמאחוריה עומדים טובי המוחות של אנשי מקצוע שהשכילו לסנן רצפים מסודרים מדי, חקרו מספרים שהופיעו בתדירות גבוהה בכל העולם, ומשלבים תובנות מקצועיות אחרות כדי להגיע לתוצאות האופטימליות בשיגור הטופס".

איך נולד הרעיון של SMART CLUB?
"הרעיון לייסודו של מועדון לקוחות נולד בעקבות ההבנה שסיכויי של אדם פרטי מן היישוב (שלא מצוי בהכרח ברזי כוחות השוק של זירת הכדורגל) לזכות בטווח קטנים יותר. חשבנו על דרך לשיפור סיכויי הזכייה גם עבור אנשים כאלו, ואז התברר כי השוק זקוק למערכת כוללת שתפסת את התהליך, תיעל אותו, תעשה

ולנו מכירים את האנקדוטה המשעשעת על אותו אדם שכיתת רגליו לכותל מדי יום ונשא תפילתו אל השמיים: "אלוהים בבקשה, עזור לי לזכות פעם אחת בלוטו!" לאחר 20 שנה של בקשות חוזרות ונשנות פנה אחד המלאכים לאלוהים והציע: "שני עשרים הבחור מתמיד, מגיע לכותל בעקביות ומתפלל לזכייה, בוא תן לו לזכות ונרדף אותו מהראש שלנו!" השיב אלוהים: "כבר מזמן הייתי מניק לך את הפרס הראשון רק שישלח כבר את הטופס".

סיפור זה שוטח את הרעיון של אחריהו כבני אדם על מה שאנו מכנים "מזל". מי שעשויה היום לסייע לנו להגשים את משאלת הלב הסמויה שטמנה בכל אחד מאיתנו היא קבוצת "SMART CLUB", מועדון לקוחות יוקרתי שהוקם על ידי קבוצת שריג בשנת 1991 במטרה לייעל ולהקל על תהליך מילוי טפסי הלוטו והטוטו, שליחת הטפסים ושיפור סיכויי הזכייה של הלקוחות.

"במסגרת המועדון", מסביר ניר שריג, סמנכ"ל השיווק של הקבוצה, "אנו מספקים למנוי שירות אוטומטי ממוחשב וחכם של מיליון טפסי טוטו או לוטו ומעצמיים את סיכויי לזכות. הרעיון המרכזי של השירות, שנוסד לפני כ-17 שנה, היה מושתת על ההבנה כי ציבור רחב זקוק לשירות נוח ואמין שמצד אחד יקפיד על מיליון ושליחת הטפסים בכל הגרלה, ומצד שני ימשיך לספק את השירות גם בתום ההגדרה, וכל זאת באמצעות ממשק אינטרנטי נוח המאפשר ללקוח מעקב אחר הזכיות ואף דואג לשליחת הצ'קים לזוכים המאושרים".

מדוע שלקוחות לא ייגשו לדוכן וימלאו לבד? איזה ערך מוסף של ממש אתם מספקים למנויי המועדון?
"מעבר ליתרונות של נוחות, אוטומציה ושירות שחוסך זמן, אנו מצוידים בסוללת מוחות של מתמטיקאים, סטטיסטיקאים ומומחים בעלי שם בתחום הספורט שפיתחו תוכנות מתמטיות מתקדמות המשפרות את סיכויי הזכייה. לאורך השנים צבר המועדון תאוצה וכיום השירותים המוצעים - בטוטוקארד ולוטוקארד ניתנים לעשרות אלפי מנויים. יתר על כן, גם להתמדה בשיגור הטפסים יש ערך לא מבוטל. לקוח שיוצא למילואים או לנופש לא מחמיץ את ההגדרות, שכן הן מבוצעות על שמו אוטומטית והוא יכול לעקוב אחר התהליך באינטרנט. טפסי הלוטו נשלחים ע"י לוטוקארד בימי שלישי מוצ"ש (בימי ההגדרות), ואילו טפסי הטוטו והווינר נשלחים ע"י טוטוקארד מידי סופ"ש. הזכיות מועברות ישירות ללקוח באמצעות המחאה בתחילת כל חודש. השימוש באתר החברה קל, זמין ומציג באופן שוטף את תוצאות ההגדרות, הזכיות והמבצעים הבלעדיים ללקוחות המועדון. כל זאת, ע"י הנכסת שם משתמש וסיסמא אישיים שנמסרים ללקוח עם הצטרפותו למועדון".

יש להניח שלקוחות יבקשו לבדוק את אמינות השירות? מי ערב להם שהכל תקין? מי עומד מאחורי החברה?