

אימא, כתבתי בנק.



PEPPER.

נעים מאוד אני ערן



מיקרו-קופי



קופי



PEPPER.

PEPPER.



על מה נדבר?

- טיפונת רקע ואתגרים
- מה עשינו עם זה
- בתקשורת
- במוצר תקשורת
- בשירות
- נקודות ששווה לזכור

ונפתח באוקסימורון:

החלום

בנק שאנשים אוהבים

PEPPER.

**מה אתם באמת חושבים על
הבנק שלכם?**

- אני שונא בנקים
- הם ערימה של גנבים
- אני לא מבין על מה הם מדברים איתי
- השירות נוראי, מה הקטע של הפקס?
- שעות הפתיחה לא באמת נוחות לאף אחד
- האמת, הבנק ממש לא מעניין אותי
- הם בכוונה מדברים בשפה שאני לא מבין

- איזט אן יארה טיפּט סיטלע ליזונט סיט
 - יאזא ארייזט אן אהט ליזט 'מאט
- לטא טאק ליזונט מאט אן ליטליט ליזונט
 - זיטליט אן אהט ליט 'יאליט ליזונט
 - יאזא סיטלע סיט ליט אן איזט אן יא
 - סיטליט ליטליט סיט
 - סיטליט ליזונט יא

אז מה עושים?



קודם כל
מחליטים
מי אנחנו
ואז...



מחליטים
עם מי
אנחנו רוצים
לדבר
(לא אל מי)
ואז...



ממש,
אבל ממש
מדברים איתו

בשפה שלנו!

PEPPER.

פתאום נולד מילון חדש

הרינו להודיעך - רצינו לספר לך

בגין עיכובים בתשלום – בגלל שמשהו לא הסתדר עם התשלום שלך

העברת התשלום התבצעה – הופה! שילמת

אין ביכולתנו כעת – כרגע, אנחנו לא יכולים

המחאות – צ'קים (לא שייקים)

צור קשר – דבר איתנו

וזה באמת רק הקצה – יש עוד, פעם אחרת, תניחו לי.



תקשורת

PEPPER.



PEPPER. אל תקרא לי בנק

תכירו Pepper. זה משהו ענק. רק עשו טובה - אל תקראו לו בנק. כי מתי ראיתם בנק שככה נראה ומדבר? שסוגר לכם פינה בכל שעה, הכי מהר? בנק בלי פקס, עמלות עו"ש, בנק שעוזר לכם לעשות יותר מהכסף שלכם, בלי כאב ראש. אז מה זה Pepper? זה משהו אחר. יאללה תורידו, תראו, נדבר.



PEPPER.

בואנה, אתה קולט? אתה הלקוח הראשון שלנו שסגר את חשבון הבנק שלו ועבר קומפלט ל-Pepper. מבחינתנו זו התרגשות גדולה אז עצרנו כמה אנשים מוזרים שיצטלמו איתך. אתה ה"סלב" שלנו!

PEPPER.

PEPPER.

2

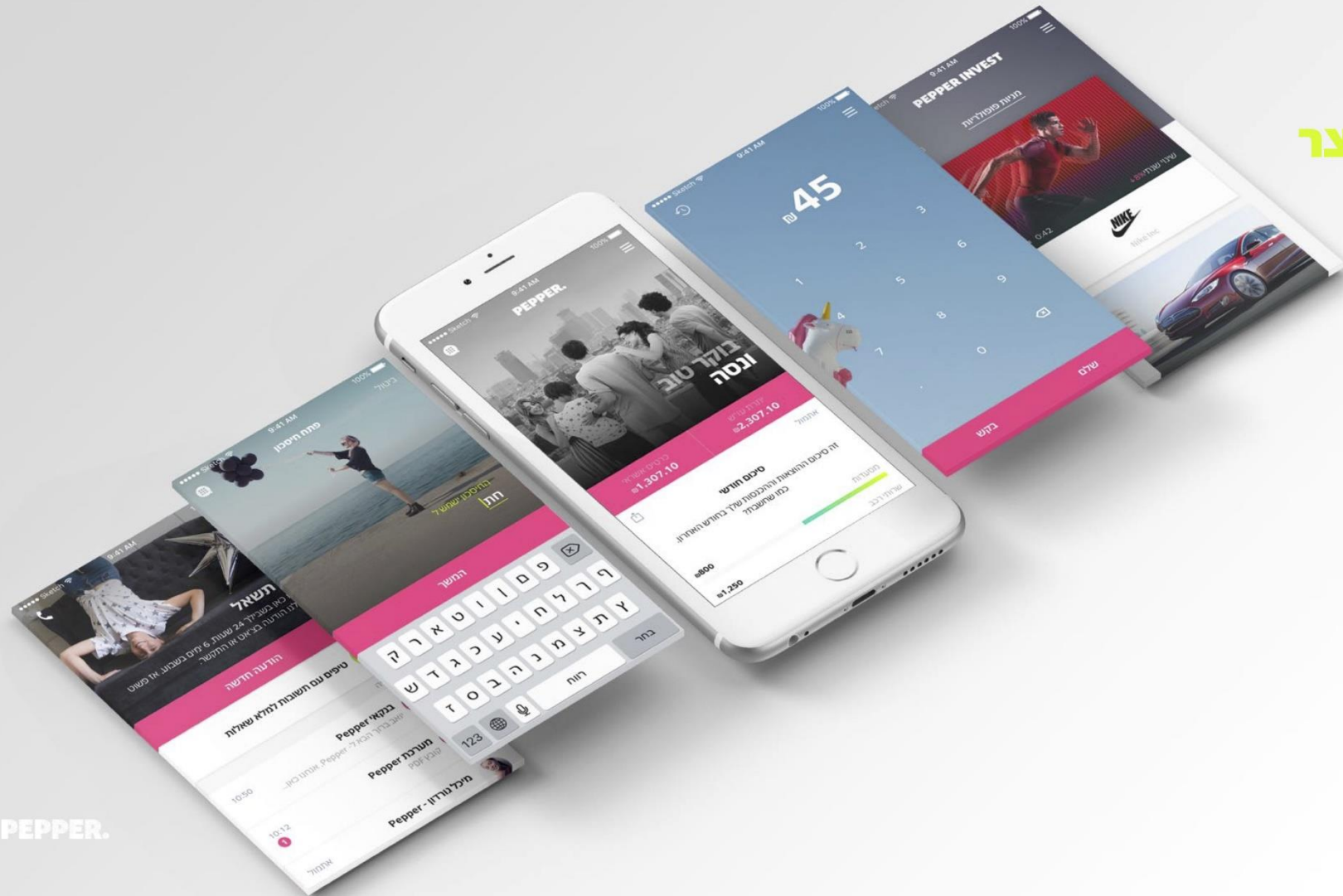




מוצר

PEPPER.

במוצר



PEPPER.

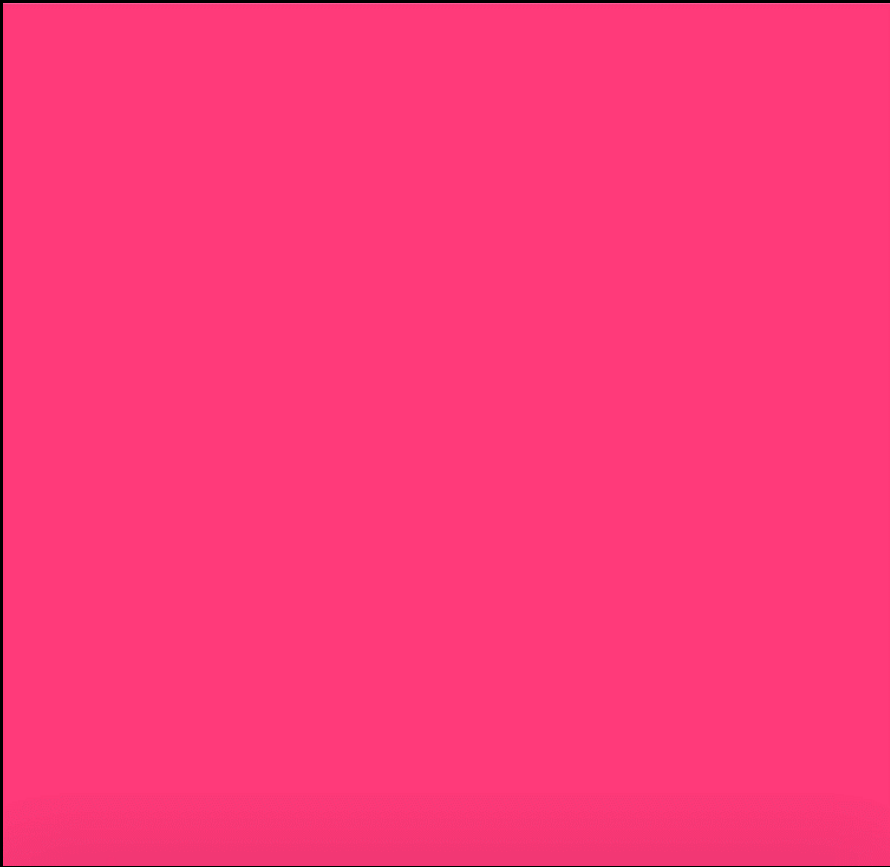


 feeling excited.
6 mins · 🌐

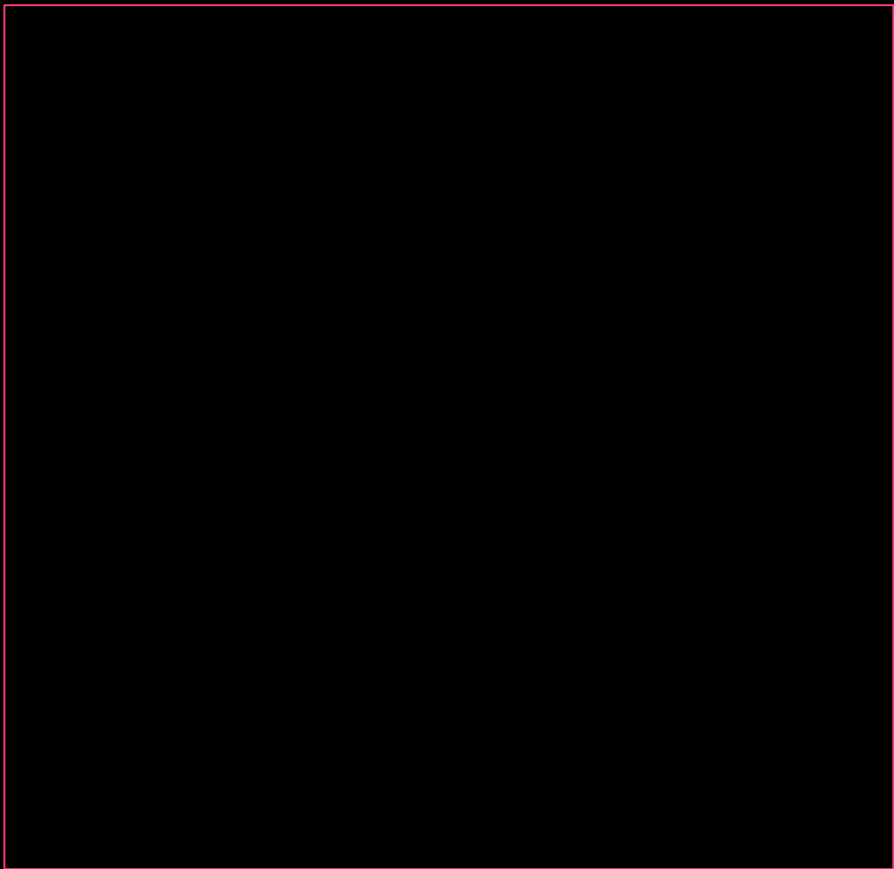
Just got Peppered. By Pepper (Banking).



PEPPER.



PEPPER.



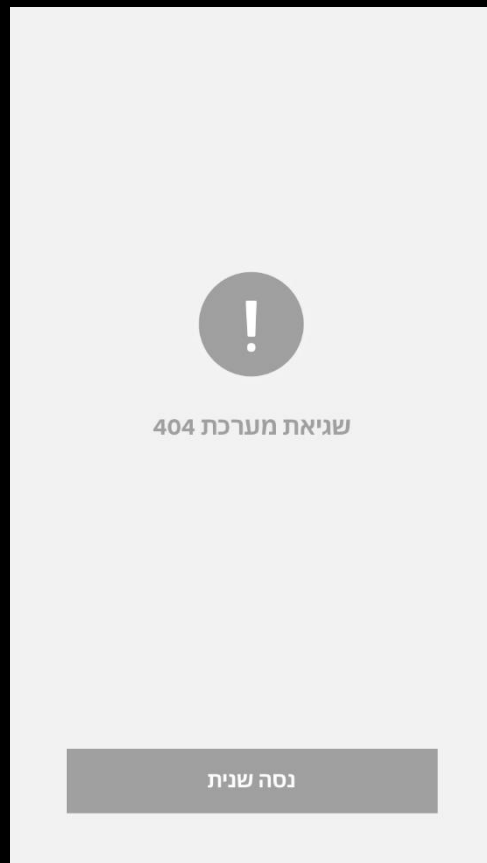
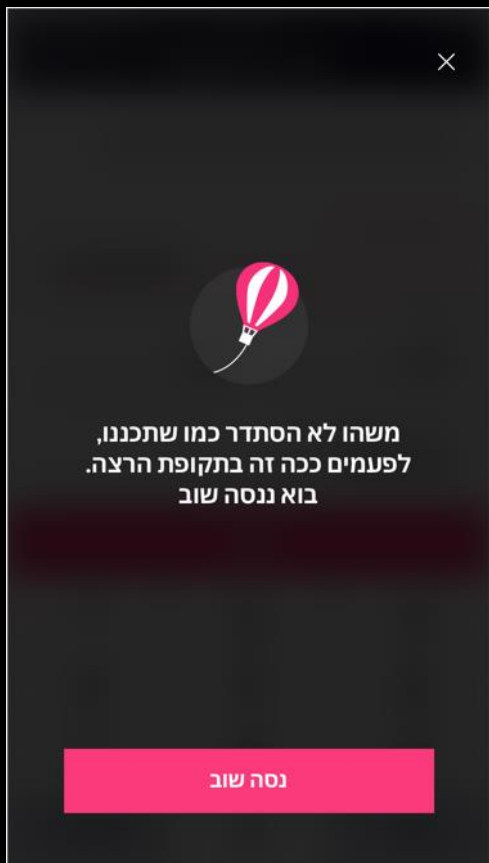
הצילום הזה לא הצליח. לא נורא, בוא נמשיך.
מה תרצה לצלם עכשיו?

לצילום דרכון ישראלי

לצילום רשיון נהיגה

הסריקה נכשלה.

המשך





אנחנו כרגע סגורים וזה לא קורה הרבה

שעות הסגירה שלנו הן רק
בין יום שישי ב-14:00 לשבת ב-21:00 ובחגים,
וגם אז - פשוט השאר לנו הודעה ונחזור.

למקרי חירום הקשורים לכרטיסי אשראי [לחץ כאן](#)

נשמח אם תשאיר לנו הודעה ונחזור בשעות הפעילות

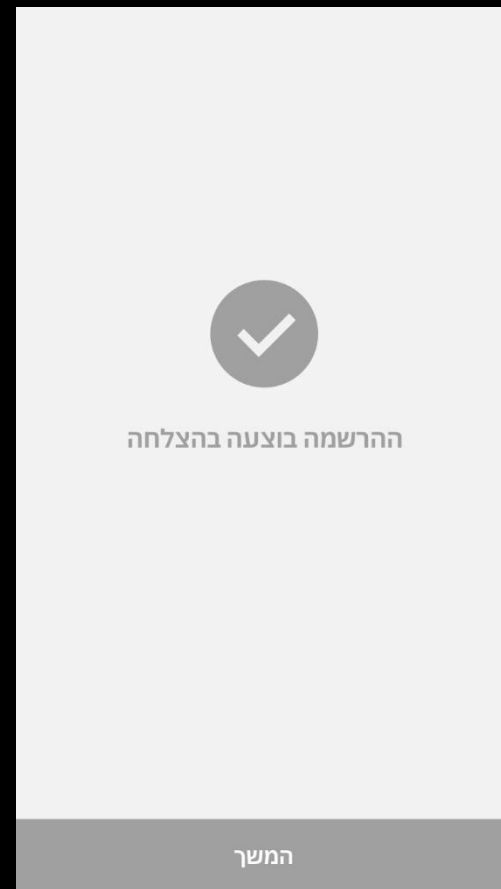
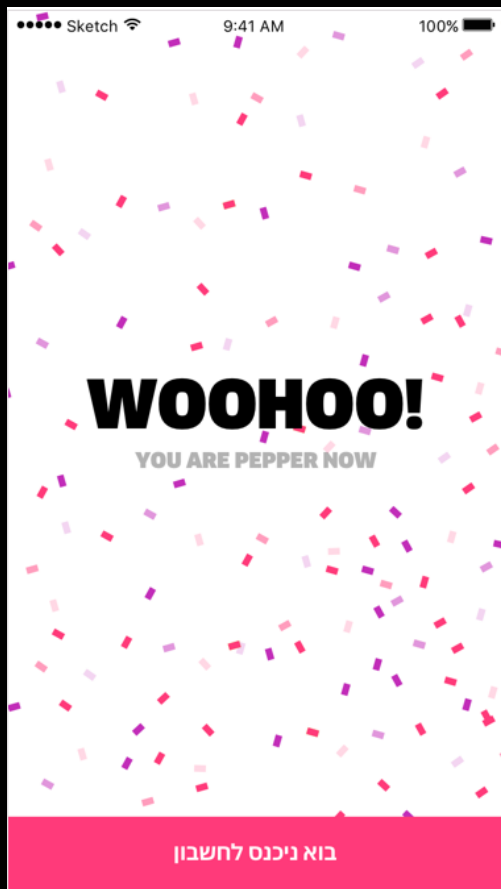
שלח הודעה



המוקד סגור

שעות פעילות המוקד הן:
ראשון עד חמישי 00:00-24:00
שישי 00:00-14:00
שבת 21:00-24:00

להשארת הודעה



PEPPER.



מיד חוזרים

תפסת אותנו בול באמצע שיפורים. כדי שלא
סתם תבזבז זמן, הכי טוב שפשוט תתקשר אלינו,
הבנקאים שלנו כבר מחכים.

דבר איתנו



השירות אינו זמין

המערכת מבצעת עדכון, אנא פנה לשירות
הלקוחות.

לשירות לקוחות



אנחנו בדיוק עם מישהו אחר

מבטיחים לחזור כשיגיע תורך, ואם לא תענה -
ננסה שוב כמה פעמים.

סגור

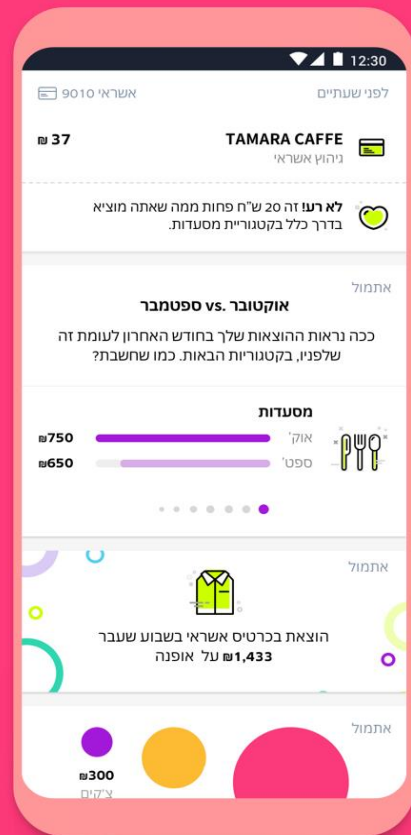
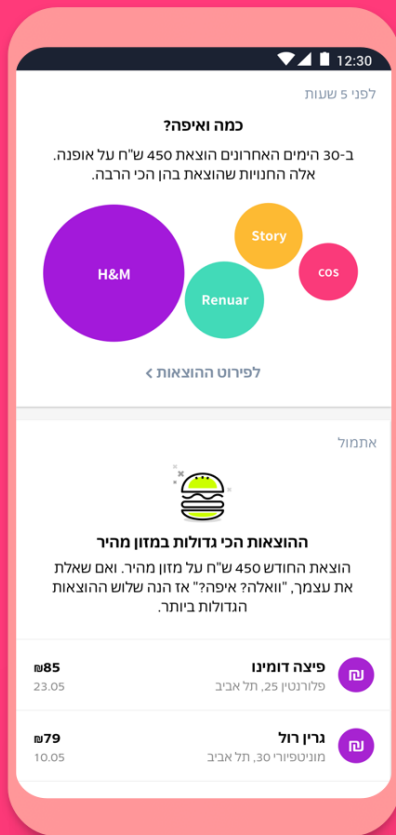
PEPPER.



הנציגים שלנו עסוקים בפניות קודמות.
נחזור אליך כשיגיע תורך.

סגור







שירות

PEPPER.

Case study

יום אחד קיבלתי מייל מרז.

היי ערן, רצינו לעדכן לקוחות עם מסגרת אפס לגבי הטיפול בהם.
נשלח אותה אישית לכל אחד.. זה הנוסח, רק צריך שתאשר לי את זה
ונוכל להתקדם:

Case study

רצינו לעדכן לקוחות עם מסגרת אפס לגבי הטיפול בהם.
נשלח אותה אישית לכל אחד.. זה הנוסח, רק צריך שתאשר לי את זה
ונוכל להתקדם:

בפפר החוויה שלך חשובה לנו, ועל כן רצינו לעדכן אותך בסטטוס שלך
בעניין המסגרות. הבעיה נמצאת בטיפול של הגורמים הכי בכירים
אצלנו, ואנחנו מלאי תקווה שמרבית הבעיות הקשורות לנושא הזה
יתוקנו בעדכון הקרוב. אם יש לך שאלות נוספות נשמח לסייע לך! :)

Case study

בפפר	Pepper תמיד מופיע באנגלית
החוויה שלך חשובה לנו	אבל אתה מבשר לו שהוא במסגרת אפס, כנראה שהחוויה לא משהו
ועל כן רצינו לעדכן אותך	טקסט של בתי משפט
בסטטוס שלך בעניין המסגרות	יש לו כמה מסגרות? הוא יודע מזה??
הבעיה נמצאת בטיפול של הגורמים הכי בכירים אצלנו	יאללה יאללה עלק הגורמים הכי בכירים שלכם
ואנחנו מלאי תקווה	מה אתם מדליקי המשואות? מלאי תקווה? אני צריך תשובות.
שמרבית הבעיות הקשורות יטופלו	אה! יש כמה בעיות שקשורות, לא רק עניין המסגרת?
בעדכון הקרוב	שזה מתי? ב-2018?
אם יש לך שאלות נוספות נשמח לסייע לך :) !	אבל לא עניתם לי על השאלה המקורית או הבעיה המקורית ועוד דחפתם לי סמיילי .

Case study

היי יובל,

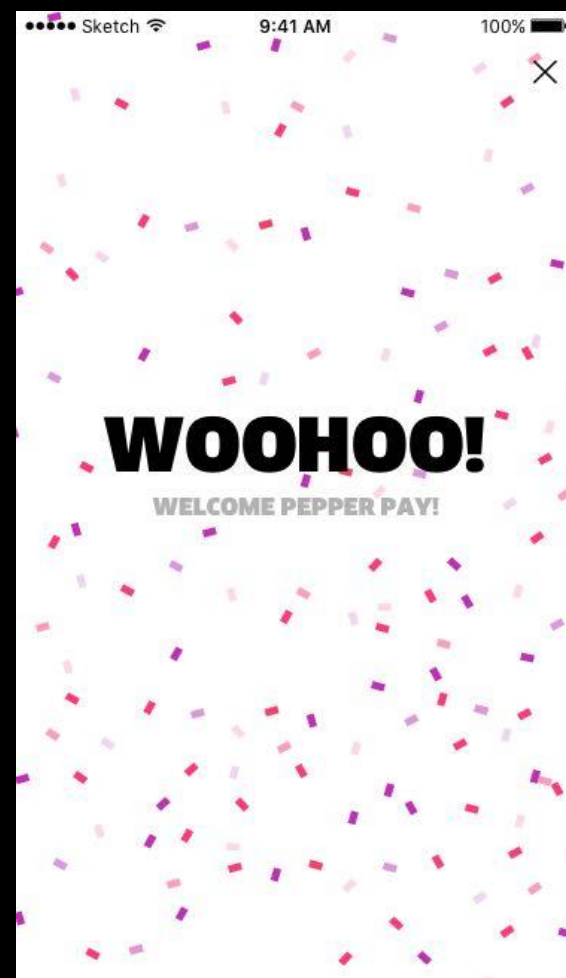
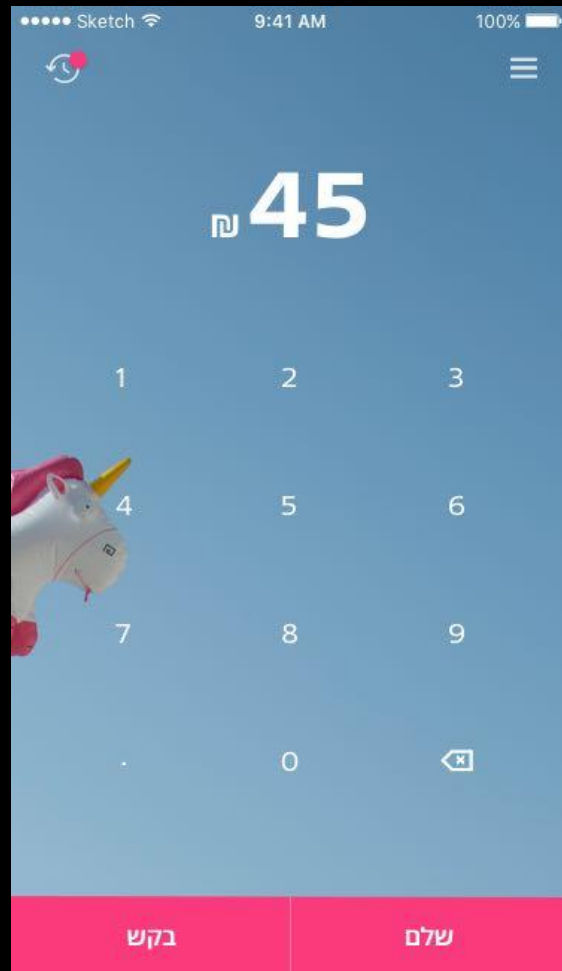
רק רצינו לעדכן אותך שנושא המסגרת שלך ב-Pepper
נמצא בטיפול.

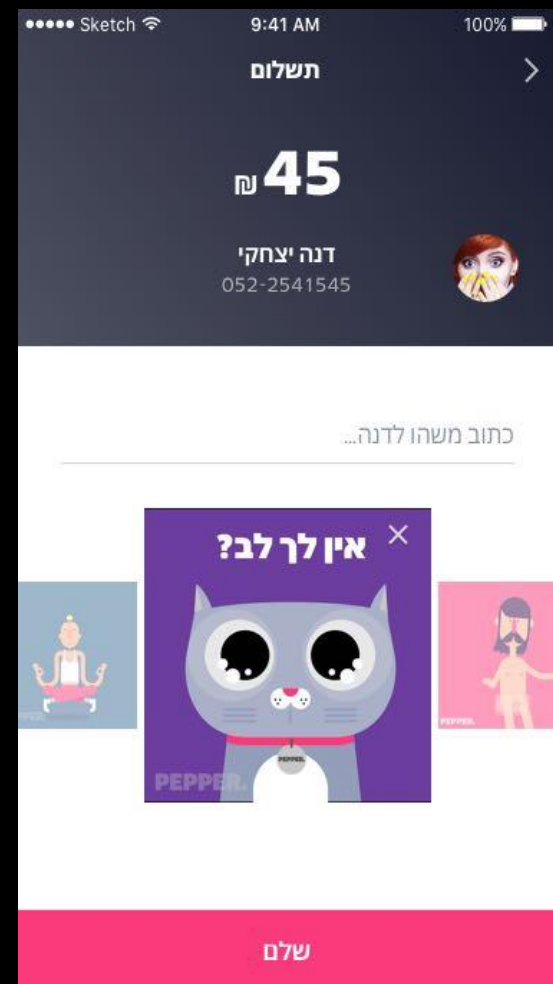
לכל דבר נוסף, אנחנו כאן מסביב לשעון,
גם באמצע הלילה בכוכבית 8988.

תודה, צוות Pepper

איך הופכים עיסוק בכסף וחובות למשהו שכולו FUN?

או במילים אחרות,
מה, עוד לא הורדתם Pepper Pay?

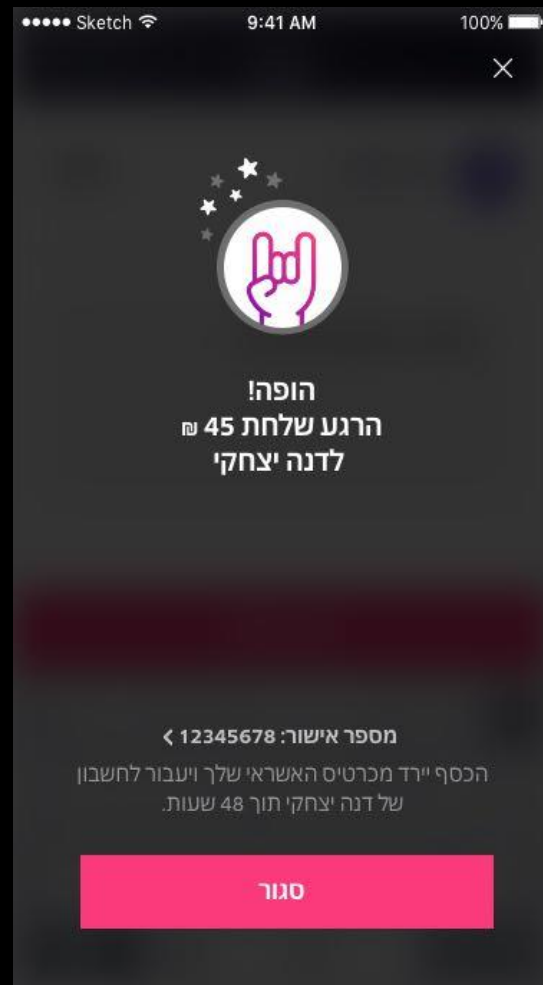




PEPPER PAY
הופה! שילמת.

PAY.

PEPPER.



הופה

**CHECK
THIS
OUT**

נקודות ששווה לזכור

- תחליטו מי אתם לפני שתכתבו לאחרים
- תכירו את הקהל שלכם. אפיינו את ה"אחד"
- אם אתם לא מדברים ככה – אל תכתבו ככה
- אל תפחדו מטקסטים ארוכים
- תכתבו למישהו, או למישהי, אפילו לכמה ביחד, אבל לא למישהו/י
- תגרמו לקורא לחייך. הומור זה לא אתם? תמצאו מישהו
- תנסו. עדיף לכתוב משהו לא מושלם מאשר לא לכתוב משהו מושלם.

הופה!
סיימנו.