

Soluții pentru îmbunătățirea rapidă a satisfacției clienților

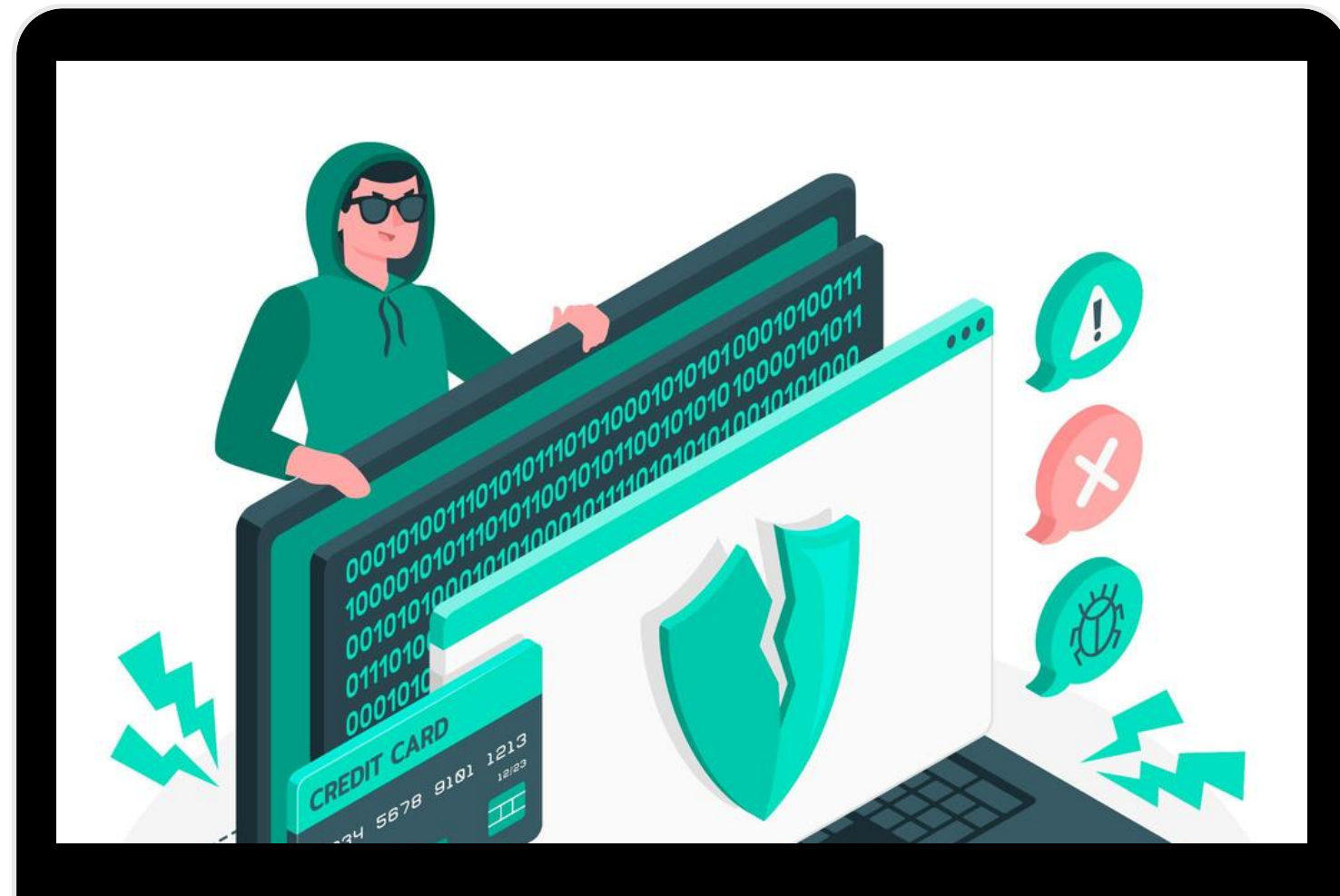
# Suport tehnic pentru un producător de soluții de securitate cibernetică

Un studiu de caz realizat de



# 500 de milioane de sisteme protejate în întreaga lume

Clientul nostru este o companie globală de  
securitate cibernetică



Este de așteptat ca piața globală de securitate cibernetică să atingă 193,90 miliarde de euro în 2024, iar această tendință va persista în viitor. Trăim în era transformării digitale și este esențial să fim protejați în lumea cibernetică.

Dacă numărul amenințărilor crește pe măsură ce vorbim, iar dezvoltatorii de software asistați de inteligența artificială lucrează neîncetat pentru a găsi soluții avansate, ce mai trebuie făcut?

Consumatorul are nevoie de suport tehnic excepțional, pentru a obține cea mai bună soluție în ceea ce privește securitatea cibernetică.

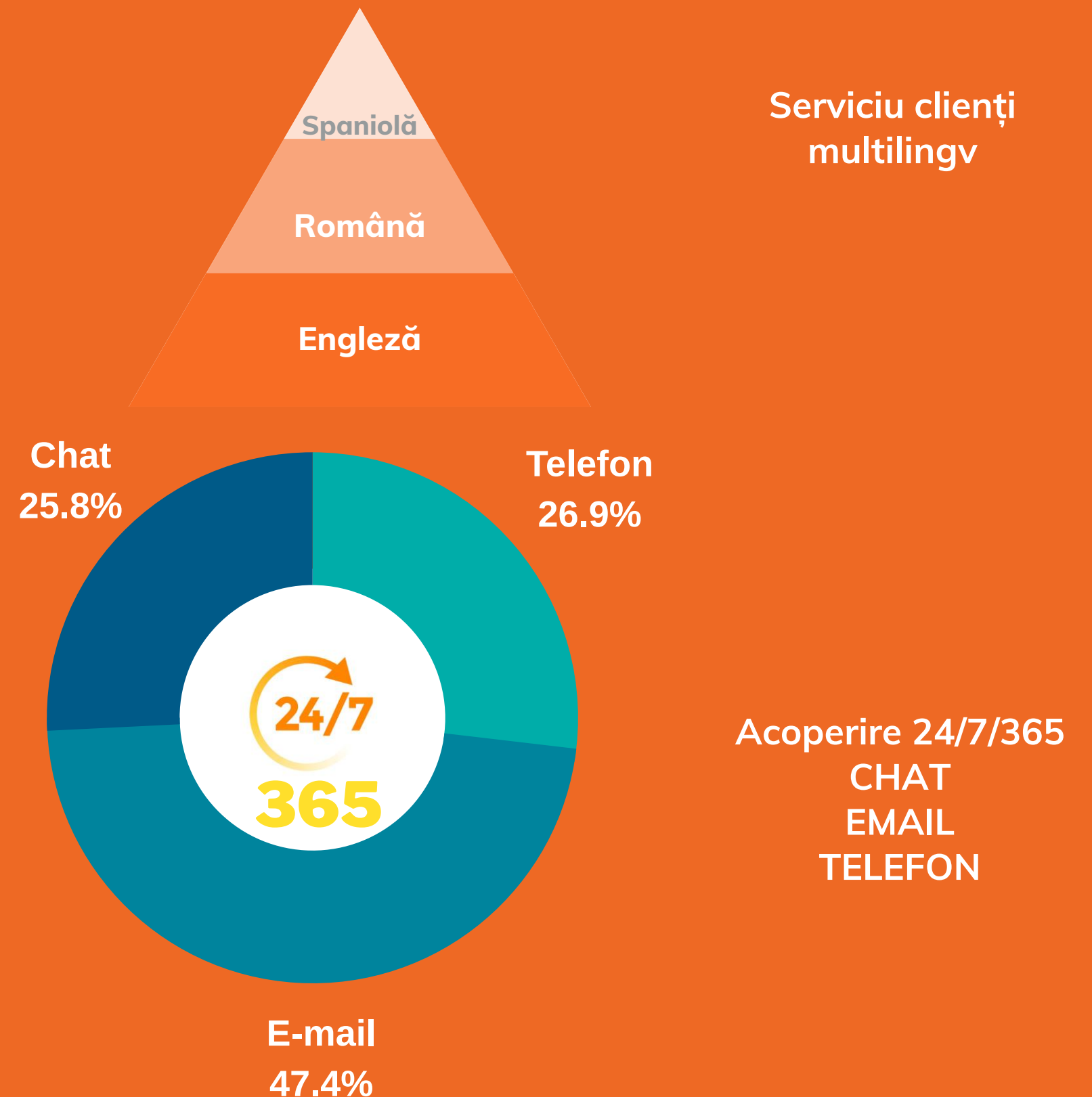
Având probabil una dintre cele mai bune echipe de dezvoltatori din lume, clientul nostru oferă consumatorilor soluții premium. Iar, în ceea ce privește suportul pentru clienți, aceste soluții trebuie să vină însoțite de cele mai bune servicii.

Atunci, când am preluat serviciul de suport tehnic (first level) de la o altă companie, satisfacția clienților era la un nivel redus.

# Cerințe

- ✓ Preluare rapidă de la alt furnizor
- ✓ Suport tehnic de nivel 1 pentru utilizatorii finali și IMM-uri
- ✓ Servicii furnizate în 3 limbi
- ✓ Construirea, creșterea și optimizarea satisfacției clienților, asigurarea calității și indicatorilor generali.

# Soluția

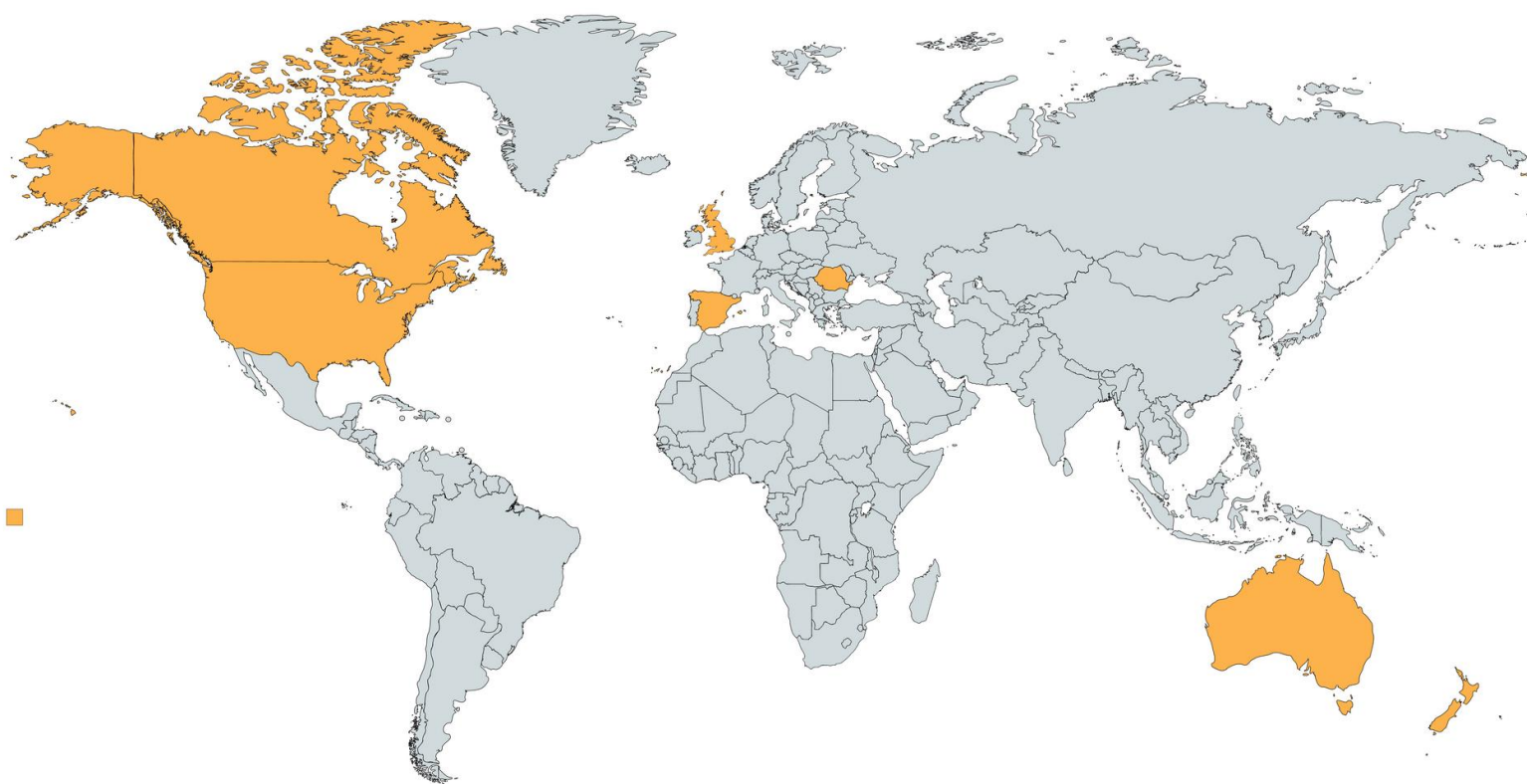


## Relații clienți

# 3 continente

# 7 țări

SUA, Canada, Australia,  
Noua Zeelandă, UK, Spania și România



## ORELE DE VÂRF

### Zilnic:

- între 17:00 și 01:00
- peste 35 de agenți acoperă toate cererile în același timp.

### Anual:

- perioada de vârf începe în noiembrie și se termină în ianuarie, datorită evenimentelor principale din Q4: Black Friday și Crăciunul.

În fiecare an, începem să ne pregătim pentru perioadele aglomerate, angajând resurse din luna august, pentru a-i avea în producție în noiembrie.

Februarie este luna cu cele mai reduse volume.

### Profilul utilizatorului final:

- consumator individual (casnic)
- folosește acest tip de software pentru prima dată
- nu este priceput la tehnologie

### Principalele subiecte ale interacțiunilor sunt:

- instalarea produsului
- informații legate de licență
- compatibilitatea sistemului
- versiunea de software
- rambursări

Am reușit să demarăm acest proiect în mai puțin de o lună, după ce am evaluat cu atenție nevoile clienților și am pus în aplicare procedurile necesare.

Am început cu interacțiuni telefonice, urmate de chat. Ulterior, am preluat și interacțiunile prin e-mail. Folosind cunoștințele acumulate anterior, am sporit calitatea pe acest canal, oferind soluții mai bune în mai puțin de 24 de ore.

# Rezultatele

✓ **CSAT: 88%**  
(Scorul de satisfacție a clienților)

- >90 de oameni sunt alocați pentru acest proiect
- 85 Specialiști în asistență tehnică
- 10 resurse de sprijin

✓ **QA 90%**  
(Asigurarea calității)

- Conformitatea este monitorizată prin evaluarea performanței.
- QA dedicat alocat pentru acest proiect

✓ **SLA: 85%**  
(Acord privind nivelul serviciilor)

- 85% SLA în 60 de secunde la telefon
- 85% SLA în 24 de ore pe e-mail

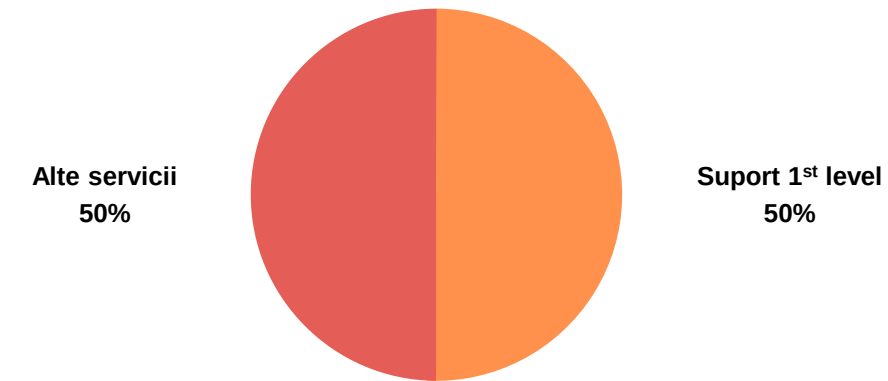
✓ **Rata de răspuns: 96%**

- Măsurată pentru telefon și chat

## REDUCEREA COSTURILOR cu 26%

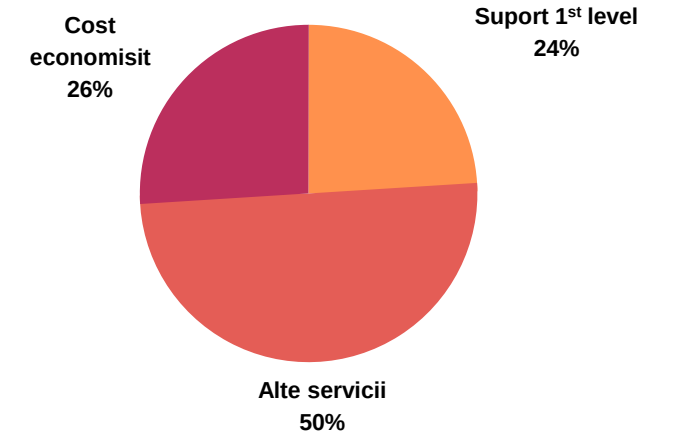
Înainte de externalizare

Suport tehnic 1<sup>st</sup> level= 50% din  
costul total



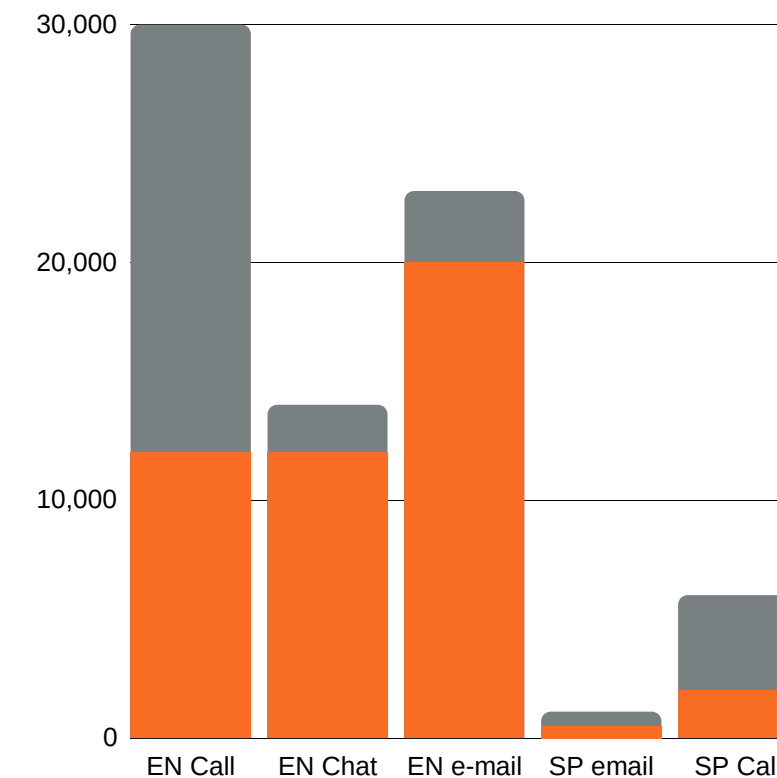
Acum

Suport tehnic 1<sup>st</sup> = 24% din costul total



Procentul alocat pentru 1<sup>st</sup> level suport din costul total al serviciului pentru clienți a scăzut de la 50% la 24%.

## Numărul de interacțiuni lunare



Orele normale  
Orele de vârf

Cu peste 500 de angajați activi, facem față proiectelor solicitante, în peste 10 limbi.

Având în vedere nivelul de suport pentru instalarea software-ului de care au nevoie clienții, acest proiect are propriul său set de provocări.

Echipa noastră atinge **acum un scor de QA de 90%** și tratează cu seriozitate interacțiunile indiferent de provocări.

Cu o forță de muncă calificată, am dezvoltat o soluție personalizată care **gestionează în prezent peste 43.000 de interacțiuni lunare și ajunge la 73.000 în sezonul de vârf.**

Pentru acest proiect au fost luate în considerare soluții personalizate, deoarece clienții se află în zone geografice și sociale diferite. În echipa de management de proiect, oamenii au o experiență de peste 10 ani în servicii BPO, studii superioare, traininguri și certificări la zi.

**Da, suntem experți.**

Prin utilizarea unui serviciu BPO, clienții noștri nu numai că reduc costurile cu chiria, infrastructura, resursele umane și back-office, ci și costurile operaționale.

Ai peste 10.000 de interacțiuni/lună?

Hai să luăm legătura!

Contactează-ne:

VALORIS CENTER

[www.valoris.ro](http://www.valoris.ro)

[contact@valoris.ro](mailto:contact@valoris.ro)

+4 021 529 99 29

Urmărește-ne pe:

