

Ce este suportul tehnic?

- a) Un adevărat obstacol în parcursul clientului.
- b) Motivul pentru care clienții recomandă altora brandul tău.

Alege răspunsul corect.

Apoi, consultă studiul de caz pentru a vedea cum poți alege întotdeauna opțiunea corectă.



Să începem

- Suportul tehnic, oferit prin telefon, chat sau e-mail, este un serviciu care își propune să ofere asistență pentru probleme tehnice clienților.
- În acest studiu de caz, veți întâlni o companie producătoare de hardware care fabrică imprimante și produse multifuncționale.
- Ei aveau nevoie de o linie de suport tehnic de nivel 1 funcțională pentru a asista clienții B2B în configurarea imprimantelor și pentru a oferi suport în depanare.

Provocări

- Asistență necesară pentru peste 100 de imprimante diferite;
- Manualele de utilizator variază între 400 și 1000 de pagini;
- Persoanele care solicită suport nu sunt întotdeauna familiarizate cu tehnologia și au nevoie de asistență și pentru configurarea rețelei și a PC-ului;
- Multe apeluri nu sunt tipice, iar răspunsul nu se găsește în manualul produsului.



MOTIVELE principale

pentru care clienții solicită suport

1

Configurarea unei imprimante (driver, rețea)

Agentul găsește soluția în manualul produsului pe site-ul oficial al producătorului și ghidează apelantul pentru configurarea dispozitivului.

2

Asistență pentru funcțiile diferite ale produselor

Agentul trebuie să ofere suport suplimentar legat de rețeaua la care este conectată imprimanta, conexiunea la internet sau alte dispozitive asociate cu imprimanta.

3

Erori și depanare

Pentru unele solicitări atipice, clienții sunt redirectionați către suport de Nivel 2 sau către un serviciu autorizat, în funcție de caz. Cu toate acestea, agenții trebuie să fie pregătiți să ofere instrucțiuni corecte.

Soluția



1

Echipa dedicată de suport tehnic multilingv:

- Engleză
- Franceză
- Spaniolă
- Rusă



2

Echipa noastră de agenți, cu experiență tehnică și abilități solide de comunicare, asistă clienții cu configurarea, inclusiv cu setările suplimentare necesare pentru ca imprimanta să funcționeze, dar care nu sunt direct legate de dispozitiv (ex. PC, drivere, aplicații sau rețea).



3

Agenții sunt pregătiți, adaptați și concentrați pe rezolvarea problemelor. Clienții adesea solicită suport complet, de la configurarea imprimantei până la instruirea utilizatorilor sau au nevoie de instrucțiuni pentru imprimantele care au între 10 și 15 ani.

Cifre cheie



10%

Dintre clienți
au nevoie de
suport



87%

Din interacțiuni
sunt prin
telefon



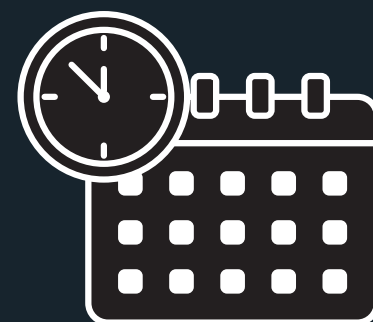
13%

Din interacțiuni
sunt prin
e-mail



7-8 minute

Durată medie apel



Orar flexibil

(10 ore lucrătoare)

7 am to 5 pm vara

8 am to 6 pm iarna

Perioade de vârf: August și înainte&după sărbători de iarnă

KPI

>90%

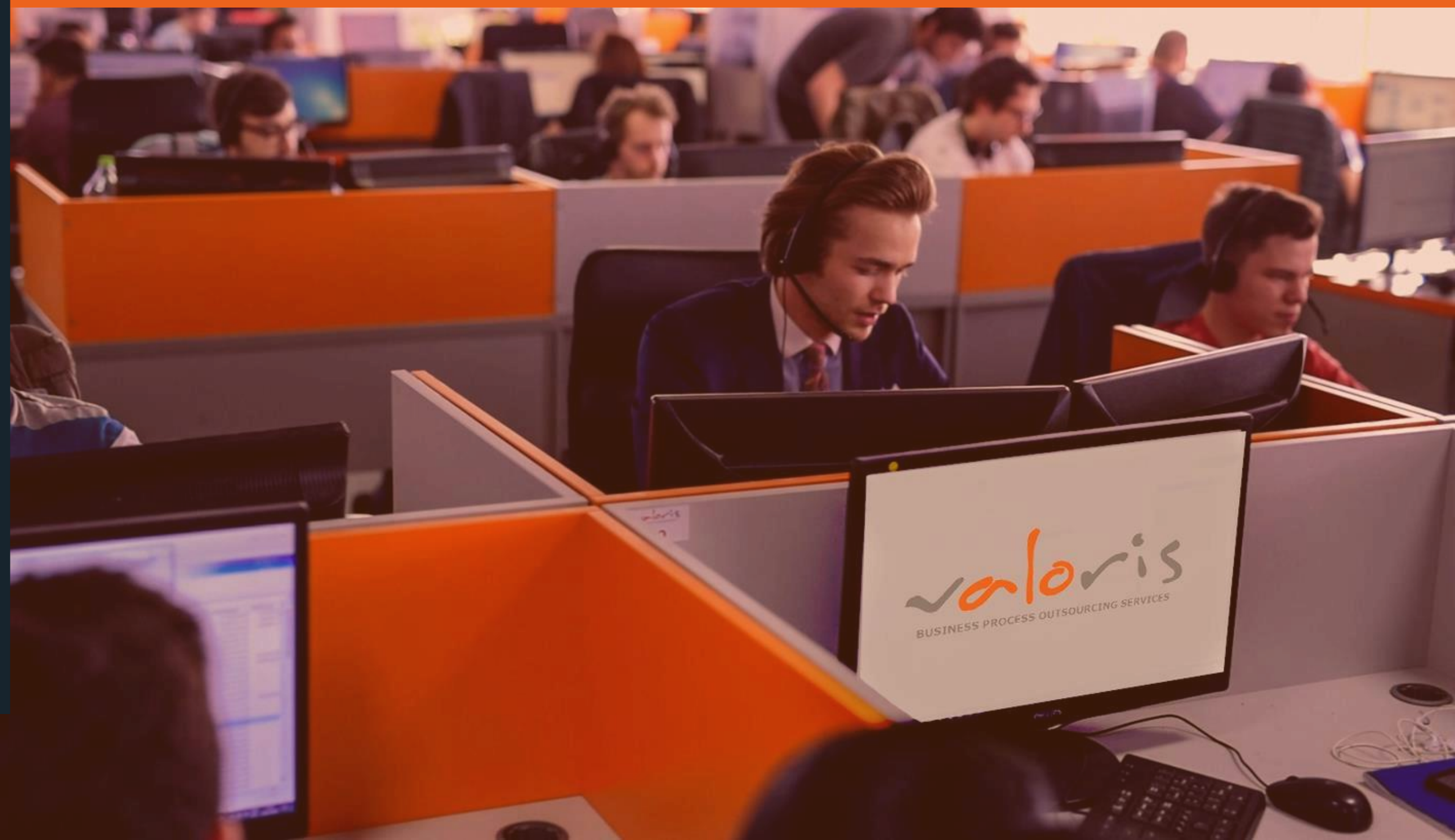
Rata de răspuns

70/20 SEC

SLA (70% dintre apeluri sunt preluate în mai puțin de 20 de secunde)

7 MIN

AHT (Timpul mediu de rezolvare)



Extra

Flexibilitatea este una dintre valorile noastre principale la Valoris Center. Avem ocazia să o demonstrăm în fiecare proiect.

Acest caz nu a fost o excepție, deoarece clientul nostru a trebuit să organizeze rechemarea unui serviciu pentru unul dintre dispozitive.

Am abordat 1000 de conturi B2B, din 37 de țări, pe fusuri orare diferite.

În cele din urmă, suportul tehnic nu se referă doar la preluarea de apeluri, ci implică și capacitatea de a reacționa rapid și de a rezolva proactiv problemele neașteptate.



Furnizorul dvs. de servicii

BPO

Cu peste 18 ani de experiență dovedită, abilitățile și soluțiile noastre acoperă diverse industrii, de la sectorul bancar la IT, sănătate și servicii de livrare.

Oferim soluții multichannel 24/7, prin telefon, e-mail, SMS, chat live, social media și interacțiuni video. Putem gestiona toți clienții dvs., indiferent dacă sunt conturi B2B, B2C sau corporative.

Totul cu conformitate GDPR.

Ai peste 10.000 de interacțiuni/lună?

Hai să luăm legătura!

Contactează-ne:
VALORIS CENTER
www.valoris.ro
contact@valoris.ro
+4 021 529 99 29

URMĂREȘTE-NE PE:

