

VALORIS CENTER

PERFORMANȚĂ, ÎN ERA ORIENTĂRII CĂTRE CLIENȚI,

Soluțiile noastre pentru interacțiunile B2C

valoris
BUSINESS PROCESS OUTSOURCING SERVICES





CARDURILE DE BENEFICII

În Europa Centrală și de Est, tichetele de masă, alături de asistența medicală privată sunt cele mai comune beneficii pentru angajați. În unele țări, tichetele de masă sunt supuse doar impozitului pe venit, iar angajații primesc un bon de masă pentru fiecare zi lucrătoare.

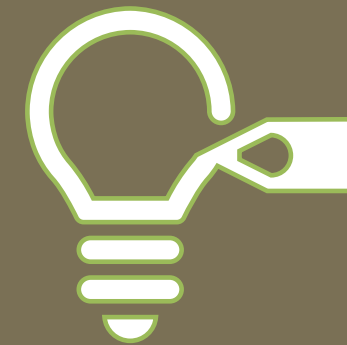
Clientul nostru este o companie franceză, care oferă servicii de beneficii și recompense în peste 80 de țări. Aceștia oferă multe tipuri de carduri de beneficii pe care companiile le oferă ca avantaje pentru angajați.

INTRODUCERE

Partnerul nostru dispunea de o linie dedicată de call center externalizată, unde beneficiarii direcți puteau suna și solicita informații generale.

În același timp partenerul a întâmpinat dificultăți în evaluarea performanței serviciului.

A apărut astfel nevoia unui serviciu profesionist. Partnerul nostru a dorit să ridice ștacheta în ceea ce privește serviciile de suport pentru clienți. Pentru a-și actualiza strategia de afaceri și pentru a obține mai multe informații despre experiența utilizatorilor finali, era necesar un flux de lucru clar și structurat.



În 2020, CX (experiența clientului) a depășit atât prețul, cât și produsul ca principal diferențiator

**DESPRE
PROIECT**

SOLUȚIA NOASTRĂ

Un serviciu bun pentru clienți oferă informații esențiale

Am plecat aproape de la zero și am reușit să acoperim două zone importante care se completează.

Analiza feedback-ului din partea clienților

La început, a fost serviciul pentru clienți, dar pentru fiecare interacțiune agenții noștri au urmat pașii conform procedurilor, pentru a aduna și stoca toate informațiile importante pe care le-au primit de la utilizatorii finali.

Pentru clientul nostru a fost o premieră să aibă informații centralizate și structurate despre modul în care utilizatorii finali percep serviciile oferite și mai ales despre ceea ce nu a funcționat.

Toate aceste informații au fost cruciale pentru procesul de îmbunătățire continuă prin care treceau.

Problema și soluția

Având în vedere că avem de-a face cu diverse solicitări din partea clienților noștri, putem monitoriza și detecta cele mai frecvente întrebări. Le analizăm continuu și reușim să găsim cele mai potrivite acțiuni, care au un impact important în volumele de apeluri și cu siguranță în întreaga experiență a clientului.

De exemplu, în februarie 2020, 20% dintre apeluri au fost legate de verificarea soldului, de aceea aceste informații au fost integrate în IVR și în aplicația mobilă. Primul rezultat a apărut rapid, deoarece volumele de apeluri au scăzut, iar în mai 2020 doar 3% dintre apeluri au fost despre verificarea soldului.

Obține un avantaj competitiv prin măsurarea feedback-ului clienților și prin analiza rezultatelor.

DETAIIILE PROIECTULUI

Utilizatorii finali întreabă despre:



- tichetele de masă;
- tichetele de vacanță;
- tichetele cadou;
- tichete culturale;
- tichetele sociale.

Interacțiunile lunare:



- 12,000 la început;
- 17,000 până la 22,000 (pe măsură ce volumul a început să crească);
- volume regulate s-au stabilizat la 31,000 de interacțiuni lunare.



Orele de vârf pe care le întâlnim:



- definite de specificul produsului;
- create de evoluțiile tehnice;
- volume care cresc neașteptat și trebuie gestionate rapid.

Oferim servicii de contact center cu privire la :



- cum să activezi/blochezi un card;
- PIN-ul cardului;
- info despre aplicație;
- reclamații și rambursări;
- rambursări.

ABORDAREA NOASTRĂ

FLEXIBILITATE

Am început cu o echipă dedicată de 7 FTE și 5 agenți back-up.

Echipa principală a fost mărită la 14 persoane pentru a se adapta la volume.

MULTICHANNEL

La telefon:

- inbound și outbound.

Pe e-mail:

- soluție directă sau escaladare.

INOVAȚIE

Am dezvoltat o instanță CRM în care baza de date este actualizată zilnic.

Funcționează ca un sistem eficient de ticketing.



MULTITASKING

Trei aplicații sunt folosite zilnic pentru a oferi asistență calitativă.

RAPIDITATE

Când clientul a decis să facă upgrade-uri tehnice, ne-am confruntat cu dublarea instantanee a apelurilor. Am reușit să ne extindem serviciile prin creșterea eficienței echipei și acoperirea volumului de muncă suplimentar, fără a afecta satisfacția și retenția clienților.

EMPATIE ȘI ADPTARE

Agenții noștri discută zilnic cu diverse categorii de clienți, care au așteptări diferite, în funcție de tipul de card pe care îl folosesc sau de nevoile lor specifice.

PERFORMANȚA NOASTRĂ



SLA

(acord privind nivelul serviciilor)



80% în 20 de secunde

AHT

(timp mediu de gestionare)



Am redus AHT-ul de la 260 la 170 secunde

QUALITY

(scor de calitate)



98% în mod constant

Depășim așteptările clienților

Datorită abordării noastre flexibile, am realizat un serviciu personalizat pentru compania de carduri de beneficii, o soluție care a funcționat cel mai bine chiar și atunci când a început Covid-19.

Secretul a fost flexibilitatea, faptul că mereu am pregătit și anticipat orice scenariu posibil și am creat soluții care puteau fi aplicate cu aceeași echipă.

În zilele noastre, experiența clienților poate fi văzută drept câmpul de luptă suprem, în care organizațiile pot câștiga, dacă au instrumentele potrivite sau pot eșua fără îndrumări adecvate.

Avem peste 18 ani de experiență internațională dovedită, iar serviciile noastre acoperă întreaga călătorie a clienților.

CONTRIBUȚIILE NOASTRE

PROGRAM

Am început cu un program 24/7, dar rareori am avut interacțiuni în timpul nopții. În urma unei analize detaliate, am sfătuit clientul să mute agenții de noapte în timpul zilei și am reușit să rezolvăm mai multe solicitări astfel.

DIAGNOSTICARE

Pe măsură ce clienții au început să folosească aplicația asociată cardurilor, am analizat cu atenție interacțiunile și am stabilit zonele în care au întâmpinat dificultăți în a-și atinge scopul. Datorită acestei analize, partenerul se poate concentra mai bine pe comportamentul utilizatorilor finali în aplicație și, de asemenea, pe idei de dezvoltare și îmbunătățire ulterioară pentru serviciul digital. Considerăm că inițiativa de colectarea a feedback-ului de la utilizatori este crucială și o resursă excelentă pentru a-ți testa produsul sau serviciul.

EDUCARE

Operațiunile de rutină, cum ar fi verificarea soldului rămas pe cardul de tichete de masă, sau cum se schimbă codul PIN, pot fi efectuate cu ușurință de către utilizatorul final în aplicație. Rolul nostru este de a îmbunătăți procesul de self-service pentru fiecare utilizator. Știm că peste 50% vor să găsească răspunsurile rapid și explicându-le cum pot obține informații direct din aplicație, am reușit să închidem mii de solicitări de la prima interacțiune.



Dar afacerea ta?

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



CONTACT

valoris
BUSINESS PROCESS OUTSOURCING SERVICES