



CUM SOLUTIILE DE HELPDESK POT ADUCE SUCCESUL UNUI BUSINESS

În acest studiu de caz vă prezentăm o companie antreprenorială din industria de retail. În prezent, compania are aproximativ 120 de angajați și o echipă de IT suport care se ocupă de preluarea și rezolvarea ticketelor de Level 1.

Compania a experimentat o creștere semnificativă a numărului de clienți și, prin urmare și solicitărilor de asistență. În ciuda eforturilor depuse, echipa de suport nu a reușit să facă față numărului mare de tickete de level 1 și în plus, aveau nevoie urgentă de o echipă de specialiști IT. S-au confruntat cu problema angajării specialiștilor IT, care au fost foarte greu de găsit și care însemnau o cheltuială considerabilă, pe care compania nu și-o puteau permite.

Din cauza acestei situații, compania a început să primească feedback negativ din partea clienților și au devenit îngrijorați că aceste probleme vor afecta și mai mult reputația și vânzările, care erau în scădere.

SOLUȚIA

Pentru a rezolva această problemă, compania a solicitat servicii de Helpdesk 24/7 de la StarTech Team, întrucât specialiștii noștri au experiență vastă în frunzirea de soluții helpdesk și suport tehnic pentru companii din retail.



Planul de acțiune

DUPĂ O ANALIZĂ DETALIATĂ A SITUAȚIEI, ECHIPA DE SPECIALIȘTI IT STARTECH TEAM A DEZVOLTAT UN PLAN DE ACȚIUNE CARE A INCLUS URMĂTOARELE ETAPE:



Evaluarea situației: Echipa de suport Startech Team a început prin a evalua modul în care Retail gestionează solicitările de asistență și modul în care echipa existentă de suport funcționează. Aceasta a inclus evaluarea sistemului de ticketing, a proceselor și a resurselor disponibile.



Identificarea nevoilor: Pe baza evaluării, am identificat nevoile companiei, inclusiv creșterea capacității de preluare și gestionare a solicitărilor de asistență, îmbunătățirea timpului de răspuns și a satisfacției clienților.



Implementarea soluției: Echipa Startech Team a dezvoltat o soluție personalizată pentru aceasta companie, care a inclus o echipă extinsă de suport, care lucrează 24/7, prin folosirea sistemului de ticketing StarTech Team și crearea unui proces de escaladare pentru solicitările complexe.



Formarea personalului: am ajutat la formarea personalului pentru a-l familiariza cu noul software de ticketing și pentru noile procese de lucru, inclusiv escaladarea și prioritizarea solicitărilor.



Monitorizarea performanțelor: am monitorizat performanțele companiei inclusiv timpul de răspuns, nivelul de satisfacție a clienților și alte date relevante, pentru a ne asigura că soluția implementată a dus la îmbunătățiri semnificative.



CONCLUZII

După implementarea soluției de helpdesk, nivelul de feedback negativ din partea clienților a scăzut semnificativ, iar vânzările au crescut. În primele 3 luni compania a avut o creștere cu 37% a numărului de comenzi, de la implementarea soluției helpdesk.



De asemenea, timpul mediu s-a îmbunătățit de la 24 de ore la 4 ore, ceea ce a dus la o îmbunătățire semnificativă a satisfacției clienților. Compania a primit feedback pozitiv din partea clienților, care au apreciat timpul mai rapid de rezolvare a problemelor și disponibilitatea serviciului de helpdesk 24/7.



În concluzie, compania a obținut o creștere semnificativă a veniturilor și o îmbunătățire a serviciilor oferite clienților, datorită soluției personalizate de helpdesk furnizată de Startech Team. Prin îmbunătățirea timpului de răspuns și a satisfacției clienților, compania a reușit să-și consolideze poziția pe piață și să atragă noi clienți, fiind într-o continuă creștere.