

Monitorar de forma eficiente e melhorar métricas de Controle de Qualidade



FUNDAÇÃO
2000



SEGMENTO
Web Hosting



LOCALIZAÇÃO
Schaffhausen - Suíça



USUÁRIOS
Suporte Técnico,
Gerenciamento de
Documentação, e
Branding



INTEGRAÇÕES
LiveChat
Zendesk
TalkDesk

Plesk é uma plataforma WebOps feita para gerenciar, automatizar, e expandir aplicações, websites, e serviços de hosting. **Plesk está por trás de mais de 11 milhões de websites e 19 milhões de caixas de entradas de clientes em 230 países, e está disponível em mais de 32 idiomas.**

A missão central da Plesk é simplificar a vida de profissionais de web. Profissionais que são desenvolvedores, web designers, administradores de sistemas, agências digitais, e provedores de serviços que principalmente mantêm ou gerenciam websites e aplicações web para negócios.

Plesk é usada e oferecida por milhares de empresas de hosting e Provedores de Serviço na Nuvem, incluindo empresas líderes como **GoDaddy, 1&1, Media Temple, AWS, Google, Microsoft Azure,** e vários outros.

A sede da Plesk está localizada na Suíça e eles contam com mais 6 outros escritórios, incluindo Toronto (CAN), Colônia (GER), Barcelona (ESP), Tóquio (JAP) e Novosibirsk (RUS).



Desafios

Com uma base crescente de clientes, a Plesk começou a encontrar problemas de eficiência em seus processos de customer service e suporte. Isso levou-os a implementar o Zendesk junto ao TalkDesk e ao LiveChat, bem como um CRM para gerenciar o sistema de chamados.

Visto que contam com mais de 11 milhões de clientes ao redor do mundo, chamados de customer service chegam em um volume altíssimo diariamente. Inicialmente, a Plesk usou uma ferramenta de QA feita internamente para gerenciar as interações de customer service. Essas interações vinham de diferentes canais: telefone, chat, email e páginas de mídias sociais, como Twitter.

Uma vez que a empresa começou a usar um sistema automatizado de tickets, precisaram de um programa de Controle de Qualidade que os permitisse monitorar a aderência à política de Suporte da Plesk e as expectativas dos clientes.

A Plesk precisava encontrar uma ferramenta de controle de qualidade que os ajudasse a atingir suas várias metas de qualidade: conhecimento técnico, habilidades pessoais e compartilhamento de conhecimento, além de melhorar o desempenho das equipes de customer service.

Solução

- avaliar a qualidade da comunicação com o cliente e fornecer feedback para o agente efetivamente;
- controle sobre todo o fluxo de compartilhamento de conhecimento e melhores práticas;
- estimular os agentes a encontrarem a raiz do problema em cada questão e ajudarem a melhorar o produto;
- medir o potencial e capacidade de representar a empresas no ambiente de mídias sociais, através de comunicação efetiva e etiqueta.



“Eu gosto do fato da Playvox ser ampliável, e vejo que está se desenvolvendo a cada dia mais. A integração com o Talkdesk trouxe a Qualidade de Chamada para um nível além da usabilidade - as "ondas" mostradas em cada gravação são deslumbrantes, e esse é um recurso que falta até mesmo na aplicação nativa do Talkdesk. Além disso, as integrações da Playvox nos permitem gerenciar o Controle de Qualidade inteiro em um único lugar. A maior funcionalidade é que tudo está agregado dentro da Playvox”

CHRIS SHERLAND / DIRETOR DA IBOTTA CARE

Ter o Controle de Qualidade centralizado permitiu a Plesk aumentar suas avaliações feitas em 55%. Eles avaliam seus agentes, em média, 9,6 vezes por mês.

Os administradores da Plesk concederam um escore NPS de 63 à Playvox e os seus Analistas de Qualidade nos deram um NPS de 100. É seguro dizer que eles estão encantados com o nosso software.

Destaques do Alexey: **“Os benefícios organizacionais da Playvox se alinham perfeitamente aos objetivos de monitorar a qualidade operacional da Plesk.”**

A Playvox tornou-se um dos programas-chave no departamento de Customer Service da Plesk. Nós fornecemos informações para identificar áreas que precisam ser melhoradas e agir imediatamente nelas. Após implementar a Playvox, eles conseguiram monitorar de forma eficiente e melhorar o escopo necessário de métricas.

