

Vigila y mejora las métricas de control de calidad de forma eficiente



FUNDADA
2000



INDUSTRIA
Alojamiento web



UBICACIÓN
Schaffhausen Switzerland



TIPO DE INTERACCIONES
oporte técnico, gestión de documentación y creación de marcas



INTEGRACIONES
LiveChat
Zendesk
TalkDesk

Plesk es una plataforma de operaciones web diseñada para ejecutar, automatizar y hacer crecer aplicaciones, sitios web y negocios de alojamiento web. **Plesk da servicio a 11 millones de sitios web y 19 millones de buzones de correo para clientes en 230 países, y está disponible en más de 32 idiomas.**

La misión principal de Plesk es simplificar la vida de los profesionales de la web. Los profesionales de la web son desarrolladores de sitios web, diseñadores web, administradores de sistemas, agencias digitales y proveedores de servicios que principalmente crean o administran sitios web y aplicaciones web para empresas.

Plesk es utilizado y ofrecido por miles de empresas de alojamiento web y proveedores de servicios en la nube en todo el mundo, incluyendo a los más grandes, como GoDaddy, 1&1, Media Temple, AWS, Google, Microsoft Azure y muchos más.

Plesk tiene su sede en Suiza y cuenta con seis oficinas en todo el mundo, incluyendo Toronto-CA, Colonia-DE, Barcelona-SP, Tokio-JP y Novosibirsk-R.



Desafíos

A medida que la base de clientes de Plesk seguía creciendo, empezaron a encontrarse con deficiencias en sus procesos de servicio y atención al cliente, lo que les llevó a implementar Zendesk integrado con TalkDesk y Live Chat como la CRM para gestionar su sistema de tickets.

Como Plesk tiene más de 11 millones de clientes en todo el mundo, las consultas de servicio al cliente llegan en grandes volúmenes día a día. Inicialmente, Plesk utilizaba una herramienta de control de calidad propia para gestionar las interacciones del servicio al cliente. Estas interacciones provenían de diferentes canales: teléfono, chat, correo electrónico y redes sociales como Twitter.

Cuando la empresa comenzó a utilizar un sistema de tickets automatizado, necesitaban un programa de control de calidad que les permitiera controlar su adhesión a la política de soporte de Plesk y las expectativas de los clientes.

Plesk necesitaba encontrar una herramienta de control de calidad que les ayudara a cumplir con sus múltiples marcas de calidad: experiencia técnica, habilidades interpersonales e intercambio de conocimientos, al tiempo que mejorara el desempeño de sus equipos de servicio al cliente.

Solución

- Valorar la calidad de la comunicación con el cliente y proporcionar retroalimentación al agente de manera efectiva;
- Controlar el flujo de trabajo de intercambio de conocimientos y las mejores prácticas;
- Estimular a los agentes para que encuentren la raíz del problema y ayuden a mejorar el producto;
- Medir el potencial y la capacidad de representar a la empresa en el entorno de las redes sociales, a través de una comunicación y un protocolo eficaces.



“Uno de los mayores problemas a los que nos enfrentábamos antes de implementar Playvox era la motivación y el compromiso de nuestros agentes. Playvox incluye funciones únicas como: concursos, reconocimientos y su sistema de recompensas llamado Karma Points”

Alexey Krasnichenko, Gerente de Control de Calidad

“Me gusta que Playvox se puede expandir y, según veo, se está desarrollando aún más.

La integración con TalkDesk llevó la calidad de las llamadas a un nuevo nivel de utilidad: la forma de onda que se muestra al reproducir el disco es asombrosa, y esa es la funcionalidad de la que carece incluso el reproductor nativo de TalkDesk. Además, las integraciones de Playvox nos permiten ejecutar todo nuestro programa de control de calidad en un solo lugar. La mayor utilidad es que todo se agrega dentro de Playvox.”

Alexey Krasnichenko/Gerente de Control de Calidad

Tener un proceso de control de calidad centralizado le ha permitido a Plesk aumentar las evaluaciones mensuales que maneja en un 55%. Evalúan a sus agentes de servicio un promedio de 9.6 veces al mes.

Los administradores de Plesk le han dado una puntuación Net Promoter Score de 63 a Playvox y sus analistas de control de calidad nos han dado una NPS de 100. Podemos decir con seguridad que están encantados con nuestro software.

Alexey subraya: ***“Los beneficios organizativos de Playvox se alinean perfectamente con los objetivos operativos de seguimiento de calidad de Plesk”.***

Playvox se ha convertido en una de las piezas clave del departamento de servicio al cliente de Plesk. Hemos proporcionado información para identificar las áreas de mejora y tomar medidas inmediatas. Después de implementar Playvox, pudieron monitorear y mejorar el alcance necesario de las métricas de manera eficiente.

