

immido

SPRIBE

Кейс співпраці Immido та Spribe:

24/7 L1 підтримка для лідера
iGaming-індустрії



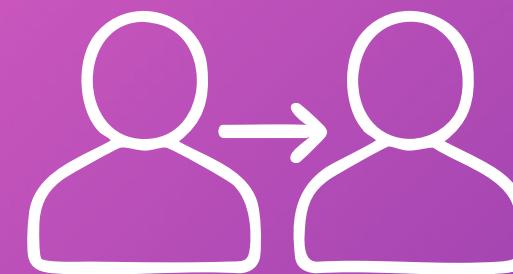
У динамічній сфері **iGaming** швидкість та якість підтримки стають **конкурентною перевагою**

Ключові послуги



Цілодобова технічна підтримка першого рівня (B2B):

обробка запитів казино та агрегаторів щодо інтеграцій, роботи з внутрішніми сервісами, будь-яких питань щодо ігор, розробленим Замовником.



Передача складних кейсів до команди другої лінії підтримки:

чіткий поділ відповідальностей і швидка ескалація технічних інцидентів.



Розробка та актуалізація інструкцій:

створення документації для зручного користування сервісами Замовника.

Про Immido

Immido — надійний партнер у сфері аутсорсингу персоналу. Працюємо безперервно 24/7 для міжнародних клієнтів, забезпечуючи якісну комунікацію та стабільність бізнес-процесів.



Клієнт: Spribe

Spribe — міжнародна технологічна компанія, відома своїми інноваціями в iGaming, зокрема грою Aviator. Один із лідерів ринку онлайн-казино.



Ціль співпраці

У **iGaming-сфері** критично важливо забезпечити:



Стабільну доступність ігор



Швидке реагування на запити від партнерів



Постійну технічну підтримку клієнтів по всьому світу

Spribe шукала партнера, здатного забезпечити масштабовану, гнучку та ефективну **підтримку L1-рівня**, яка відповідатиме високим вимогам індустрії.



Наше рішення:



Обробка запитів казино та агрегаторів 24/7:

допомога в роботі з внутрішніми сервісами, консультація з будь-яких питань щодо ігор, ескалація запитів, що потребують глибшого аналізу до вищих рівнів підтримки.



Розробка та актуалізація внутрішніх інструкцій:

створення та регулярне оновлення внутрішніх баз даних для постійного розвитку персоналу та заглиблення в робочі процеси.



Стабільна команда:

більшість спеціалістів працює довгостроково, що забезпечує високу якість сервісу та глибоке розуміння процесів клієнта.



Підтримка ефективності:

ми самостійно масштабуємо команду в пікові періоди для збереження стабільного рівня обслуговування.



Високі стандарти:

ми розуміємо, що перша лінія підтримки — це обличчя компанії Spribe, тож наша команда завжди фокусується на високих стандартах комунікації та швидкості реакції.

Використані інструменти



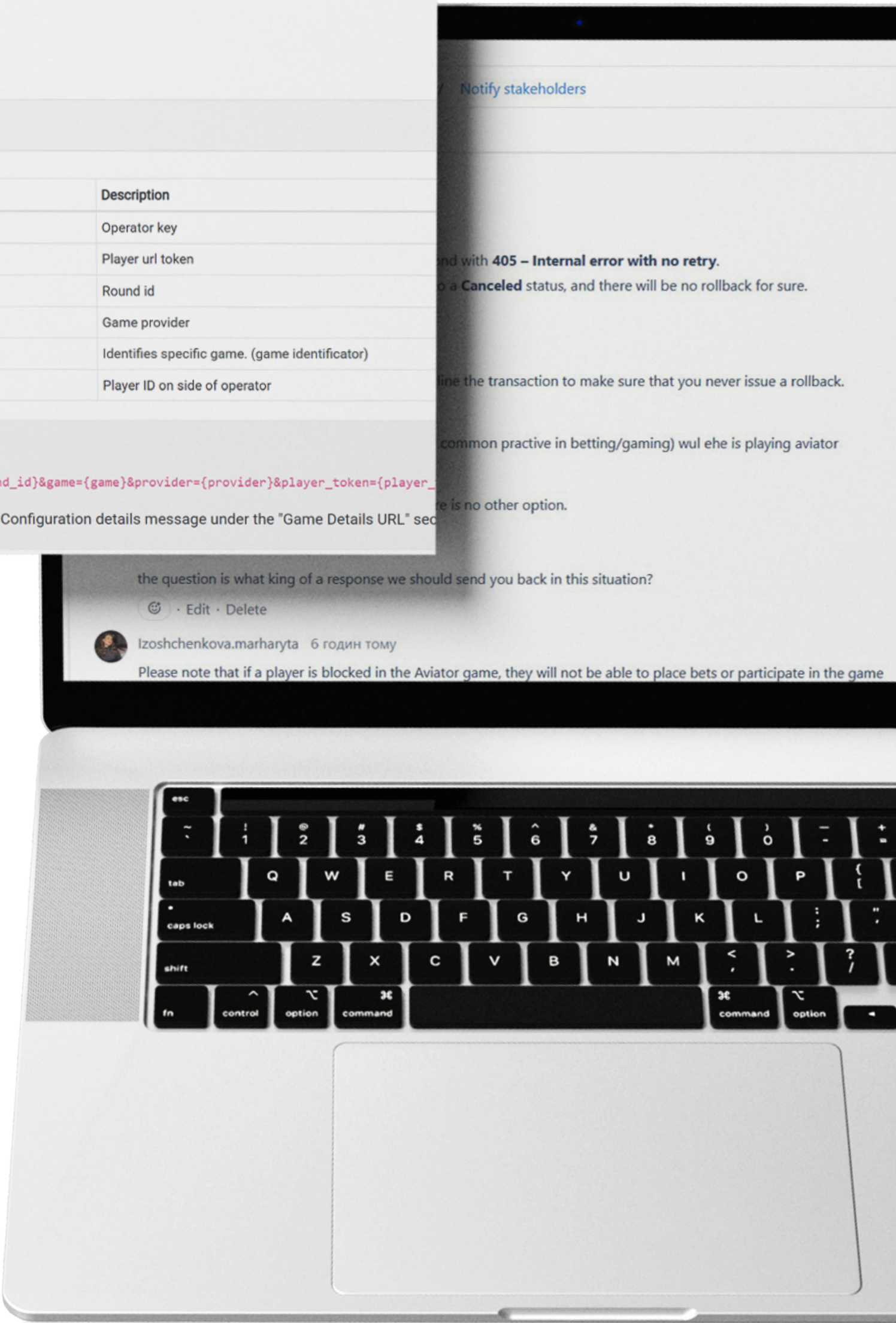
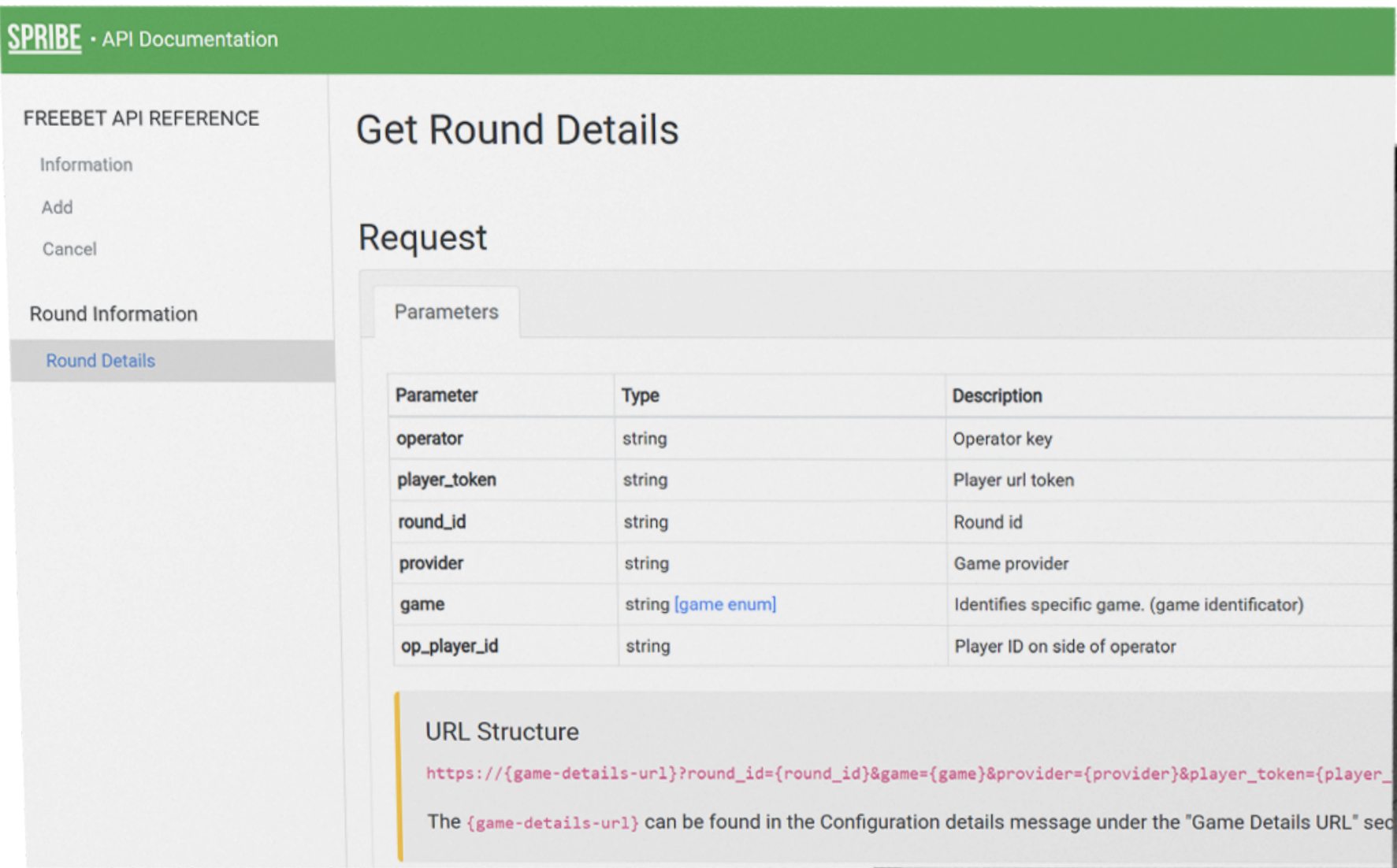
Jira, Slack –
обробка запитів та інцидентів.



Confluence –
база знань.



Back Office Spribe –
робота з базами даних та моніторинг систем.



Підходи до роботи

**Обробка всіх запитів
відповідно до SLA,
встановлених замовником**

Перша реакція - до **15 хвилин**, обробка
не складних запитів — до **1 години**

**Чітке розмежування
між L1 та L2-рівнями
відповідальності**

**Гнучкість і
адаптивність до змін
у навантаженні**

**Висока стабільність команди,
що розвивається
разом із Замовником**

Результати співпраці

3300+

Середня кількість звернень на місяць
(через L1 підтримку Immido)

до 15
хвилин

Час реакції на звернення

до 1
години

Обробка не складних запитів



Стабільність команди:
наднизький рівень плинності кадрів.



Висновок

Співпраця з **Immido** дозволила **Spribe**:

- Забезпечити безперебійну **підтримку 24/7**
- Суттєво **знижити навантаження** на внутрішні команди
- Підвищити **якість обслуговування** партнерів
- **Масштабувати підтримку** разом з ростом бізнесу

Immido залишається надійним партнером підтримки **Spribe**, реагуючи першими на запити клієнтів і забезпечуючи високий рівень сервісу в будь-яких умовах.