

Кейс співпраці Immido та Spribe:

24/7 L1 підтримка для лідера
iGaming-індустрії



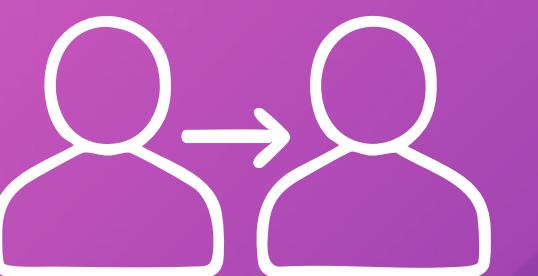
У динамічній сфері iGaming швидкість та якість підтримки стають конкурентною перевагою

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.

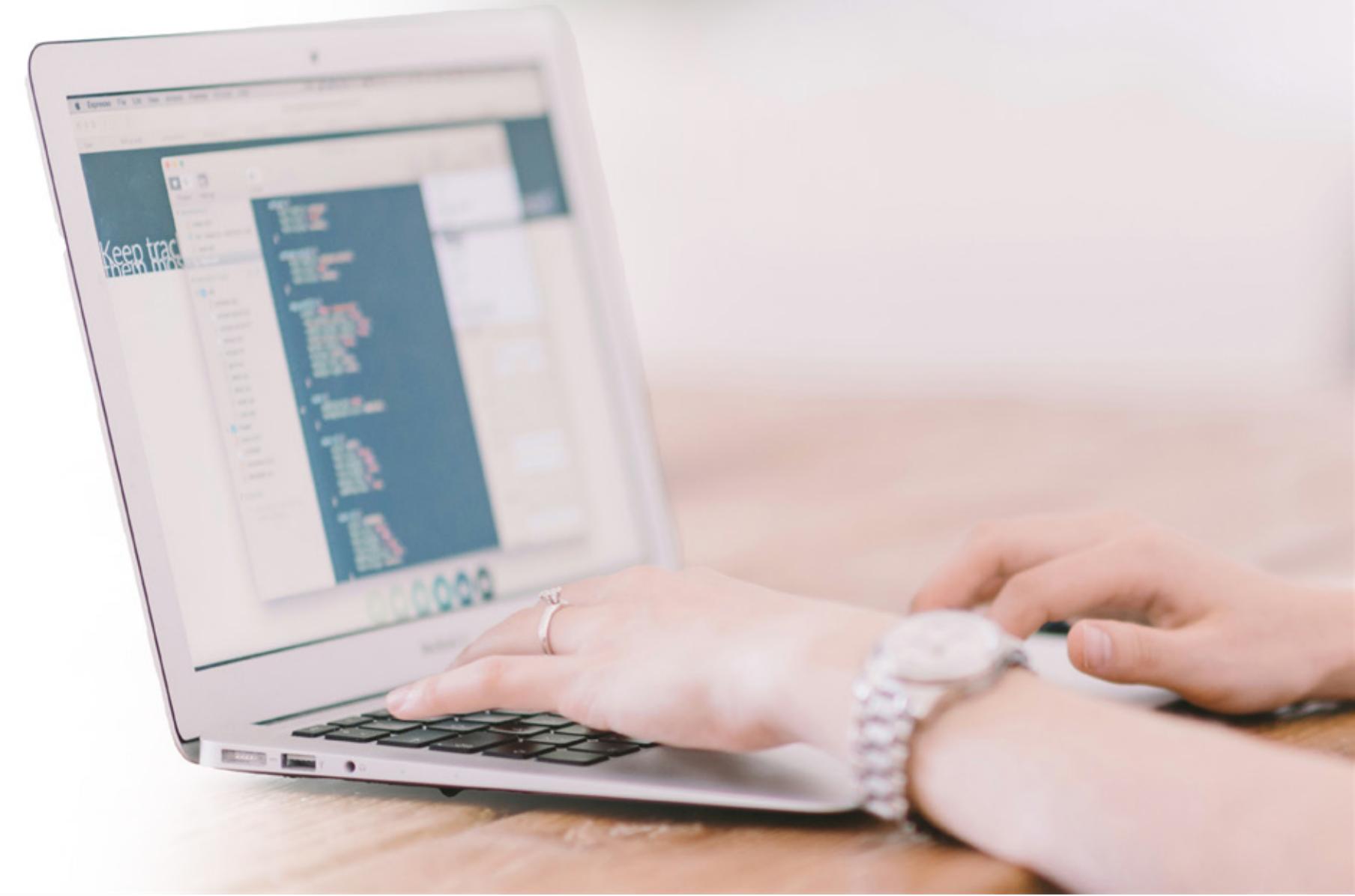


Розробка та актуалізація інструкцій:

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

Sprise 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.

SPRIBE • API Documentation

FREEBET API REFERENCE

Information
Add
Cancel

Round Information
Round Details

Get Round Details

Request

Parameters

Parameter	Type	Description
operator	string	Operator key
player_token	string	Player url token
round_id	string	Round id
provider	string	Game provider
game	string [game enum]	Identifies specific game. (game identifier)
op_player_id	string	Player ID on side of operator

URL Structure

`https://{{game-details-url}}?round_id={{round_id}}&game={{game}}&provider={{provider}}&player_token={{player_token}}`

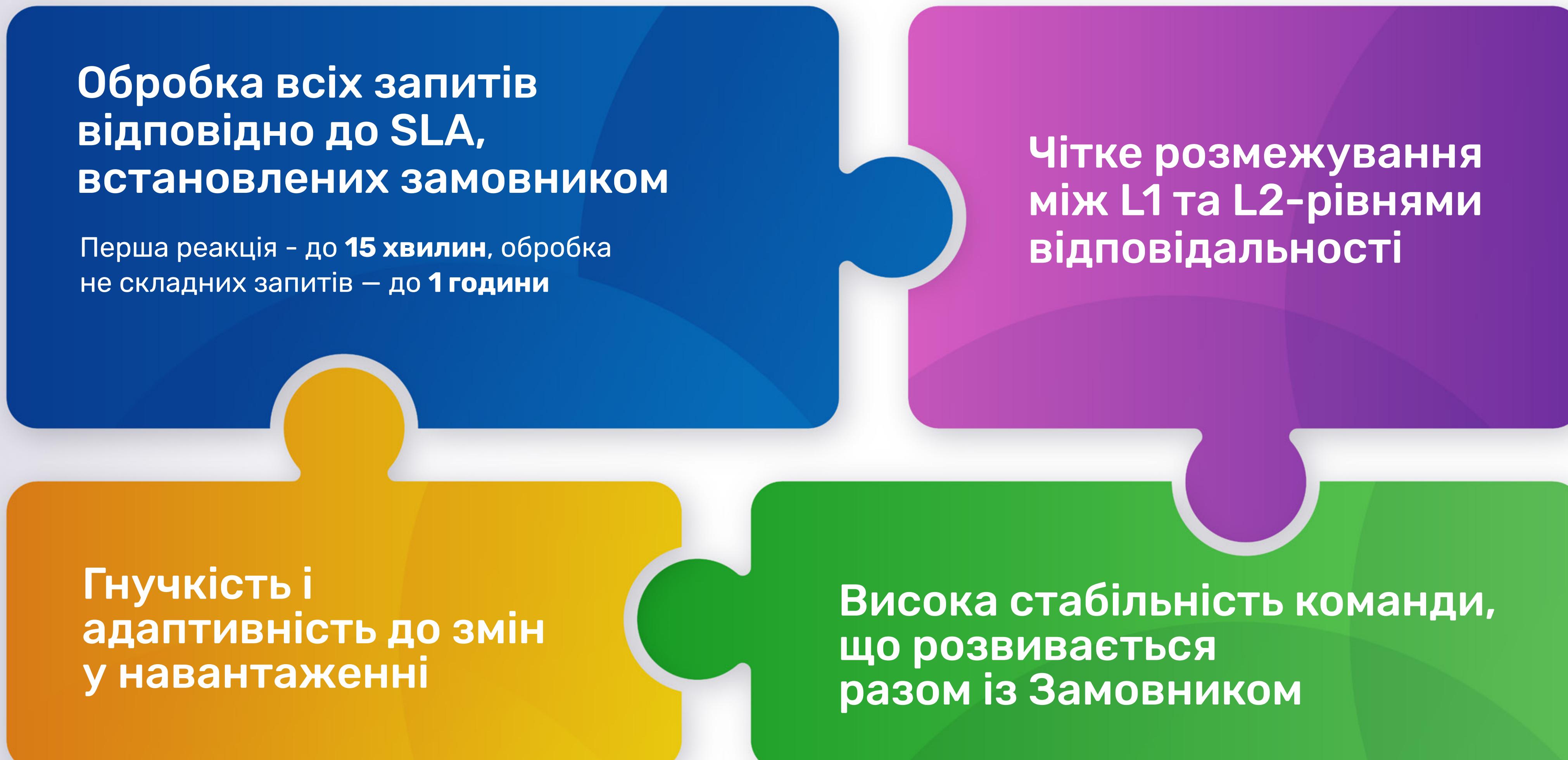
The `game-details-url` can be found in the Configuration details message under the "Game Details URL" section.

Slack Message:

the question is what kind of a response we should send you back in this situation?
Edit · Delete
Izoshchenkova.marharyta 6 годин тому
Please note that if a player is blocked in the Aviator game, they will not be able to place bets or participate in the game.



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 **Sprise**:

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

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

