



# Hledání ideálního partnera...



Společnost AVG přináší společnosti Virgin Digital Help řešení pro ty, kteří se zajímají o internetovou bezpečnost. AVG přináší také vlastní věrnou klientskou základnu, čítající 110 milionů uživatelů, které společnost AVG získala díky dobrým referencím.

Tim Dowling, ředitel marketingu a práce se zákazníky, Virgin Digital Help

Když bývalý senior manažer společnosti Virgin Mobile analyzoval nové požadavky zákazníků, uvědomil si, že v rukou drží skvělou příležitost.

Byl si jist, že spolupráce s AVG osloví zákazníky tak prvotřídní značky, jakou je Virgin Mobile.

Joe Steel, který byl klíčovou postavou při zakládání společnosti Virgin Mobile, poznamenal, že jsme stále více závislí na technologiích a milujeme je, pokud fungují, ale pokud se něco pokazí, jsme naprosto ztraceni.

Steel si uvědomil, že ve většině případů jsou za různé technické problémy zodpovědní dodavatelé technologií, kteří neumožňují naplno využít to, co jsme si od nich koupili, a jejich podpora častokrát zaostává za našimi očekáváními.



## ZÁKAZNÍK

Společnost: Virgin Digital Help

Sektor: Technologie

Stát: Velká Británie

Zaměstnanci: 280

Webová stránka:  
[www.virgindigitalhelp.co.uk](http://www.virgindigitalhelp.co.uk)

## PROFIL

Virgin Digital Help je poskytovatelem služeb technické podpory, které zákazníkům pomáhají udržovat jejich technické vybavení v plynulém běhu. Virgin Digital Help nabízí množství balíčků od aplikace Desktop Helper, která je bezplatně ke stažení, až po bezplatnou telefonickou podporu, která umožňuje vyřešit 40 % nejčastějších problémů týkajících se počítačů. Součástí nabídky jsou dokonce i domácí návštěvy, jejichž prostřednictvím jsou řešeny závažnější technické problémy.

## TECHNOLOGIE

## Zadání

Získat podporu pro veškeré technické vybavení není snadné. Kontaktovat každého výrobce ve chvíli, kdy se snažíte pochopit funkci obrovského množství propojených součástí, je velmi ošemetné. Další možností je zakoupit si podpůrný balíček od maloobchodních prodejců technologií, ale ten je často zaměřen jen na určitou oblast, nebo je drahý. Zdá se, že takové řešení není dostatečně zajímavé. "Pro maloobchodníky je poskytování podpory k produktům často jen nástroj ke zvýšení prodeje v rámci celých produktových řad. Pro výrobce je to většinou n ezbytné zlo," vysvětluje Tim Dowling, ředitel marketingu a práce se zákazníky společnosti Virgin Digital Help. "Jsme přesvědčeni, že pokud budeme schopni poskytovat nezávislou a komplexní podporu známých značek na špičkové úrovni, zákazníci a podniky budou mít novou skvělou příležitost, jak zdárně vyřešit své technické problémy."

Společnost Virgin Digital Help měla co nabídnout. Disponovala systémem pro poskytování telefonické podpory po celých 24 hodin denně. Měla také vysoce dostupný obchodní model – základní služba je poskytována bezplatně s možnostmi rozšíření pro ty, kteří mají vyšší požadavky.

Ovšem všichni klienti Virgin Digital Help potřebovali také nabídku na vhodné zabezpečení Internetu. Bez tohoto prvku by garance stoprocentního využití potenciálu jednotlivých technologických segmentů nebyla úplná. Ovšem zabezpečení Internetu, tedy všech on-line funkcí, muselo být opravdu na vysoké úrovni s ohledem na pozici značky Virgin Digital Help. Bezpečnostní řešení muselo poskytovat nejen skvělou ochranu, která by neobtěžovala nebo dokonce nezpomalovat koncové uživatele, ale muselo také nabízet základní úroveň služby bezplatně.

Ať už by si tým společnosti Virgin Digital Help vybral pro spolupráci kohokoli, partner musel rychle jednat. Tým společnosti Virgin Digital Help byl dychtivý po tom, dostat se na trh s novou nabídkou jako první.

## Řešení

Partnerství společností AVG a Virgin Digital Help bylo jako z říše snů. „Shoda v otázkách kultury byla zřejmá. AVG je respektovanou celosvětovou značkou a stále velmi podnikavá, rázná, dynamická společnost se zaměřením na zákazníky. Sdílíme také podobný obchodní model a společný záměr zdolat konkurenci hlavou a činy. Spolupráce s projektovým týmem AVG, který byl zplnomocněný rozhodovat, nám toto umožnila.“

A co sama podstata – kvalita produktu? Jak Dowling jasně říká: „Společnost AVG nabídla společnosti Virgin Digital Help možnost výběru značky pro ty, kteří se vyznají v zabezpečení Internetu, spolu s věrnou klientskou základnou čítající 110 miliónů uživatelů, kterou společnost získala z největší části díky referencím. Samozřejmě jsme také provedli pečlivé technické hodnocení, které však jen potvrdilo, proč tolik lidí upřednostňuje a volí produkty AVG.“ „Každá ze stran má prospěch z hodnoty značky druhé strany. Sdílíme trh, abychom vytvořili rozsáhlou klientskou základnu, a poskytujeme koncovým zákazníkům možnost bezplatných nebo prémiových řešení, která ocení.“ Vydělají na tom pak všichni.“

## Zkušenost

Společnost Virgin Digital Help měla co nabídnout, ale aby doplnila svou nabídku produktů, potřebovala poskytovatele zabezpečení Internetu. Ten by musel zajistit skvělou ochranu, která nebude obtěžovat nebo zpomalovat koncové uživatele, a nabízet základní úroveň služby bezplatně.

Mezi společnostmi AVG a Virgin Digital Help nastala shoda v otázkách kultury, sdílejí podobný obchodní model a společný záměr zdolat konkurenci činy. Společnost AVG byla schopná jednat dostatečně rychle, aby se společnost Virgin Digital Help dostala na trh jako první a dokonce dříve, než se čekalo.

Společnosti AVG a Virgin Digital Help mají prospěch z hodnoty a reputace značky té druhé. Výsledkem partnerství je možnost sdílet na trhu současné klientské základny obou společností a poskytovat koncovým zákazníkům možnost výběru bezplatných nebo prémiových řešení, která potřebují. Vydělají na tom obě strany.

### Lze tento model opakovat?

Ředitel obchodního rozvoje společnosti AVG Graham O'Reilly je velmi zapálený pro myšlenku tuto zkušenost opakovat. „Virgin Digital Help je opravdu vzrušující projekt. Je vizionářský, rychlý a velmi pozitivní. Náš citlivý a flexibilní přístup byl vytvořen právě pro tyto potřeby. Projekt Virgin Digital Help je skvělou ukázkou strategie společnosti AVG, která se zaměřuje na příležitosti, při nichž jsou naše služby velmi důležité – když koncoví uživatelé potřebují efektivní, cenově dostupnou ochranu, která jim nebude překážkou, např. při kupování nových technologií nebo odstraňování virů. Zkrátka chceme být tam, kde budeme hrát důležitou roli.“