Живой голос в трубке

Клиенты компании «Уфанет» знают один единственный номер -290-04-05. Абсолютно все вызовы клиентов уфимского провайдера поступают сюда - это первое правило работы колл-центра «Уфанет». Второе - никаких унылых магнитофонных записей вроде «наберите необходимую вам службу в тональном режиме», клиент всегда слышит в трубке живой голос диспетчера.

Об особенностях работы колл-центра «Уфанет», который работает в компании чуть больше года, рассказывает руководитель отдела диспетчеров Айгуль Муртазина.

- Почему «Уфанет» решил создать собственный колл-центр, ведь сейчас есть столько возможностей передать эту услугу на аутсорсинг?

- Собственный центр обработки сообщений мы строим по-своему, учитывая задачи, которые решаем изо дня в день. Это позволяет проводить оперативный анализ наших действий и определять направление развития. Аутсорсинг предполагает передачу бизнес-процессов для обслуживания сторонней организацией. Основное отличие нашего колл-центра в том, что мы используем специально разработанную нами надстройку-путеводитель. По своей сути она представляет собой подробно расписанные бизнес-процессы взаимодействия между службами. Это существенно ускоряет процесс обслуживания клиентов, приводит процесс обработки обращений клиентов к единому стандарту. Кроме того, нам важно из первых уст слышать как благодарности, так и критические замечания.

- Расскажите об истории создания колл-центра?

- Колл-центр как группа диспетчеров, обрабатывающих телефонные звонки клиентов, был создан еще в период становления компании. Сначала в нем работало два-три человека, затем, по мере роста клиентской базы, диспетчеров становилось все больше. Раньше нам приходилось эмпирическим путем определять необходимое количество диспетчеров - проверяли с помощью «дозвона», набрав номер телефона отдела, и дожидались ответа. Чем дольше длилось ожидание, тем явственнее ощущался дефицит внимания. Еще нам было трудно отследить точное количество поступивших звонков. Мы не могли оценить число тех, кому не удалось дозвониться. Звонки поступали одним мощным потоком, диспетчеры сидели как прикованные к своим рабочим местам. Сотрудники не знали, когда они могут поговорить с клиентом чуть дольше, а когда нужно покороче (например, при шквале звонков). Старшему смены постоянно приходилось регулировать короткие перерывы диспетчеров, на глаз определяя нагрузку. Сейчас люди меньше устают, у них нет авралов, а качество работы повышается - благодаря равномерному распределению нагрузки.

- Как появление колл-центра повлияло на кадровую политику - повлекло ли это сокращение персонала?

Нет, количество сотрудников диспетчерской службы осталось прежним, благодаря колл-центру мы можем регулировать количество диспетчеров в смене.

- Итак, человек набирает единый номер в Уфе 2900-405, и что происходит дальше?

- Сначала звонок принимает диспетчер и, в зависимости от сути обращения, направляет его специалистам других служб. Диспетчеры обрабатывают звонки, используя специальную программу, в которой сотрудники компании объединены в группы по приоритетам: ведь звонки поступают от разных категорий клиентов - юридических и физических лиц, клиентов кабельного ТВ или Интернет-пользователей, VIP-клиентов и жителей других городов. В каждой смене диспетчеров есть супервизор, который координирует их работу. А кроме того в команде есть специалист по обработке информации, который отвечает за то, чтобы любая актуальная информация своевременно поступила диспетчерам.

Клиент определяется по входящему номеру. Это крайне важно: если мы видим, что человек пользуется только кабельным телевидением, то и его вопросы скорее всего будут связаны с этой услугой. Поэтому такой вызов автоматически направляется к определенным специалистам.

- Используется ли колл-центр «от обратного», другими словами, вы сами обзваниваете клиентов?

- Основная задача колл-центра - консультирование абонентов по телефону об услугах, а также продажа услуг потенциальным клиентам, которые к нам обратились. Конечно, кроме приема звонков, мы также сами обращаемся к клиентам с информационными сообщениями, к примеру, предупреждениями о планово-профилактических работах, о необходимости своевременной оплаты наших услуг и так далее. Однако для периодического обзвона и прямых продаж колл-центр пока не используется.

- Пробовали ли вы использовать колл-центр как «горячую линию»?

- Для наших клиентов он и есть «горячая линия», потому что для клиента есть единственный номер и по любому вопросу он звонит к нам. Он и так почти каждый день работает в режиме «горячей линии», звонков по разным вопросам всегда достаточно. Помимо этого, во время аварийных ситуаций в городе, когда отключается электричество, к нам поступает огромное количество звонков. Можно сказать, что только одна такая авария уже экономически стоит того, чтобы купить колл-центр.

- Отличается ли принципиально работа колл-центра в Уфе и в других городах присутствия компании «Уфанет»?

- На самом деле, у нас единый колл-центр, который территориально расположен в Уфе и Стерлитамаке (как в двух крупнейших по количеству абонентов городах). Сейчас звонки из других городов поступают в Стерлитамак, а звонки из республиканской столицы - диспетчерам Уфы. Для абонентов такая маршрутизация звонка остается незаметной - он просто набирает номер телефона офиса, находящегося в его городе.

- Оправдывает ли себя экономически колл-центр?

- Каждое обращение клиента в наш колл-центр приносит потенциальную или реальную прибыль. Его внедрение дало нам несколько преимуществ. Во-первых, мы добились оптимального обслуживания клиентов за счет индивидуального подхода к каждому абоненту. Во-вторых, работа диспетчеров стала оптимизированнее за счет равномерного распределения нагрузки входящих вызовов. Диспетчер, избавленный от перегрузок и утомительных рутинных операций, может больше внимания уделять качеству обслуживания.

Важно, что с помощью колл-центра мы получили возможности предпринимать прореактивные действия по повышению качества обслуживания клиентов, мониторить количественные и качественные показатели. Все это дает нам основание утверждать, что деятельность колл-центра экономически оправдана.