Техподдержка в действии: экскурсия по call-центру

Как вы думаете, чем для рядового абонента отличается «плохой» интернет-провайдер от «хорошего»? Пожалуй, качественной технической поддержкой и быстрым решением возникающих проблем. По статистике восемь из десяти человек периодически звонят в справочную службу своего интернет-провайдера. Вот и решили мы выяснить, как организована работа call-центров у реально действующего оператора ШПД. Помощь в этом деле нам оказала компания «Интерсвязь», где мы побывали на экскурсии.

Работа любого интернет-провайдера не мыслима без справочной службы. Именно в техподдержку начинают звонить абоненты, у которых «отвалилась сеть» или начали теряться пакеты. И от того, как построена работа этого подразделения, зависит многое. Другое дело, что не у всех компаний служба поддержки клиентов организована правильным образом. У одних - абонент успевает забыть о цели звонка, пока ждет ответа специалиста, у других – чувствуется непрофессионализм и незнание информации, у третьих – пренебрежительное отношение к себе. Но таких компаний на рынке остается все меньше и меньше.

Мы решили выяснить, как организована работа call-центров крупных региональных провайдеров. На предложение показать работу своего центра поддержки клиентов, согласились в компании «Интерсвязь». Она занимает почти половину рынка ШПД в Челябинске.

Вообще в том виде, в котором call-центр «Интерсвязи» существует сейчас, он появился в в апреле 2005 года. Тогда в компании посчитали, что для успешного развития, роста качества услуг и повышения лояльности со стороны пользователей просто необходимо создание профессионального центра технической поддержки. В том или ином виде call-центр существовал и до этого времени, но говорить о какой-то целенаправленной работе тогда не приходилось.

В настоящее время компания «Интерсвязь» располагает централизованной службой технической поддержки. Располагается она в Челябинске.

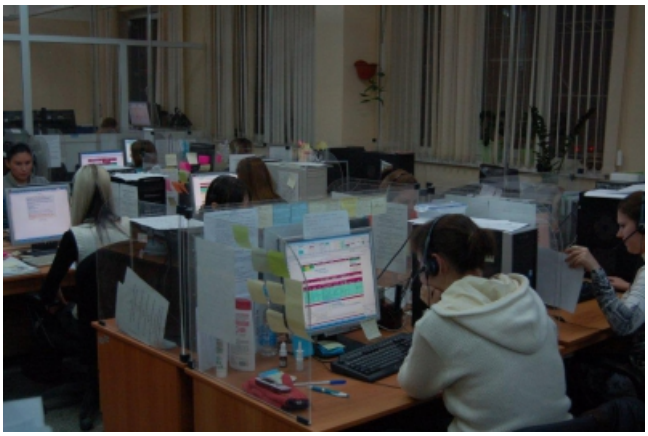
"К нам поступают звонки не только из Челябинска, но и из Миасса, Копейска. Служба разделена на два уровня. Операторы первого уровня помогают в настройке компьютера для пользования услугами компании, проводят первичную диагностику причин возникновения неисправности у абонента, решают вопросы с неверными настройками программного обеспечения. Инженеры второго уровня занимаются решением нестандартных, сложных вопросов абонентов, отвечают на вопросы, поступившие от абонентов по электронной почте. Также инженеры контролируют ход решения запросов абонентов. Кроме этого, в составе службы технической поддержки работают операторы, выполняющие проверку работы всех сервисов у абонентов после устранения неисправностей. Контролируют качественное выполнение служебных обязанностей сотрудниками начальники смены", - рассказывает **Михаил Волохин, начальник службы технической поддержки компании «Интерсвязь».**

Но это лишь часть большого айсберга. Для качественного обслуживания клиентов сотрудниками провайдера была создана единая техническая платформа службы техподдержки, единое программное обеспечение и система самообслуживания.

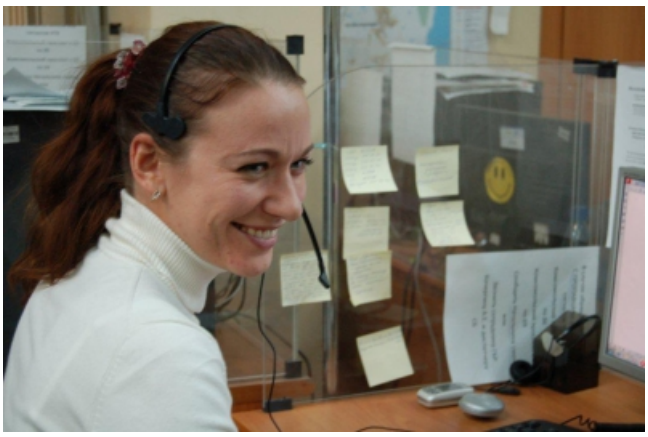
"Все используемые нами инструменты - системы регистрации обращений, их обработки, мониторинга работоспособности сервисов у абонентов, автоматические системы оповещения абонентов о проводимых работах или возникающих неисправностях на линии и ПО call-центра - это наши собственные разработки. Работа по их усовершенствованию ведётся ежедневно," - отмечают в «Интерсвязи».

Всего в call-центре работают 68 сотрудников. Из них 8 инженеров второго уровня и четыре начальника смены. В одну смену работают порядка 24 операторов. Они занимаются обслуживанием

разных категорий абонентов. Одни отвечают на вопросы по услугам кабельного телевидения, другие занимаются технической поддержкой клиентов услуг Интернет и передачи данных.



Портрет оператора службы технической поддержки выглядит следующим образом. Это человек с высшим образованием в возрасте 22-25 лет. Коммуникабельный, умеет слушать собеседника, обладает высоким уровнем компьютерной грамотности, умением работать с людьми, способен выполнять большое количество разноплановых задач, разрешать конфликты. Обязательно владение этикетом общения по телефону.



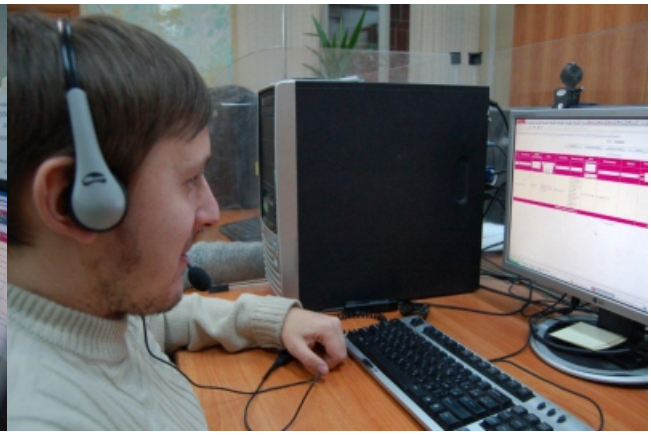
По словам Михаила Волохина, служба технической поддержки «Интерсвязи» принимает 15-16 тысяч звонков в неделю. Среднее время разговора оператора составляет 4 минуты 30 секунд. Среднее время ожидания абонента в очереди составляет 29 секунд. При этом 76% звонков принимаются со временем ожидания менее 20 секунд.

А вот так выглядят рабочие места сотрудников call-центров. Именно эти люди принимают звонки и помогают решать проблемы абонентов и отвечают на их вопросы.

Во время экскурсии по службе техподдержки компании «Интерсвязь» невольно проникаешься царящей атмосферой: все это тонны информации. На стенах по всем помещениям висят фотографии сотрудников в разноцветных рамках, смешные плакаты и объявления. Здесь каждую неделю отмечают дни рождения: приносят сладости и дарят подарки. А наиболее ценные сотрудники награждаются званием лучшего работника.

А вот как происходит работа с абонентами. Стол, компьютер, телефон и «гарнитура» - специальные

наушники с микрофоном, кое-где – цветы в горшках. Для того чтобы весь рабочий день отвечать на поступающие запросы, нужно обладать сильным характером, стрессоустойчивостью, хорошей памятью, быстрой реакцией.



Но за всеми службами, отделами и графиками стоят люди. Операторам приходится сталкиваться с самыми разными людьми. Иногда звонят разгоряченные абоненты, и их приходится успокаивать.

Во время экскурсии нам удалось составить ТОП самых задаваемых вопросов специалистам call-центра. Вот, что в итоге получилось:

1-е место: вопросы, связанные с подключением к Интернет (консультация по настройкам, общие вопросы);

2-е место: административные вопросы - смена тарифа, подключение услуг, консультация по предоставляемым сервисам;

3-е место: Вопросы по работе бесплатных сервисов (eMule (Ослик), игровой портал katakomba, бесплатный доступ к icq, "Виртуальный Город");

4-е место: Вопросы по работе кабельного телевидения.

Как говорят руководители службы технической поддержки «Интерсвязи», у них еще много работы.

- В данный момент проводятся мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания абонентов, снижение времени ожидания. Это позволит сделать службу технической поддержки ещё более «доступной».

Такой перед нами предстала служба технической поддержки компании «Интерсвязь».