«Дом.ru»: важно вовремя меняться

Рынок телекоммуникационных услуг стремительно развивается. Сейчас уже никого не удивить кабельным телевидением или беспроводным интернетом, а тюменцы становятся все более требовательными к качеству и разнообразию услуг операторов. Компания «ЭР-Телеком Холдинг», предоставляющая услуги под брендом «Дом.ru», всегда на шаг впереди, предлагая своим абонентам новые услуги и возможности. Руководитель тюменского филиала Владимир Барвинский рассказал о том, что привлекает сотрудников и клиентов в «Дом.ru».

– Владимир Терентьевич, о компании «Дом.ru» тюменцы знают. Хотелось бы поближе познакомиться с коллективом, с теми специалистами, которые бок о бок работают с вами.
На тюменском рынке телекоммуникаций мы работаем уже 11 лет. Первого клиента мы «подключили» 16 июня 2006 года, он, кстати, до сих пор продолжает пользоваться нашими услугами. А эта дата со временем стала официальным днём рождения нашего филиала.

Сегодня тюменском филиале «Дом.ru» трудятся более 200 человек. Почти 80% сотрудников работают с момента основания компании. Многие достигли успехов в карьере. Например, Жанна Аксарина, «выросла» из начальника отдела до замдиректора филиала. Или Владимир Анохин, прошедший путь от администратора до руководителя головной станции. И этот список можно продолжать.

Любой специалист может повысить свою квалификацию, получить дополнительные навыки и знания. Для этого в Компании работает Корпоративный университет, регулярно проходят межрегиональные съезды и встречи по ВКС. За каждым филиалом закреплен корпоративный тренер.

В «Дом.ru» коллектив молодой – средний возраст 26 лет. Поэтому в нашей Компании яркая корпоративная жизнь – кинопоказы для сотрудников, выездные командообразующие мероприятия, мотивирующие конкурсы и множество других внутренних традиций.

– Есть ли у вас собственная корпоративная культура, которую исповедует компания?
В «Дом.ru» есть принципы, которых придерживаются все сотрудники. Они являются своеобразным кодексом для работников компании: как работать, как себя вести с клиентом, коллегами. В команду мы принимаем людей, разделяющих наши ценности. Это позволяет нам быть компанией, достигающей поставленных целей.

– «Дом.ru» – социально ответственная компания?
Я бы сказал, что в нашей компании работают социально ответственные люди. Ключевой принцип – корпоративное волонтерство. Добрые дела нужно делать тихо. Главную же корпоративную социальную ответственность я вижу в том, чтобы вести добросовестный бизнес, создавать рабочие места, оказывать качественные услуги.

– Как тюменский филиал «Дом.ru» позиционирует себя среди других филиалов?
Наши сотрудники регулярно входят в состав Сборной Дом.ru. Сборная Дом.ru – это самые результативные сотрудники компании среди контактного персонала из 56 городов. Состав сборной меняется ежегодно. Директора нашего филиала неоднократно входили в состав лучших топ-менеджеров холдинга в корпоративном конкурсе Dream Team. В этом году мы принимали у себя полуфинал главного спортивного события компании – Пятиборья. А в августе нам предстоит принять финал! Мы получили признание как лучшая площадка-организатор.

– Вопрос личный. Ваш любимый телеканал от «Дом.ru»?
Люблю смотреть новости на канале «Вести 24» и на нашем информационном канале. Так я оказываюсь в курсе всех мировых событий и событий мира кино. Вместе со своими детьми смотрю детские каналы.

– Расскажите о планах компании.

Мы продолжим запускать новые каналы, новые тематические пакеты, новые ТВ-приставки, новые сервисы. Недавно «Дом.ru» запустил сразу 23 новых канала – это самое большое обновление сетки вещания за 2 года. Теперь пользователи цифрового ТВ «Дом.ru TV» могут смотреть 213 каналов, из 84 в HD-формате – это максимум среди федеральных операторов платного ТВ России. Услуга становится нелинейной и доступной со всех устройств: любой контент на любом устройстве в любом месте и в любое время. Каждый клиент «Дом.ru» может скачать мобильное приложение «Дом.ru TV» и смотреть каналы в любой точке России, где есть доступ в интернет.
Мы расширяем географию, строим новые телекоммуникационные сети. Например, жители Заводоуковска теперь тоже могут пользоваться услугами «Дом.ru».
Мы продолжим развивать городскую телекоммуникацию инфраструктуру. Общедоступная Wi-Fi сеть – DOM.RU Wi-Fi – это почти 10 000 точек по всей стране. Это самая большая региональная сеть беспроводного доступа в интернет. В Тюмени – около 100 Wi-Fi точек, в числе которых бары, рестораны, кинотеатры, гостиницы, торговые центры и т.д.
Мы продолжим подключать новые точки Wi-Fi.

– Мы поговорили о компании и сотрудниках, а как строится клиентский сервис в «Дом.ru»?
Согласно результатам исследования компании «РАДАР», по итогам 2016 года большинство пользователей телеком-услуг отмечают «Дом.ru» как надежного провайдера, который быстро решает вопросы клиента. Бесперебойную связь в режиме 24/7 обеспечивает единый центр мониторинга. Состояние всех устройств в сети в 56 городах присутствия от Санкт-Петербурга до Иркутска дистанционно контролируется сразу по нескольким десяткам параметров, что позволяет точно знать, что происходит и фиксировать любой инцидент в течение нескольких минут. Управляемая сеть – одно из важных преимуществ как для оператора, так и для клиентов.
Экономит время клиента и контакт-центр: 80% звонков принимаются в течение 45 секунд. Без внимания не останутся любые обращения, в том числе через онлайн-каналы обслуживания. Высказать свое мнение или оставить комментарий можно с помощью онлайн-консультанта на сайте www.domru.ru, в официальной группе «Дом.ru» в «ВКонтакте», Facebook, «Одноклассники», Twitter или на Едином форуме абонентов.
Высокий уровень клиентского сервиса и технической поддержки придает клиентам дополнительную уверенность в том, что, выбрав «Дом.ru», можно с комфортом пользоваться стабильным и скоростным интернетом, инновационным HD-телевидением (215 цифровых канала, сразу 84 из которых — в HD), современной телефонией.

– Как вы удерживаете своих клиентов и привлекаете новых?
– Мы постоянно работаем над качеством услуг, актуализируем тарифы, запускаем новые сервисы. Сеть закольцована, что при разрыве одного и более каналов, абоненты не останутся без наших услуг. Абонентам доступен большой пакет телеканалов и высокая скорость интернета. Работает программа лояльности «Дом.ru. Клуб». Ее участники получают баллы за каждую покупку и могут использовать их, оплачивая не только услуги «Дом.ru», но и товары компаний-партнеров на сайте. Прошлой осенью мы запустили в Тюмени совместный проект с Мегафоном, где объединили домашний интернет и цифровое ТВ с мобильной связью. Клиенты, которые одновременно пользуются услугами обеих компаний, экономят 20% – до 400 рублей каждый месяц.

– Насколько уверенно смотрит коллектив тюменского филиала «Дом.ru» в будущее?

Мы продолжаем работать над ключевыми проектами – модернизацией сети, запуском новых сервисов, развитием клиентских программ лояльности. Уверены, что будущее за индивидуальными предложениями: каждому конкретному пользователю – свой тариф. Клиент сам выбирает скорость интернета, количество телеканалов и оплачивает только то, чем действительно пользуется.