# За полгода «Дом.ru» принял 4,5 млн звонков и обращений

В январе-июне телеком-оператор «Дом.ru» обработал около 4,5 млн входящих звонков и обращений. Это на 9% меньше, чем за первое полугодие прошлого года.

Чаще всего пользователи обращались в компанию через колл-центр, сотрудники которого приняли более 4,3 млн звонков. Почти 700 операторов в Ижевске, Набережных Челнах, Омске, Перми и Санкт-Петербурге ежедневно принимали 24 тысячи звонков. По установленным в компании нормативам время ожидания на линии не должно превышать 45 секунд, фактический средний показатель – вдвое меньше (20 секунд).

Сервисом онлайн-консультант на сайте www.domru.ru воспользовались более 120 тысяч раз. Более 35 тысяч обращений поступило через личный кабинет, 12 тысяч – через официальные аккаунты оператора в «ВКонтакте», Facebook, Twitter и «Одноклассники».

Более половины обращений – это консультации по техническим вопросам, также в числе популярных тем: информация о новых услугах, сервисах и акциях, вопросы про подключение и тарифы.

«Мы постоянно совершенствуем систему клиентского обслуживания, расширяя формы общения. В этом году компания сделала еще один шаг к многоканальному обслуживанию, добавив возможность обращения через личный кабинет и обновив голосовое меню колл-центра. В первом полугодии наметилась тенденция к снижению обращений, что связно, прежде всего, с повышением качества обслуживания клиентов и решением вопроса абонента в момент обращения», – комментирует Елена Козлова, директор объединенного контакт-центра «Дом.ru».