



«Дом.ru» улучшает обслуживание с учетом мнения клиентов



Телеком-оператор «Дом.ru» запустил единую систему сбора, анализа и обработки обратной связи от клиентов. Компания решает вопросы, связанные с услугами, техническим и клиентским сервисом, основываясь на мнении своих абонентов.

Обратная связь от клиентов и контактного персонала собирается по разным каналам. Например, любой абонент может оценить уровень сервиса после обращения в компанию. Для этого достаточно ответить на звонок от «Дом.ru» и в голосовом меню поставить оценку по 5-балльной шкале.

Если клиент ставит от 1 до 3 баллов, компания выясняет причины низкой оценки. Вся обратная

связь анализируется в единой системе и в режиме реального времени поступает в профильные службы. Каждый месяц «Дом.ru» получает от клиентов более 400 тысяч оценок, из них более 90% – это 4 и 5. Пять процентов сообщений обрабатывается индивидуально.

Часто повторяющиеся вопросы и обращения включаются в план изменений. Кроссфункциональные проектные команды работают над улучшением бизнес-процессов и качества сервиса. Ежемесячно внедряется до 10 улучшений. Компания уже запустила ряд новых сервисов, например, уведомление клиентов об окончании технических работ и возможность входа в личный кабинет по номеру телефона.

«Мы вовлекаем наших клиентов в процесс улучшения обслуживания, чтобы стать максимально открытыми и удобными для каждого из них. Сотрудники компании вовлечены в этот процесс. Важно уметь перевоплощаться: смотреть на бизнес глазами клиента, думать и чувствовать как клиент, задавать вопросы как клиент. Этот двусторонний подход дает нам возможность создавать сервис, который не только соответствует ожиданиям клиента, но превосходит его», – отмечает руководитель службы управления клиентским опытом «Дом.ru» Анна Губанова.