«Дом.ru» внедрил систему планирования времени для технических специалистов

Телеком-оператор «Дом.ru» внедрил в 32 городах, включая Тюмень, информационную систему для планирования и контроля времени работы сотрудников.

С ее помощью компания в онлайн-режиме координирует работу своих технических специалистов, которые работают вне офиса и подключают новых клиентов. Решение помогает повысить качество обслуживания клиентов и оптимизировать составление графика работ. В результате среднее время подключения клиентов сократилось до 1-2 дней.

Система интегрирована с ИТ-системами оператора и позволяет составлять оптимальные маршруты передвижения специалистов, оперативно вносить изменения в их план работы. Специальное мобильное приложение позволяет отправлять отчеты о работе сразу после

выполнения заявки.

«Система учитывает пожелания наших клиентов и позволяет им выбирать удобное время визита специалиста при первом звонке в компанию, подключать услуги в день обращения, переносить дату или менять оборудование. При этом мы можем легко управлять процессом. Благодаря интеллектуальному построению маршрута мы стали быстрее подключать наших клиентов, также повысились производительность сотрудников и количество обработанных заявок. Перед стартом проекта мы изучили опыт европейских и российских компаний, провели тестовые запуски в нескольких городах», – отмечает директор по подключению и техническому сервису b2c «Дом.ru» Антон Федоров.