



«Дом.ru» запустил систему проактивного сервиса

Телеком-оператор «Дом.ru» запустил в 36 городах, включая Тюмень, систему проактивного сервиса (СПАС) для предупреждения проблем на сети. Решение позволяет в онлайн-режиме находить клиентов, которые испытывают трудности с предоставлением услуг из-за неисправности на узле сети, в подъезде или даже в квартире, и решать их еще до того, как абонент самостоятельно обратится в компанию. В результате количество обращений и сервисных заявок в компанию, в том числе повторных, сократилось на 18%.

СПАС собирает данные из информационных систем оператора и с клиентского оборудования, анализирует их и формирует файл диагностики сети, отражающий уже существующие и потенциальные сложности у абонентов. Специалисты отдела качества созваниваются с каждым, оказавшимся в списке. Если клиент подтверждает трудность, то технический специалист компании ее решает.

Оператор ежедневно получает статистику о качестве услуг более чем по 200 критериям, например, о разрывах соединения, состоянии кабеля, скорости и уровне сигнала Wi-Fi, ошибках на портах коммутатора и роутера клиента и др. ТВ-приставки замеряют количество ошибок в потоке и уровень мощности ТВ-сигнала, что позволяет обнаруживать трудности у пользователей цифрового ТВ.

Разработчики системы классифицировали все неисправности и объединили их в группы, что позволяет не только решать вопросы у отдельных клиентов, но и находить проблемные участки сети и дома.

«Проактивный сервис – это новый уровень технического обслуживания клиентов с использованием новейших технологий раннего обнаружения неисправностей и автоматизированной интеллектуальной обработки большого объема данных. Уже сейчас мы можем отслеживать работу сотен тысяч единиц оборудования, установленных в квартирах наших клиентов, анализировать и превентивно повышать качество работы сети и технического сервиса. В эпоху цифрового развития экономики пользователи телекоммуникационных сервисов становятся более требовательными к качеству услуг с одной стороны, а с другой – появляются новые возможности для внедрения инновационных технологий в бизнес-процессы компании и улучшения клиентского опыта абонентов», – отмечает директор по подключению и техническому сервису b2c «Дом.ru» Антон Федоров.