



Клиенты "Дом.ru" предпочитают обращаться в компанию через соцсети и мессенджеры

Клиенты Дом.ru стали чаще связываться с компанией через соцсети, мессенджеры и чаты. За год доля обращений через цифровые каналы выросла на 135%.



05

Всего 2018 году телеком-оператор "Дом.ru" принял 9,9 млн звонков и онлайн-обращений от клиентов – это примерно столько же, как и годом ранее, что соответствует стратегии компании по снижению обращаемости за счет улучшения качества сервиса.

Операторы контакт-центров в Ижевске, Набережных Челнах, Омске, Перми приняли за год около 8,8 млн звонков – это на 5% ниже, чем в 2017 году. В 81% случаев операторы отвечают на звонок в первые 45 секунд ожидания, а 92% вопросов решаются с первого обращения. Еще 4,8 миллионов обращений решились без участия сотрудников контакт-центров, голосовое меню с обновленным функционалом отвечает на самые актуальные вопросы клиентов, снижая количество консультаций специалистов.

Также абоненты обращаются в компанию через онлайн-консультант на сайте www.domru.ru, этой возможностью в прошлом году воспользовались более 550 000 раз. Почти 250 000 обращений поступило через официальные аккаунты оператора в "ВКонтакте", Facebook, Twitter, Viber и "Одноклассники". Чат со специалистами компании в мобильном приложении "Мой Дом.ru" помог решить 115 000 вопросов клиентов. Почти 185 000 обращений поступило через Личный кабинет и e-mail компании. Чаще всего клиенты консультируются по техническим вопросам, операциям по договору и начислениям, в числе других популярных тем

- информация о новых услугах, сервисах и акциях, вопросы о подключении тарифах.

Чтобы улучшить обслуживание, оператор анализирует обратную связь от клиентов: абонент может оценить уровень сервиса после обращения в компанию по 5-балльной шкале. По итогам года средняя оценка в цифровых каналах составила 4,84, в телефонном канале – 4,9 балла.

“Нашим клиентам стало комфортнее решать вопросы в чате или мессенджерах, куда можно обратиться в любое удобное время и, например, прикрепить скриншот ошибки. Именно поэтому мы стремимся повысить эффективность работы в цифровых каналах коммуникаций. В этом году мы планируем запустить новую версию голосового помощника и чат-боты для еще более быстрого и качественного обслуживания клиентов компании, – комментирует директор объединенного контакт-центра “Дом.ру” Ксения Пономарева.