



## Личные технические специалисты каждому клиенту «Дом.ru»

«Дом.ru» вводит новый подход к оказанию технического сервиса – команды сервисных инженеров. Это универсальные специалисты с широким функционалом, которые оперативно и профессионально помогут устранить техническую проблему клиента.

Появление позиции «сервисный инженер» способствует повышению качества оказания услуг. Если раньше работы по заявкам клиентов выполняли несколько сотрудников компании, каждый в рамках своего профиля, то теперь компания для удобства клиента подготовила сервисных инженеров для выполнения комплекса работ одним специалистом.

*«Дом.ru» одним из первых среди операторов связи начинает обслуживать клиентов сервисными командами на закрепленных территориях города. Сервисный инженер – настоящий супермен – оперативный, хорошо оснащенный технически, с повышенным уровнем ответственности и широким диапазоном компетенций. Он знает свою территорию досконально, будет знать своих клиентов в лицо и сможет уделять им столько времени, сколько требуется для решения проблемы от получения до выполнения заявки», – подчеркнул Сергей Якобсон, руководитель направления технического сервиса b2c «Дом.ru».*

Компания серьезно подошла к оснащению сервисных инженеров. В их арсенал входит мощный ноутбук, позволяющий тестировать скорости до 1 Гбит/с., современные измерительные приборы и монтажные инструменты. Без внимания не остался и внешний вид специалистов – каждый из них предстанет перед клиентом в узнаваемой брендированной форме нового образца, сшитой по индивидуальным размерам.

Процесс работы сервисных инженеров с документами частично автоматизирован. Теперь информацию обо всех видах работ, которые выполнил специалист в квартире клиента, можно внести в мобильное приложение, а система автоматически сформирует отчет и загрузит его в ИТ-систему оператора. Благодаря этому сервисный инженер быстрее выполняет заявку и отправляется на помощь к следующему клиенту.

Чтобы превратиться из специалистов узкого профиля в универсальных бойцов, сотрудники прошли обучение, которое включает в себя интерактивные курсы по техническим вопросам и работе сети, а также выполнение практических задач на «демо-стендах» и в «полях». Кроме профессиональных компетенций вместе с региональными тренерами сотрудники учатся общаться с клиентами, развивают эмпатию и сервисное поведение.

*«Наших сервисных инженеров можно сравнить с семейными врачами, которые знают каждого члена семьи и долгое время следят за их здоровьем, вовремя проводя профилактику. Так и мы,*

*благодаря закреплению одного сотрудника за конкретной территорией, можем оперативно реагировать на вызовы и решать технические вопросы», – отмечает Андрей Сурнин, директор тюменского филиала «Дом.ги».*