Клиент не только всегда прав, но и доволен!

Привычка впускать в дом только «своих» свойственна горожанам – вхожими в квартиру остаются или близкие, или – нужные. Семейный врач, электрик и возможно репетитор – к этому списку в ближайшее время может присоединиться еще один необходимый специалист – сервисный инженер. К нему – все вопросы про связь. Почему Wi-Fi не «ловит» в районе любимого кресла, в котором так удобно смотреть кино, где установить роутер, как незаметно проложить кабель после ремонта, настроить оборудование: приставку, mesh-систему, установить лицензионный софт – сервисный инженер знает, умеет, уполномочен и оснащен всем необходимым, чтобы решать вопросы клиента. В проект «Сервисный инженер» телеком-оператор «Дом.ru» вложил немалые средства и силы. Что это за специалист, чем он может быть нам полезен, расскажет директор тюменского филиала «Дом.ru» Андрей Сурнин.

Один за всех

Кто такой сервисный инженер и чем он будет полезен клиентам?

Раньше клиентов обслуживали 3 разных технических специалиста: техник по подключению, техник по сервису, помощник по дому. Если первого они, как правило, встречали лишь раз, то с техниками по сервису и помощниками по дому могли пересекаться чаще, но при этом к клиенту каждый раз приходили разные люди. Теперь все вопросы пользователей телеком-услуг решает один универсальный специалист – сервисный инженер, закрепленный за микрорайоном.

Он не только подключит интернет и телевидение, но и окажет дополнительные услуги: настроит компьютер, телевизор или другое оборудование, активирует антивирус или услугу «родительский контроль» для защиты ребенка от нежелательной информации в сети, заменит при необходимости кабель в квартире и т.д.

Кому от этого хорошо?

Всем, и, прежде всего, клиенту. Наших сервисных инженеров можно сравнить с семейными врачами, которые будут следить за «здоровьем» услуг в квартире: быстрее приезжать на вызов, решать технические вопросы за один раз и лучше понимать наших клиентов. Компания сможет повысить качество и скорость обслуживания, оптимизировать процесс работы выездных сотрудников.

Математика проекта

Сколько сервисных инженеров в нашем городе и какую территорию они обслуживают?

В каждом из 8 районов города размещены офисы сервисных инженеров, чтобы быть в шаговой доступности от клиентов. В территориальной команде от 6 до 12 человек, каждый инженер обслуживает в среднем 40 домов, примерно 4500 квартир. Цифры кажутся большими, но нас они не смущают, т.к. мы узнаем о проблеме клиента еще до того, как он к нам обратится и можем спланировать визиты сервисных инженеров. В прошлом году мы запустили систему проактивного сервиса (СПАС) для обнаружения и решения проблем на сети. СПАС собирает данные более чем по 200 параметрам, анализирует их и формирует файл диагностики сети, в нем не только уже существующие, но и потенциальные проблемы. Если проблема в квартире, мы связываемся с клиентом, согласовываем с ним удобное время прихода сервисного инженера для решения проблемы.

Клиент получает внимание, скорость и качество обслуживания, а что получает компания?

Теперь мы можем взглянуть на каждый микрорайон под увеличительным стеклом: видеть технические проблемы уровня дома, подъезда, квартиры. Благодаря чему мы можем управлять всеми процессами гибко и оперативно. Считаю, что проект «Сервисный инженер» – это еще и инструмент для повышения эффективности локального бизнеса, локального управления.

Какие виды работ выполняют сервисные инженеры?

Теперь все, что в зоне ответственности компании, и без чего клиент не сможет получить качественную услугу, будет решать сервисный инженер. Приведу пример: у клиента скрытая проводка в квартире. Внезапно услуга перестает работать, потому что кабель, который проложила частная бригада, оказался не соответствующего качества. По факту мы не отвечаем за рабочих, которых нанимал наш клиент, но услуга у него отсутствует. В этом случае мы можем проложить новую проводку в кабель-канал плинтуса. Да, мы потратим на это 2-3 часа времени, но клиент продолжит смотреть наше цифровое ТВ, выходить в сеть и останется доволен, потому что ему не пришлось звонить в разные компании и искать как решить вопрос.

Супермены сервиса

Каким набором компетенций обладают инженеры? С кем бы вы могли их сравнить?

Наш сервисный инженер – настоящий супермен – оперативный, надежный, хорошо оснащенный технически. Он хорошо знает свой район и клиентов, готов уделять им столько времени, сколько требуется для решения проблемы. В каждом филиале наберётся немало случаев настоящего искреннего сервиса. Недавно в Тюмени пожилая пара подключала телевидение. Наш инженер настроил каналы, подписал договор, немного пообщался с добрыми стариками и уехал дальше. Не прошло и часа, звонит старушка, и просит вернуться, говорит, пакет забыл. Делать нечего, возвращается, хотя, ни с какими пакетами он не заходил. Поднялся, на входе бабушка подаёт большой, завязанный сверток со словами: “Будь

внимательнее, внучок!». Инженер развязывает пакет, а там мусор! Оказывается, муж достал на кухне из ведра пакет с мусором и приготовил его на выброс, а бабушка, увидев полный пакет возле двери, подумала, что это техник забыл. Когда все прояснилось, двое посмеялись от души. В итоге, специалист забрал мусор, по-другому он не мог, такое воспитание. Ему несложно, а бабушке приятно. Что я хотел эти сказать, как мы работаем, как ведём себя со своими клиентами, такая у нас и компания – искренняя!

Сколько средств вы инвестировали в проект?

Компания серьезно подошла к их оснащению, вложив в это 180 млн. рублей. В арсенал сервисных инженеров входит мощный ноутбук, позволяющий тестировать скорости до 600 Мбит/с., современные измерительные приборы и монтажные инструменты. Без внимания не остался и внешний вид специалистов – для каждого из них мы заказали форму, сшитую по индивидуальным меркам.

Сколько времени проходит от момента получения заявки до ее реального выполнения?

На следующий день после обращения, не позднее. Конечно, важно, когда абонент может принять специалиста. Офисы сервисных инженеров расположены в шаговой доступности от обслуживаемой территории, специалисты оснащены всем необходимым: оборудованием, приборами, материалами. Сейчас информацию о работах мы вносим через мобильное приложение, больше не нужно заполнять кучу документов и везти в офис. Все это помогло сократить время!

Счастливый треугольник

Каких результатов вы планируете достичь?

Для нас самое важное – чтобы наши клиенты были довольны услугами и качеством сервиса, а сотрудники – счастливы и замотивированы повышать свой профессионализм. А если доволен клиент, счастлив сотрудник, то и компания – успешна.