



Каждый десятый звонок голосового помощника завершается созданием проактивной сервисной заявки

Телеком-оператор [«Дом.ru»](https://dom.ru) обновил систему проактивного сервиса (СПАС) для предупреждения проблем на сети.

Сервис объединили с CRM-системой оператора и голосовым меню, а взаимодействие между ними автоматизировано. Разработана веб-версия приложения, теперь сервисные инженеры могут оперативно анализировать ситуацию в доме и выявлять системные инциденты во время выезда к клиенту. Звонки, которые призваны предупредить обращения пользователей, теперь совершает голосовой помощник. В результате всех улучшений каждый десятый звонок завершается созданием проактивной сервисной заявки, а их ежемесячное количество сократилось на 5%.

Система является собственной разработкой компании и позволяет в онлайн-режиме оценивать качество услуг, находить неисправности на узле сети, в подъезде или в квартире, и решать их еще до того, как клиент заметит их самостоятельно и обратится в компанию. СПАС собирает данные из информационных систем оператора и клиентского оборудования – Wi-Fi-роутеров и ТВ-приставок более чем по 200 критериям, анализирует их и формирует файл диагностики сети, где можно увидеть существующие и потенциальные сложности у абонентов.

Поскольку СПАС не только мгновенно выявляет проблемы, но и анализирует ситуацию, сразу предлагая решение, клиенты компании стали получать помощь быстрее, время телефонного разговора сократилось на 30 секунд.

Качество выполнения оценивается в два этапа: клиентом в течение 12 часов и системой через семь дней. Если СПАС обнаруживает повторные инциденты, то заявка возвращается в работу до полного решения проблемы. Кроме того, СПАС теперь интегрирован в мобильное приложение «Мой Дом.ru». Так, при возникновении проблемы, клиенты получают уведомление на смартфон и подсказку, как ее решить: самостоятельно или с помощью технических специалистов.

«Система проактивного сервиса»

вооружила нас по-настоящему острым «зрением». Теперь «Дом.ru» не только первым говорит Клиенту о возможной проблеме, но и знает, как решить его вопрос. Мы больше не просим в качестве превентивной меры перезагружать роутер, а действуем быстро и точно. В 2019 году количество вопросов, решенных при первом обращении в компанию, увеличилось и достигло 90%, а каждый пятый из них – на счету СПАСа, что соответствует стратегическим целям – предоставлять высокий клиентский сервис в каждой точке контакта», – отмечает Вадим Остальцев, руководитель проектов АО «ЭР-Телеком Холдинг» (ТМ «Дом.ru», «Дом.ru Бизнес»).