

ОСНОВНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ПРОЦЕССА ПОДДЕРЖКИ КЛИЕНТОВ МАГИСТРАЛЬНЫХ ПРОВАЙДЕРОВ СВЯЗИ

Брыль А.Ю.,

Научный руководитель – доцент., канд. техн. наук Антамошкин О.А.

Сибирский федеральный университет

Двадцать первый век – это век информационных технологий. В наше время большинство нужной нам информации можно отыскать в глубинах Интернета. Интернет – это не только развлекательный ресурс, это так же и мгновенный способ обмена информацией, без которого современное общество просто замрет на месте. Например, если у крупной организации перестанет работать интернет, то весь поток электронных документов, работа с различными банк клиентами просто встанет. Всемирная паутина охватила почти каждый уголок земного шара. Большинство из нас не представляет себя без доступа в интернет, поэтому мы пытаемся подобрать себе лучшего интернет провайдера.

Магистральный провайдер - провайдер, у которого существует международная магистральная телекоммуникационная сеть, и предоставляются услуги передачи данных и IP-трафика. В настоящее время магистральные провайдеры предоставляют широкий спектр телекоммуникационных услуг, включая услуги связи и передачи данных, а также широкополосного доступа в Интернет на базе новейших технологий частным и корпоративным клиентам на всей территории страны.

При выборе провайдера важно наличие служб технической поддержки пользователей, режим работы таких служб и качество предлагаемых рекомендаций. Большинство магистральных провайдеров имеет общие принципы поддержки клиентов, осуществляемые через так называемый call-центр на единый бесплатный для клиентов номер на 8-800... . Как правило, специалисты данных call-центров не имеют углубленных знаний и навыков работы непосредственно с самой сетью.

В обработке call-центра находится несколько регионов, имеющих различные типы связи, что зачастую приводит к неправильным советам и ухудшению проблемы клиента с доступом в интернет. Если проблема клиента не устраняется, то операторы call-центра заводят заявку и передают ее в регион. Скорость обработки таких заявок может варьироваться от нескольких минут, до нескольких дней.

Как правило, клиенты, которые не имеют доступа в интернет несколько дней, просто уходят к другому провайдеру, что означает для компании потерю прибыли.

К рассмотрению представлены основные проблемы процесса поддержки клиентов магистральных провайдеров связи.

– Безуспешность поиска абонентами ответов на свои вопросы в базе распространенных вопросов-ответов (FAQ), поскольку та является неполной. Перед тем как дозвониться до операторов call центра абоненту предоставляется возможность попробовать устранить проблему самостоятельно с помощью развитой IVR-системы, содержащей голосовое меню и автоинформатор. Как уже было сказано выше, существуют несколько типов подключения, соответственно для каждого есть определенный перечень проблем и способов их устранения. Не все абоненты могут похвастаться знаниями в области своего интернет подключения, отсюда усугубление проблемы и дальнейшее нежелание работы с IVR-системой.

– Решение проблемы может растянуться на неограниченный срок. К сожалению, примерно 2/3 абонентов не знают прямого номера службы технической

поддержки в своем регионе. Скорость обработки обращений в регионе, может просто не совпадать с количеством заявок заведенных операторами единого call-центра.

– Дезинформация абонентов. Из-за не спрошенного адреса у клиента, оператор call может не посмотреть аварийные ситуации в регионе, тем самым вовремя не информируя абонента о проблеме и приблизительных сроках решения, создавая службе технической поддержки дополнительный объем работы. По невнимательности операторы call центра так же дезинформируют абонента о состоянии его лицевого счета. При отрицательном балансе у клиентов доступа в интернет как правило нет. Если бы данная информация была проверена сразу и сообщена клиенту при обращении, то это уменьшало бы объем работы специалистов в регионе и позволяло бы быстрее помогать абонентам, которым без помощи специалистов не обойтись.

– Бесконечный "футбол" с переключением между сотрудниками разных служб. При этом клиент каждый раз должен излагать суть своего обращения. Неправильно воспринятая оператором call центра суть обращения, как правило, приводит к неверному переводу звонка клиента на специалиста, не занимающегося данными вопросами. Такой «футбол» может продолжаться на протяжении часа. Естественно многие не выдерживают постоянно находиться на ожидании линии и вовсе перестают звонить.

– Невыполненные обещания. Очень часто абоненты слышат, что с ними свяжутся через определенное время. Каково же бывает их удивление и расстройство, когда в назначенный срок с ними никто не связался. Возможно, это вина тех кто обещает, зная что он точно не будет никому звонить, так как это больше не его задача. А может это недоработка баз, в которых регистрируются эти обращения.

– Отсутствие какой-либо обратной связи в части решения проблемы клиента. Существует немало способов связи с технической поддержкой. Например, форумы, почта и конечно же звонок на единый номер 8-800... . К сожалению, не всегда абоненту перезванивают либо отвечают. В итоге клиент должен самостоятельно несколько раз перепроверять устранение проблемы и, возможно, прибегать для этого к повторным попыткам общения с сотрудниками службы поддержки.

В настоящее время достаточно сложно определить качество предоставленных услуг оператором call центра. Да, звонок был принят, с абонентом поговорили. Но была ли решена проблема абонента? Захочет ли он дальше пользоваться услугами данного интернет провайдера? Смог ли оператор правильно ответить именно на тот вопрос, который интересовал абонента? Переключил ли оператор клиента на нужного специалиста компании? Дождался ли абонент, когда специалист снимет трубку? Иногда складывается такое впечатление, что операторы call центра работают не на качество, а на количество.

Для того чтобы процесс поддержки клиентов был лучше, необходимо заботиться о своих абонентах и избегать столкновения с вышеперечисленными проблемами.