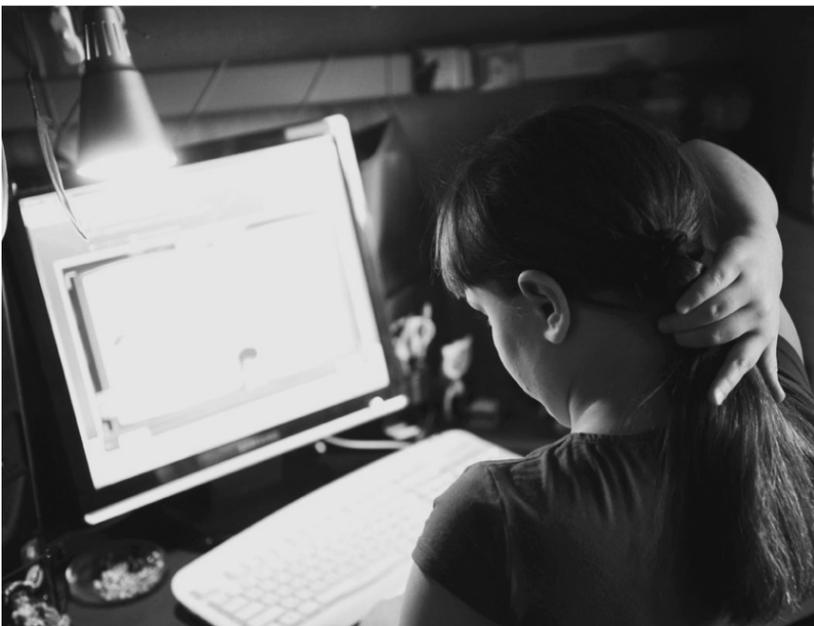


Полезно знать

ВЫБОР Удобный способ обращения к мобильным операторам и интернет-провайдерам



Каналы связи с абонентами налажены

Как общаться с телекоммуникационной компанией без потери времени и нервов

Ольга Веретенникова

Неувядаемая классика

По отзывам операторов, традиционный способ обратной связи с абонентами - по телефону - остается наиболее популярным. Поэтому такая возможность общения существует практически у каждого оператора. Например, абоненты «Билайн» могут позвонить по номерам (846) 267-00-00, 8-800-700-00-80 (для всех телефонов) и 0611 (для мобильных). Компания «МегаФон» предлагает связаться со специалистом по номеру 0500. Также можно отправить sms-сообщение с вопросом на номер 000500. круглосуточно и в любой день недели абоненты МТС могут звонить по номеру 8-800-250-0890 в центр кли-

ентского сервиса своего оператора. Для абонентов самарского филиала компании «Ростелеком» работает единый телефон 8-800-1000-800 и телефон службы технической поддержки 8-800-707-18-11. Клиенты «Дом.ru» могут круглосуточно звонить по телефонам 202-11-11 и 8-800-333-7000. А ответы на вопрос из ряда «номер договора/баланс/логин и пароль» они могут получить с помощью USSD-запроса в виде sms.

Абоненты TELENET могут связаться со специалистами компании по телефону 245-45-75. По этому же номеру круглосуточно можно связаться со службой поддержки.

Можно также прийти в центр обслуживания или в салон своего оператора лично. И, наконец, есть вариант написать письменное

предложение или замечание, затем отправить его по почте или по факсу (для абонентов TELENET) или в ящик для обращений, которые есть в подразделениях «Ростелеком».

Полезная «паутина»

Впрочем, традиционными уже стали и каналы связи в Интернете. К примеру, для абонентов «Дом.ru» есть возможность написать запрос на почту службы поддержки (<http://feedback.domru.ru>) или воспользоваться сервисом онлайн-консультант на сайте <http://samara.domru.ru>. Там же можно обратиться в раздел FAQ (часто задаваемые вопросы). А для идей или предложений у компании есть Портал идей (<http://idea.domru.ru>).

Клиенты TELENET любой вопрос могут задать в разделе «Об-

ратная связь» на сайте компании www.telenet.ru. А в разделе «Проверить возможность подключения» абоненты могут узнать, находится ли их дом в сети TELENET и можно ли подключить услуги по своему адресу. Также на сайте компании можно оставить заявку на подключение или на ремонт, воспользовавшись специальными формами.

«Ростелеком» предлагает оставить сообщение в разделе «Обратная связь» на сайте компании <http://www.samara.rt.ru/about/feedback>.

Абоненты МТС могут заполнить форму обратной связи в разделе «Помощь и обслуживание», далее - «Вопросы и предложения» на сайте <http://www.samara.mts.ru/feedback/>.

Елена Чистова,

ПРЕСС-СЕКРЕТАРЬ САМАРСКОГО ФИЛИАЛА ОАО «РОСТЕЛЕКОМ»:

«Чаще всего, если возникает проблема, наши абоненты пользуются телефонной связью со службой технической поддержки.

Для абонентов «Билайн» наиболее простым способом для получения ответов на многие вопросы является «Личный кабинет». Он доступен по адресу <https://my.beeline.ru>. С его помощью абонент может проконсультироваться в режиме онлайн со специалистами центра поддержки.

Не выходя из соцсети

Связаться с телеком-оператором можно и в соцсетях. Например, у компании TELENET есть группы в таких соцсетях, как «ВКонтакте», Facebook, «Одноклассники». Абоненты могут оставить там свои вопросы, пожелания и замечания, а специалисты компании постараются дать ответ.

Абоненты «Дом.ru» с любым вопросом, в том числе технического характера, могут обратиться в официальную группу Facebook, «ВКонтакте», «Одноклассники», Twitter.

Активные пользователи социальных сетей могут общаться и со специалистами компании «МегаФон»: в Twitter, «ВКонтакте» и «Живом журнале».

У МТС есть корпоративные блоги в четырех основных и самых популярных в России социальных сетях: Twitter, Facebook, «ВКонтакте» и «Одноклассники».

Часть ответов на свои вопросы абоненты «Билайн» получают с помощью группы «Билайн Самара» в социальной сети «ВКонтакте».

КОММЕНТАРИИ



Нэлла Васильева,

ЗАМЕСТИТЕЛЬ ДИРЕКТОРА, РУКОВОДИТЕЛЬ ЦЕНТРА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ И СОПРОВОЖДЕНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ, МАРКЕТИНГА И ПРЯМЫХ ПРОДАЖ КОМПАНИИ TELENET:

• Претензии, замечания и предложения отрабатываются в абонентском отделе. Сотрудники фиксируют обращение, которое будет рассмотрено в течение одного рабочего дня.



Надежда Шабалина,

ДИРЕКТОР ПО СЕРВИСУ «ДОМ.RU» В САМАРЕ:

• Обработка стандартных обращений автоматизирована с помощью голосовых IVR-сервисов. До операторов call-центра доходят обращения более сложного характера. Оперативно получать техподдержку и ответы на свои вопросы абоненты могут и на едином форуме «Дом.ru».



Мария Елуферьева,

СПЕЦИАЛИСТ ПО СВЯЗЯМ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ МАКРОРЕГИОНА «ПОВОЛЖЬЕ» ОАО «МТС»:

• Сегодня более 40% абонентов МТС в регионе пользуются мобильным Интернетом. В связи с этим популярность набирает новый вид обращения - в социальных сетях. Мы поддерживаем корпоративные блоги в четырех популярных соцсетях.



Константин Чудаков,

ДИРЕКТОР САМАРСКОГО ФИЛИАЛА ОАО «ВЫМПЕЛКОМ»:

• В «Личном кабинете» абонент может самостоятельно выполнить до 40 операций. В результате количество звонков в центр поддержки клиентов за ноябрь снизилось на 12%. При этом число транзакций, осуществленных в «Личном кабинете», увеличилось на 5%.



Елена Харитоновна,

ДИРЕКТОР ПО СВЯЗЯМ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ ПОВОЛЖСКОГО ФИЛИАЛА ОАО «МЕГАФОН»:

• Каналов достаточно, но мы улучшаем существующие виды связи с абонентами: сокращаем время ответа, добавляем и прорабатываем новые тематики. Сегодня наиболее популярны телефонный звонок либо визит в офис обслуживания.