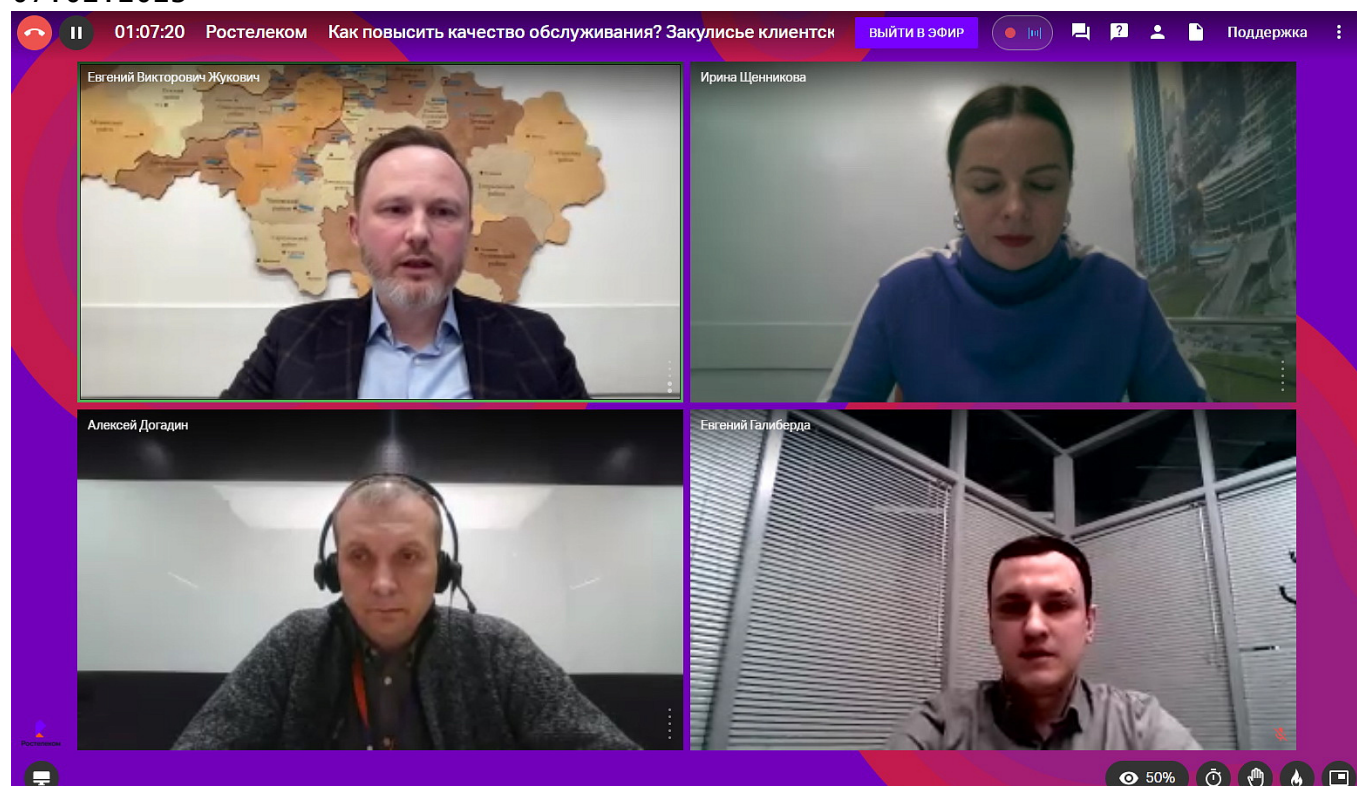


# Невидимый фронт: как устроен клиентский сервис «Ростелекома»?

07.02.2025



В вебинаре приняли участие специалисты провайдера: директор по клиентскому сервису массового сегмента «Ростелекома» Евгений Жукович, специалист департамента по клиентскому сервису массового сегмента «Ростелекома» Евгений Галиберда и директор центра компетенций интеллектуальных систем коммуникаций и управления данными «Ростелекома» Алексей Догадин.

В современном мире каждая четвертая семья в России пользуется услугами интернет-провайдера. И всем важно, чтобы все работало стабильно, а возникающие трудности решались максимально быстро. Поэтому главным героем сцены становится клиентский сервис, который стремится устранять потребность пользователей обращаться в контактный центр для решения проблемы.

Как отметил Евгений Жукович, для того, чтобы подобных обращений не возникало, специалисты «Ростелекома» собирают свыше 10 млн. сообщений пользователей через звонки в контактный центр, социальные сети, опросы и другие точки контактов.

«За последние несколько лет, работая с первопричинами обращений, нам удалось сократить количество звонков от клиентов на 10 млн., то есть столько раз у них не возникло потребности обращаться в компанию с вопросами, потому что они были решены до того, как пользователь с ними столкнулся. В 2024 году мы запустили обновленный личный мобильный кабинет, который также дарит возможность клиенту совершать множество операций самостоятельно», –

добавил спикер.

Кроме того, для снижения количества обращений в техническую поддержку была запущена система управления качеством услуг (Service Quality Management – SQM), которая самостоятельно отслеживает повреждения на сети абонентских устройств и устраняет их до того, как пользователь заметит какие-то проблемы с интернетом.

«Такая система мониторинга, которая в реальном времени собирает более 150 тысяч записей каждую секунду и дополнительно обогащается из разных источников, то есть производит опрос инфраструктуры и других информационных систем, обрабатывает весь объем информации и может не только выявить исправность у отдельного клиента, но и объяснить суть этой помехи», – объяснил работу SQM Евгений Галиберда.

Также для решения клиентских проблем без подключения операторов Ростелеком начал активно применять искусственный интеллект, а именно голосовой бот и чат-бот, которые обрабатывают все обращения. И именно боты посылают в личный кабинет пользователя сообщение о неисправности, которую обнаружила вышеупомянутая система SQM.

В планах у Ростелекома следить за инновациями на рынке и продолжать совершенствовать и разрабатывать технологии для того, чтобы и дальше выводить клиентский сервис на уровень лучших практик.

*Фото предоставлено ПАО «Ростелеком».*

*Реклама, рекламодатель: ПАО «Ростелеком», ОГРН 1027700198767; Адрес: 630005, г. Новосибирск, ул. Ермака, 39.*