

## Качественное обслуживание

Оценка ComNews Research доступности, качества и эффективности работы служб поддержки абонентов крупнейших интернет-провайдеров г. Москва

**Анализ количественных и качественных показателей, характеризующих работу служб технической поддержки крупнейших московских интернет-провайдеров, показал: пользователи услуг широкополосного доступа в интернет при обращении в Call-центр ТП ждут ответа операторов в среднем 123,89 секунды.**

По оценкам ComNews Research на конец июня 2010 г. количество пользователей широкополосного доступа в интернет в г. Москва превысило отметку в 3 млн абонентов. Это соответствует более чем 77% уровню проникновения услуги<sup>1</sup>. Данный показатель означает достижение столичным рынком ШПД в сегменте физических лиц уровня насыщения. Дальнейший рост рынка возможен лишь за счет увеличения показателя ARPU и улучшения качества предоставляемых услуг и поддержки, как основного конкурентного преимущества. Для составления рейтинга столичных провайдеров, исходя из качества работы Call-центров служб технической поддержки, ComNews Research провел инициативное исследование. Суть исследования заключалась в имитации входящих звонков пользователей услуг ШПД в Call-центры провайдеров, а также оценки не ангажированными респондентами качества работы специалистов служб технической поддержки<sup>2</sup>. Поток вызовов имитировался в час наибольшей нагрузки на службы ТП (с 19:00 до 22:00) и был распределен в течение 5 рабочих дней. Итоги исследования показали: среднее время ожидания пользователями соединения со специалистами среди рассмотренных провайдеров составляет 123,89 секунды<sup>3</sup>. Лидером по наиболее оперативному ответу специалистов служб ТП является провайдер «Акадо» - 40,22 секунды. В аутсайдерах находится провайдер «Старнет» - его пользователи в среднем ждут ответа оператора 289,49 секунды.

График 1. Рыночные доли крупнейших провайдеров ШПД г. Москва по абонентам

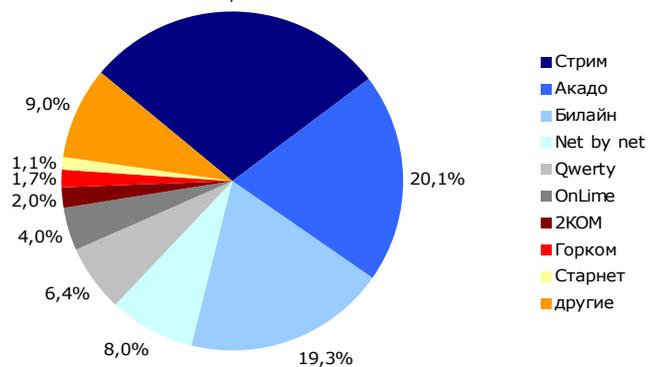


График 2. Рейтинг провайдеров по качеству работы с клиентами, исходя из среднего времени обработки вызова и оценок респондентов



Источник: ComNews Research

<sup>1</sup> Уровень проникновения услуги широкополосного доступа в интернет рассчитан исходя из данных по среднему количеству членов семьи в г. Москва (данные переписи населения за 2002 г.) и данных по количеству жителей города на конец июня 2009 г. - 10 527 тыс. жителей.

<sup>2</sup> В ходе инициативного исследования было совершено более 200 тестовых вызовов службам ТП интернет-провайдеров г. Москвы. В оценке качества работы специалистов служб ТП принимали участие 50 респондентов, каждый из которых оценивал лишь деятельность провайдеров, чьим абонентом он не являлся.

<sup>3</sup> Суммарное время ожидания складывается из времени ожидания от начала соединения с автоинформатором, времени на прослушивание приветственного сообщения и IVR (маршрутизатор вызовов) и времени ожидания ответа. Полученное значение средней продолжительности ожидания ответа является относительно низким и характерно для летнего периода.

## Качественное обслуживание

Оценка ComNews Research доступности, качества и эффективности работы служб поддержки абонентов крупнейших интернет-провайдеров г. Москва

### Приложение

Баллы за временные показатели работы Call-центра начислялись исходя из минимального среднего значения показателя среди рассмотренных интернет-провайдеров. Максимальное количество баллов – 10, получал провайдер, среднее время показателя которого является минимальным среди конкурентов. Для остальных провайдеров баллы начислялись обратно пропорционально увеличению показателя.

Для большей гибкости модели оценки баллы начислялись согласно вышеуказанной методике расчета отдельно для среднего, минимального и максимального показателя времени ожидания от начала соединения с автоинформатором, времени на прослушивание приветственного сообщения и IVR (маршрутизатор вызовов) и времени ожидания ответа.

Таблица 1. Время ожидания начала соединения с автоинформатором (секунды)

Провайдер	Среднее, секунд	Min, секунд	Max, секунд	Баллы за средний показатель	Баллы за минимальный показатель	Баллы за максимальный показатель	Суммарный балл
Акадо	1,67	1,10	2,09	6,6	1,9	8,4	16,9
Стрим	1,21	0,40	1,76	9,1	5,3	10,0	24,3
Билайн	3,46	1,35	5,00	3,2	1,6	3,5	8,2
Net by net	1,10	0,28	1,87	10,0	7,5	9,4	26,9
Qwerty	1,31	0,34	1,91	8,4	6,2	9,2	23,8
OnLime	1,35	0,54	2,19	8,1	3,9	8,0	20,1
Горком	1,16	0,21	2,05	9,5	10,0	8,6	28,1
Старнет	6,42	2,20	8,80	1,7	1,0	2,0	4,7
2КОМ	1,29	0,40	2,31	8,5	5,3	7,6	21,3

Таблица 2. Время на прослушивание приветственного сообщения и IVR (секунды)

Провайдер	Среднее, секунд	Min, секунд	Max, секунд	Баллы за средний показатель	Баллы за минимальный показатель	Баллы за максимальный показатель	Суммарный балл
Акадо	28,29	27,33	29,50	8,4	3,5	9,5	21,4
Стрим	60,39	59,56	62,56	4,0	1,6	4,5	10,0
Билайн	131,15	115,62	148,92	1,8	0,8	1,9	4,5
Net by net	33,14	31,87	37,09	7,2	3,0	7,6	17,7
Qwerty	47,16	9,51	79,30	5,1	10,0	3,5	18,6
OnLime	51,05	50,46	53,50	4,7	1,9	5,2	11,8
Горком	33,06	22,44	34,91	7,2	4,2	8,0	19,5
Старнет	23,88	22,28	28,04	10,0	4,3	10,0	24,3
2КОМ	-	-	-	0,0	0,0	0,0	0,0

Таблица 3. Время ожидания ответа (секунды)

Провайдер	Среднее, секунд	Min, секунд	Max, секунд	Баллы за средний показатель	Баллы за минимальный показатель	Баллы за максимальный показатель	Суммарный балл
Акадо	10,26	5,84	38,50	8,4	5,1	3,7	17,2
Стрим	24,98	12,10	45,00	3,4	2,5	3,2	9,1
Билайн	8,59	5,05	14,31	10,0	5,9	10,0	25,9
Net by net	99,73	9,70	221,25	0,9	3,1	0,6	4,6
Qwerty	35,68	3,94	180,31	2,4	7,6	0,8	10,8
OnLime	35,50	8,09	185,44	2,4	3,7	0,8	6,9
Горком	89,12	5,30	600,00 <sup>4</sup>	1,0	5,7	0,2	6,9
Старнет	259,20	66,36	600,00	0,3	0,5	0,2	1,0
2КОМ	124,90	3,00	600,00	0,7	10,0	0,2	10,9

<sup>4</sup> Здесь и далее значение 600 секунд является предельным значением, после которого измерение продолжительности ожидания ответа оператора прекращалось.

## Качественное обслуживание

Оценка ComNews Research доступности, качества и эффективности работы служб поддержки абонентов крупнейших интернет-провайдеров г. Москва

Таблица 4. Субъективные оценки респондентов

Провайдер	Оценка						Суммарный балл
	Приветственное сообщение	Квалифицированность и компетентность специалистов	Обработка заявок на подключение	Качество связи Call-центра	Оценка личных качеств оператора	Работа с возражениями и удержание клиента	
Акадо	4,3	7,6	5,2	6,1	7,3	5,7	36,2
Стрим	6,8	7,2	7,3	6,3	6,8	6,5	40,7
Билайн	7,3	7,6	7,9	6,8	6,3	8,6	44,4
Net by net	6,5	6,7	5,8	8,4	6,5	6,6	40,5
Qwerty	6,5	5,5	6,8	7,0	6,9	4,5	37,1
OnLime	6,3	5,5	4,8	6,5	3,8	5,8	32,6
Горком	6,8	6,3	6,5	6,3	5,4	6,0	37,1
Старнет	6,5	6,0	5,3	7,5	4,3	7,5	37,0
2КОМ	4,5	6,5	7,1	6,3	6,0	6,1	36,4

Таблица 5. Возможности Call-центра (по 2 балла за опцию)

Провайдер	IVR	Многоуровневая служба поддержки	Презентация и предложение прочих услуг, информация об акциях и т.д.	Системы контроля качества обслуживания		Информатор позиции в очереди/времени до соединения
				Запись разговора	Предложение оценить качество	
Акадо	+	+	+	+	-	-
Стрим	+	+	+	+	-	-
Билайн	+	+	+	+	+	-
Net by net	+	-	-	+	-	+
Qwerty	-	+	-	-	+	-
OnLime	+	+	-	+	-	+
Горком	-	-	-	+	-	+
Старнет	+	+	-	-	-	-
2КОМ	-	-	-	-	-	-

### Дополнительная информация:

**Артём Акчурин, аналитик**

Тел: +7 903 095 9366

<mailto:a.akchurin@comnews.ru>

Компания ComNews Research оставляет за собой право пересматривать полученные данные по мере объявления компаниями официальной информации о результатах своей деятельности. При использовании данных, опубликованных в ComNews Review, ссылка на источник обязательна.