**ИНСТРУКЦИИ**

**для оператора техподдержки 1-го уровня**

Оглавление

[Оператор 1-го уровня должен знать: 2](#_Toc387274567)

[Функциональные обязанности оператора 1-го уровня: 2](#_Toc387274568)

[Принципы общения с клиентом/абонентом (далее - клиент) 3](#_Toc387274569)

[Оператору категорически запрещено на рабочем месте: 3](#_Toc387274570)

[Вопросы, по которым консультирует оператор 1-го уровня: 4](#_Toc387274571)

[Определения и сокращения 5](#_Toc387274572)

[Абонент 5](#_Toc387274573)

[Клиент 5](#_Toc387274574)

[Лицевой счет (л/с) 5](#_Toc387274575)

[Оператор связи РК (Русская Компания) 5](#_Toc387274576)

[ФЛ 5](#_Toc387274577)

[ЮЛ 5](#_Toc387274578)

Оператор 1-го уровня должен знать:

* технологию оказания услуг абонентам;
* виды и характеристики оказываемых услуг;
* правила и методы организации обслуживания абонентов/клиентов;
* технологию установки и настройки используемого программного обеспечения;
* правила внутреннего трудового распорядка;
* инструкции по консультированию абонентов/клиентов.

Функциональные обязанности оператора 1-го уровня:

1. Осуществлять техническую поддержку абонента по устранению неисправностей, определять, локализировать и устранять ошибки (сбои) в рамках предоставленных инструкций.
2. Обращения абонентов, связанным с техническими сложностями, фиксировать в биллинговой системе (трабл-тикеты):
   1. если оператору 1-го уровня удалось решить проблему самостоятельно, в обязательном порядке закрыть трабл-тикет (ссылка на инструкцию по закрытию тикета);
   2. если не удалось, то контролировать процесс отработки трабл-тикетов, находить неотработанные трабл-тикеты (созданные ранее чем за 3 календарных дня), уведомлять об этом своего непосредственного руководителя.
3. Разбираться в сути проблемы абонента/клиента и в случае, если этот вопрос/проблема не относятся к компетенции оператора 1-го уровня, переводить звонок в иные службы РК (ссылка на контакты для внутреннего использования):
   1. стремиться к максимально точной переадресации вопроса, избегая ситуаций, когда суть вопроса не ясна и звонок переводится наугад;
   2. при переводе звонка обязательно сообщать сотруднику компании, которому переводится звонок, суть вопроса абонента/клиента и его персональные данные (если в ходе диалога оператор 1-го уровня уже выяснил лицевой номер абонента или какие-либо контактные данные);
   3. направленность переводов звонков следующая:
      * 1. **операторы 2-го уровня** - технические сложности, с которыми не справился оператор 1-го уровня, или которые не прописаны в инструкциях для оператора 1-го уровня;
        2. **Отдел Продаж** – вопросы, связанные с подключением новой услуги (звонки клиентов и абонентов по другим услугам);
        3. **Абонентский Отдел** – вопросы, связанные с уже подключенными услугами (звонки абонентов).
        4. **Непосредственный руководитель** – звонки-претензии и просьба соединить с руководством РК.
   4. если звонок перевести невозможно (линия занята, сотрудник не отвечает), оформить соответствующий трабл-тикет с пометкой «Ф.И.О. непосредственного руководителя».
4. Строить диалог при входящем звонке следующим образом:
   1. **приветствие** (не произносить его машинально; чем мягче будет приветствие, тем четче абонент будет разделять свои претензии к компании и личность оператора, с которым он ведет беседу);
   2. **идентификация абонента/клиента**;
   3. **решение проблемы/ответы на вопросы** или **перевод звонка** в другие службы РК;
   4. **передача полученной от абонента/клиента информации** сотруднику РК, которому переводится звонок;
   5. **завершение разговора**.
5. При общении с абонентами/клиентами быть вежливым, корректным и выдержанным, придерживаться принципов общения с абонентами/клиентами (ссылка на принципы).
6. Обязательно перезванивать абонентам/клиентам, если в ходе решения проблемы возникала ситуация, когда оператор временно прерывал телефонный разговор для уточнения каких-либо деталей.
7. Обязательно отрабатывать пропущенные в результате очереди звонки (перезванивать абонентам/клиентам, помогать в решении проблем).
8. Осуществлять обзвон абонентов по отработанным трабл-тикетам с целью получения обратной связи.
9. Сообщать непосредственному руководителю о найденных неточностях/ошибках в инструкциях оператора 1-го уровня и вносить предложения по их дополнению/исправлению.
10. Содействовать проведению рекламных кампаний и информировать абонентов, потенциальных клиентов о деятельности компании, особенностях предоставляемых услуг.
11. Осуществлять исходящие звонки абонентам по заданной выборке с целью проведения социологических опросов.

Принципы общения с клиентом/абонентом (далее - клиент)

1. Клиент всегда прав.
2. Клиент заслуживает того, чтобы ты его внимательно выслушал.
3. Максимально соглашайся с клиентом. «ДА! Я С ВАМИ СОГЛАСЕН!» – ключ к успешному диалогу.
4. Если тебе не нравится клиент – это твоя проблема.
5. Говори с клиентом на его «языке».
6. Не унижай клиента (оказывай техподдержку на том, уровне, который способен понять клиент).
7. Сделай все, чтобы клиент остался доволен.
8. Создавай комфортную атмосферу для своего клиента.
9. Работая с клиентом, забудь о своей жизни, особенно о проблемах.
10. К каждому клиенту нужен свой подход: умей быть гибким и изменяться.
11. При общении с тобой клиент ждет от тебя профессионализма.
12. Не получив при общении желаемого, клиент уйдет навсегда.
13. С некоторыми клиентами достаточно просто молчать и соглашаться.
14. Возбужденный клиент для начала должен получить сеанс психотерапии от тебя.
15. Клиент приходит за уважением, почитанием и пониманием.
16. Цени время клиента.
17. Будь всегда чуть ниже своего клиента.
18. Выражай свое мнение только тогда, когда клиент этого хочет.

Оператору категорически запрещено на рабочем месте:

1. Покидать свое рабочее место без уведомления своего непосредственного руководителя и при отсутствии второго оператора;

2. Оставлять рабочее место в течение рабочего времени суммарно более, чем на 30 минут (за исключением времени обеда, в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка компании);

3. Курить на рабочем месте;

4. Принимать пищу (включая чипсы и конфеты);

5. Выходить в сеть Интернет в личных целях (все выходы в Интернет автоматически отслеживаются системой учета и данное действие может быть расценено руководством РК как неправомерное использование собственности компании и причинение имущественного ущерба компании);

6. Использовать носители информации (CD, флэш-память и т.д.) для осуществления ее передачи, в том числе и третьим лицам;

7. Пользоваться плеерами, иной звуковоспроизводящей аппаратурой и устройствами;

8. Читать любую литературу, не имеющую отношения к должностным обязанностям;

заниматься иными занятиями (например, вязать, делать маникюр, рисовать и т.д. и т.п.), не имеющими прямого отношения к исполняемым обязанностям.

9. Все разговоры по личным мобильным телефонам должны быть сведены к минимуму и производиться в свободное время.

10. В случае приема звонка на личный мобильный телефон во время обслуживания клиента, такой звонок должен быть или «заблокирован», или «переадресован».

Вопросы, по которым консультирует оператор 1-го уровня:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Категория звонящего** | **Категория вопроса** | **Уровень консультации** | **Адрес при переводе звонка** |
| 1 | **Клиенты по интересующим их услугам (ФЛ+ЮЛ)** | общие вопросы (особенности оказания услуг, зона присутствия, режим работы) | в объеме инструкции оператора 1-го уровня только **в нерабочие часы** Отдела Продаж и в ситуации, когда невозможно перевести звонок (линия занята, в отделе не отвечают на звонок) | Отдел Продаж |
| тарифные планы |
| 2 | **Абоненты ФЛ по подключенным услугам** | техсложности | в объеме инструкции оператора 1-го уровня | Оператор 2-го уровня |
| общие вопросы | Абонентский Отдел |
| тарифные планы |
| вопросы абонентского обслуживания |
| 3 | **Абоненты ЮЛ по подключенным услугам** | тхсложности | в объеме инструкции оператора 1-го уровня | Оператор 2-го уровня |
| общие вопросы | Абонентский Отдел |
| тарифные планы | в объеме инструкции оператора 1-го уровня только **в нерабочие часы** Абонентского Отдела и в ситуации, когда невозможно перевести звонок (линия занята, в отделе не отвечают на звонок) |
| вопросы абонентского обслуживания |
| 4 | **Все категории** | звонок-претензия | в объеме инструкции оператора 1-го уровня | Непосредственный руководитель |

Определения и сокращения

Абонент

ФЛ или ЮЛ, которому РК оказывает услуги (на основе заключенного договора).

Клиент

ФЛ или ЮЛ, которое не является пользователем услуг РК (не имеет договорных отношений с РК) либо является пользователем какой-то услуги(услуг), но в момент обращения в техподдержку интересуется неподключенной услугой (рассматривает вариант подключения).

Лицевой счет (л/с)

уникальный номер, присваиваемый абоненту при заключении договора. Он однозначно идентифицирует абонента и получаемую им услугу. Номер лицевого счета указывается в правом верхнем углу первой страницы договора на оказание услуг.

РК (Русская Компания)

оператор связи, состоящий из группы компаний - ЗАО «Русская компания», ЗАО «XXI ВЕК», ООО «Телепат», ООО «Связь-Компани», ООО «ТТС», ООО «Инфо-Магистраль», ООО «ТелекомТюмень», ООО «Русская Компания», ООО «РосМониторинг», ООО «ТСЖ-Сервис» (ссылка на «реквизиты»).

ТП

тарифный план

ФЛ

физическое лицо (гражданин, человек).

ЮЛ

юридическое лицо (компания, учреждение).