

В конце 2022 г. Почта откроет новый центр клиентской поддержки, который будет принимать и обрабатывать обращения физических и юридических лиц со всей России. Цель Почты – к 2024 г. сократить сроки ответов на претензионные обращения более чем в 4 раза.

Новое подразделение консолидирует все каналы поддержки. Сотрудники центра будут круглосуточно отвечать на обращения физических и юридических лиц со всей страны, поступающие с официального сайта компании, из социальных сетей, чатов, по телефону, а также из почтовых отделений. Кроме того, специалисты будут взаимодействовать с иностранными почтовыми администрациями, чтобы решать проблемы с международными отправлениями.

Служба клиентской поддержки разместится в здании Самарского сортировочного центра на площади более 3000 кв. метров. Для этого компания отремонтирует помещения и организует рабочие места в формате открытого офисного пространства. Центр будет рассчитан на одновременную работу 500 специалистов: 250 из них будут работать с физическими лицами, 200 – с юридическими лицами, 20 – окажут поддержку в социальных сетях, еще 30 – будут проводить выплаты клиентам.

«Мы ежедневно обслуживаем миллионы людей. Многие из них нуждаются в помощи или консультации по почтовым услугам. К тому же за время пандемии число официальных обращений, принятых в почтовых отделениях, по почте и в электронном виде, выросло почти вдвое и на сегодня составляет более 130 000 в месяц. Поэтому глобальная перестройка службы клиентской поддержки – одна из первоочередных задач Почты. Мы хотим сократить количество шагов клиента, максимально закрывать его потребности при первом же обращении. Мы рассчитываем, что открытие нового контактного центра в Самаре позволит к 2024 г. сократить время предоставления ответа на обращения претензионного характера в среднем в 4 раза», – сообщил генеральный директор Почты России Максим Акимов.

Почта России фиксирует стабильный рост интереса населения к услугам компании. По результатам опроса исследовательской группы Тибурон, проведенного в конце прошлого года, 85% россиян из городов с населением больше 100 000 пользуются услугами почты. Это отражается и на нагрузке службы поддержки. В 2021 г. клиенты на 65% чаще обращались к специалистам компании – количество официальных обращений составило более 1,1 млн против 668 000 в 2019 г. Растет и доля людей,

Клиентская поддержка Почты России станет в разы быстрее

Автор: Гаврин О.С.
14.02.2022 12:01

удовлетворенных качеством работы Почты. В 2021 г. индекс удовлетворенности клиентов (NPS) Почтой России впервые в истории стал положительным. Среди физических лиц NPS вырос с -3 пунктов до +13, а среди юридических лиц – с -11 до +2.