Автор: Administrator
02.07.2012 07:38 -

В компании СТРИМ не так давно исключая факт очередных суперакций и глобальных затрат на рекламу абонентский приток был равноценен их оттоку, что, несомненно, не было обойдено вниманием со стороны руководства Комстара. Так осенью 2008 года московский интернет провайдер СТРИМ полностью был поглощен, новым же старым руководством была проведена глобальная и срочная работа над ошибками. Если конкретно, то кардинально были урезаны расходы на рекламную часть, это может быть подтверждено уж больно понурым выражением лица директора одного рекламного агентства, который, по-видимому, являлся одним из руководителей СТРИМа. Деньги, высвобожденные из этой статьи расходов, хлынули рекой в обновление и улучшение сервиса для клиентов, в первую очередь коснулось эта модернизация сотрудников в отделе абонентского обслуживания и технической поддержки, так было увеличено в два раза количество таковых сотрудников, их, наконец-то, по - нормальному обучили, мотивировали финансовой стороной вопроса, подвергали жесткому контролю каждого шага с возможностью моментального увольнения при выявлении грубости или не выполнения своих должностных инструкций.

В итоге стало возможным дозваниваться в техподдержку в течение минуты, а не 1,5-2 часов. Появилось множество грамотных специалистов, которые основной целью своей признавали максимально быструю помощь клиентам, а не скидывание их под любыми предлогами, вроде таких, что «у нас все нормально работает» или «жалуйтесь директору Интернета». А зарплата их после инноваций напрямую стала зависеть от объема обработанных вызовов, а также отсутствия каких-либо жалоб. Диск с автонастройкой, который давно уже очевиден реализован в практике всех крупных производителей оборудования телекоммуникаций (TRENDNet, ZyXEL, D-Link и другие) позволяет настроить подключение к Интернету с помощью простых команд «пуск-3 раза далее-и готово». Не нужно никакое ожидание инженера. Стоит отметить, что ZTE является самой распространенной маркой модемов для СТРИМ. Что же качается абонентов без предоплатной основы, то СТРИМ их к себе больше не пускает, как говориться «утром деньги, вечером стулья». Это, наверно, и правильно: ведь если необходима именно качественная услуга – то и платить за нее надо заранее. Корбина, к примеру, изначально стала так делать. Стоит обслуживание от 500 до 1000 рублей.