

Дата **25 ДЕК 2015**

Отзыв

О создании аутсорсинговой службы технической поддержки клиентов Сбербанка России

С 2009 по настоящее время компания «Атринити» (группа «Астерос») оказывает нам услуги по аутсорсингу технической поддержки клиентов.

В рамках проекта сформирована единая служба техподдержки и выстроены все бизнес-процессы, в том числе связанные с поддержкой рабочих мест системы «Клиент-Сбербанк». Сегодня в масштабе всей страны на аутсорсинге обслуживается свыше 1,2 млн юридических лиц.

В ведении «Атринити» две линии техподдержки – на уровнях операторов контакт-центра и инженеров-специалистов. Операторами обрабатывается около 100 тыс. звонков ежемесячно – более 1 млн обращений в год. Организовано обслуживание VIP-клиентов, которые составляют примерно 5% от их общего числа.

Также создана «линия качества», на которой клиенты могут оставить отзыв и пожелания по обслуживанию. Еженедельно мы получаем статистику об удовлетворенности клиентов, оценка качества сервиса оценивается фокус-группой – не менее 500 человек по более чем 40 различным параметрам. Все показатели эффективности службы технической поддержки клиентов определены соглашением об уровне обслуживания – SLA, которое устанавливает не только время решения инцидента, но и, например, нормативное время подъема трубки. Службой «Атринити» выполняется условие, в рамках которого 80% вызовов принимаются в течение 20 секунд, а для категории VIP-клиентов показатель выдерживается на отметке 90%.

Мы очень довольны сотрудничеством: услуги оказываются качественно, в срок и в рамках бюджета.

Рекомендуем «Атринити» как ответственного, надежного делового партнера, соответствующего высокому профессиональному уровню в области аутсорсинга технической поддержки.

Рассчитываем на дальнейшее плодотворное взаимодействие.

С уважением,

**Управляющий директор –
директор управления развития
удаленных каналов обслуживания**



М.Ю. Малахов