

Tele2 Иркутск — каково быть преемником лидера. Часть 3

Массовые сокращения сотрудников БВК – были или не были, кто работает в контактном центре Tele2, а также как можно стать партнером компании – читайте в третьей части беседы Бабра с Антоном Кондратовым, региональным управляющим директором Tele2 Иркутск.

Последние новости:

[«Мы тоже ваших денег хотим». Tele2 больше не будет дискаунтером](#)

[Теперь к ответственности могут привлечь даже за хранение компьютеров с пиратским софтом](#)

[Как защитить телефон от прослушки](#)

Одна из лучших франшиз в России

– Сейчас у нас розничная сеть работает по модели франчайзинга, работает через партнеров, которые открывают салон связи, покупают необходимую матрицу оборудования. Поэтому определенная рентабельность бизнеса, которую должен держать партнер, вкладывая собственные средства, не позволяет широко распространять оборудование CDMA.

Tele2 делает ставку на развитие фирменной розницы по системе франшизы. В компании считают, что так выигрывают все: посетитель салона получает качественное обслуживание, оператор – лояльного клиента, партнеры Tele2 – часть доходов от абонентов.

– Важна консультация продавца (о тарифах, об оборудовании), важно то отношение, которое через продавца от имени компании передается абоненту, – говорит Антон Кондратов.

В компании понимают риски сотрудничества со сторонними партнерами, однако не боятся за результат: система обучения консультантов и работы с дилерами систематизирована и отлажена.

– Система обучения и работы с дилерами Tele2, помимо того, что позволяет партнеру получить необходимые ресурсы для открытия точки (например, мы сами покупаем оборудование (платежки), делаем ремонт в этой точке и компенсируем при соблюдении определенных условий до 100% от всей арендной платы. К тому же во всех фирменных салонах у нас действуют системы видеомониторинга качества обслуживания.;



Четвертый год подряд Tele2 входит в список лучших франшиз. В 2015 году компания поднялась с 22-го на 14-е место общего рейтинга и стала первой по качеству услуг для населения. Франчайзинговая сеть Tele2 в Иркутской области насчитывает несколько десятков салонов продаж и центров обслуживания абонентов. Большую часть из них составляют дилеры, работавшие с БВК.

В планах у компании развитие сети салонов обслуживания и открытие новых точек продаж. Tele2 ищет партнеров, в том числе индивидуальных предпринимателей, заинтересованных в работе с оператором. Сотрудничает оператор и с мультибрендами.



– По результатам пока внутренних опросов, у нас доля продаж в мультибрендовых магазинах Иркутской области самая большая, что соответствует доле рынка. Это не только наследие БВК, но уже и работа Tele2. Кстати (внутренний секрет), лично собирал комплекты подключения Tele2, когда требовалось многие десятки тысяч «симов» быстро собрать и отправить в точки продаж. Там действительно требовалось очень много контрактов, но всем миром навалились, справились.

У Tele2 нет проблем с мультибрендами, уверяет Антон Кондратов:

– Несмотря на то, что сейчас идет «передел» федеральных каналов продаж мобильных контрактов, мы до сих пор довольно успешно сотрудничаем с «Связным». На точках в мультибрендах есть наши «телетушные» комплекты. Продавцы знают, как подключать, какие команды применять для перехода на тот или иной тарифный план, знают новые тарифы, могут проконсультировать и делают это. При этом Tele2 не имеет доли в акциях федеральных ритейлеров.

Многим абонентам не нравилось, как работал сервисный центр БВК: технику ремонтировали долго и не всегда качественно.

– У Tele2 нет своего сервисного центра, – говорит Антон Кондратов. Обслуживанием оборудования занимается центр на условиях партнерства, аутсорсинга. От того, как он работает, зависит его доход. Поэтому эффективность его повысилась.

Кадры решают всё

Не так давно в интервью Бабру Борис Близнюков с сожалением рассказывал об увольнении около 600 сотрудников Байкалвесткома. В Tele2 подтверждают: сокращения были, но уверяют, что не такие масштабные. «Оптимизация» сотрудников – неизбежное следствие вертикальной интеграции. Части бывших служащих БВК предлагали работу на других позициях. Остаться или уходить – люди выбирали сами. Сотрудники контактного центра БВК, например, в большинстве своем решили остаться и перешли на работу в новый call-центр Tele2.

– По моим оценкам, 90-95 % персонала пришло из контактного центра БВК в контактный центр Tele2, – говорит Антон Кондратов. – Штатное расписание насчитывает около 350 человек, еще 150 – это стажеры, работающие по срочным договорам. Новый call-центр будет обслуживать не только абонентов Tele2 Иркутск, но и всех абонентов Сибири, а ближе к концу года, когда центр выйдет на полную проектную мощность, под его обслуживание попадет вся восточная часть России, включая Дальний Восток.

Здание контакт-центра,
фото А. Федорова

Контактный центр Tele2 – это новое трехэтажное здание (площадь около 2500 кв. м), с зонами отдыха, обучающим классом. Благодаря тому, что костяк коллектива контакт-центра Tele2 составляют опытные операторы, работавшие в БВК, там царит объединяющая атмосфера, а руководство компании уверено в высоком качестве предоставляемого абонентам обслуживания.



– Мы устраивали в контактном центре встречу коллектива с руководством из Москвы, – делится личными впечатлениями Антон Кондратов. – Вы знаете, очень живые, светлые, активные ребята. Они по-хорошему заражены идеей. У них есть масса мыслей и вопросов, они не боятся их задавать. С ними находишься и получаешь заряд позитива. Они действительно объединены контактным центром как новым домом, ведь каждый внес вклад в его обустройство.

В контакт-центре, фото
А. Федорова

В контакт-центре сохранена линия для китайских абонентов. Клиенториентированность – это то, что объединяет Tele2 и БВК. Помимо основных ценностей Tele2 в контакт-центре внедрены принципы, которые улучшают его работу. Например, операторы могут сами принимать решения, что позволяет быстрее уладить проблему абонента. Большинство вопросов разрешаются на первой линии, в течении двух минут. При этом – согласно регламенту – максимальное время ожидания ответа оператора – 40 секунд. Как правило, оно меньше, уверяют в компании.



– Контактный центр в Иркутске открыли не только потому, что здесь работал контактный центр БВК: в городе много студентов, из которых можно выбрать тех, кто подходит для работы операторами. Специально для учащихся вузов разработано более 15 тысяч вариантов смен — очень гибкий график. Новичков обучают опытные сотрудники. Со сменой руководства некоторые из них пошли на повышение: стали инструкторами, кураторами.

По словам Антона Кондратова, с карьерным ростом в компании проблем нет: должность директора обновленного call-центра Tele2 заняла сотрудница, отвечавшая за обслуживание абонентов в БВК. Есть пример, когда оператор доходил до менеджера функции в корпоративном центре Tele2 в Москве. При этом профильное образование не так важно, как личные качества.

В четвертой, заключительной части материала «Tele2 Иркутск — каково быть преемником лидера» вы узнаете, когда, наконец, закончатся проблемы со связью и как каждый абонент может приблизить этот момент.

Часть 1.

Часть 2.

Часть 4.

Автор: Виктория Федосеенко © SmartBabr НАУКА И ТЕХНОЛОГИИ, ИНТЕРНЕТ И ИТ, МИР 👁 15654
27.07.2015, 19:36 📄 15

URL: <https://babr24.com/?ADE=269580> Bytes: 8472 / 6972 Версия для печати

👍 [Порекомендовать текст](#)

Поделиться в соцсетях:

Также читайте эксклюзивную информацию в соцсетях:

- [Телеграм](#)
- [ВКонтакте](#)

Связаться с редакцией Бабра:

newsbabr@gmail.com



Автор текста: **Виктория Федосеенко**, журналист.

На сайте опубликовано **1158** текстов этого автора.

НАПИСАТЬ ГЛАВРЕДУ:

Телеграм: [@babr24_link_bot](#)
Эл.почта: newsbabr@gmail.com

ЗАКАЗАТЬ РАССЛЕДОВАНИЕ:

эл.почта: bratska.net.net@gmail.com

КОНТАКТЫ

Бурятия и Монголия: Станислав Цырь
Телеграм: [@bur24_link_bot](#)
эл.почта: bur.babr@gmail.com

Иркутск: Анастасия Суворова
Телеграм: [@irk24_link_bot](#)
эл.почта: irkbabr24@gmail.com

Красноярск: Ирина Манская
Телеграм: [@kras24_link_bot](#)
эл.почта: krasyar.babr@gmail.com

Новосибирск: Алина Обская
Телеграм: [@nsk24_link_bot](#)
эл.почта: nsk.babr@gmail.com

Томск: Николай Ушайкин
Телеграм: @tomsk24_link_bot
эл.почта: tomsk.babr@gmail.com

[Прислать свою новость](#)

ЗАКАЗАТЬ РАЗМЕЩЕНИЕ:

Рекламная группа "Экватор"
Телеграм: @babrobot_bot
эл.почта: equatoria@gmail.com

СТРАТЕГИЧЕСКОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО:

эл.почта: babrmarket@gmail.com

[Подробнее о размещении](#)

[Отказ от ответственности](#)

[Правила перепечаток](#)

[Соглашение о франчайзинге](#)

[Что такое Бабр24](#)

[Вакансии](#)

[Статистика сайта](#)

[Архив](#)

[Календарь](#)

[Зеркала сайта](#)