МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра туризма и культурного наследия

Совершенствование качества обслуживания клиентов компании ПАО «Ростелеком»

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студента 5 курса 551 группы

направления 43.03.01 «Сервис»

Института истории и международных отношений

Сбитневой Ангелины Вячеславовны

Научный руководитель
Доцент, к.э.н., _____ Е.В. Иванова

Зав. кафедрой
Профессор, д.э.н, профессор _____ Т.В. Черевичко

Саратов 2023

ВВЕДЕНИЕ. Цифровизация становится модной, и люди, домохозяйства и различные секторы бизнеса с энтузиазмом относятся к этому. Телекоммуникационные компании предоставляют различные виды телекоммуникационных услуг. Предложения включают видео, телефон, Интернет и услуги связи. Телефонное администрирование, которое может осуществляться как в проводном, так и в беспроводном режиме, является наиболее известным типом администрирования медиакоммуникаций.

Интернет, телевидение и сетевые услуги для дома и бизнеса являются примерами различных типов. Эти администрации могут быть доступны не во всех регионах и не во всех организациях.

Сегодня конкурентоспособность организаций сферы услуг базируется на анализе потребностей клиентов, особенностей спроса на услуги в зависимости от пола, возраста и индивидуальных особенностей потребителей, а также психологических факторов в процессе обслуживания, вопросов психологии, моды, эффекта рекламы. Сервисные организации ведут жесткую конкуренцию за потребителей, в которой победа остается за организациями, предлагающими услуги, отвечающие потребностям потребителей. Организации совершенствуют формы и методы обслуживания, технологии оказания услуг, стремятся удовлетворить растущие запросы потребителей.

Чем лучше организован сервис, тем чаще клиенты обращаются к услугам этой фирмы, а это одно из важнейших условий, обеспечивающих возможность рациональной организации процесса производства услуги и в целом условия, обеспечивающие конкурентоспособность сервисных компаний. Прибыль, получаемая компаниями в этой сфере, зависит от количества их потребителей.

Однако с ростом конкуренции сервисным компаниям становится все труднее привлекать и удерживать клиентов. Имея возможность выбора, потребители начинают ориентироваться не только на стоимость, но и на качество процесса обслуживания. Чтобы удовлетворить потребности

клиентов и сохранить их лояльность к компании, необходимо эффективно управлять процессом обслуживания клиентов. В связи с этим необходимо полное понимание факторов, влияющих на качество процесса обслуживания, посредством анализа уровня обслуживания. Это определяет актуальность темы исследования.

В связи с вышесказанным, цель работы: исследовать качество обслуживания клиентов компании ПАО «Ростелеком» и представить пути его совершенствования.

Данная цель предполагает решение следующих задач:

1. Рассмотреть виды и особенности современных телекоммуникационных услуг;
2. Выявить сущность понятия качества телекоммуникационных услуг
3. Исследовать методики управления качеством услуг связи;
4. Изучить организационную характеристику ПАО «Ростелеком»;
5. Провести анализ качества телекоммуникационных услуг у основных конкурентов ПАО «Ростелеком»;
6. Охарактеризовать сегменты рынка и потребительские предпочтения клиентов ПАО «Ростелеком»;
7. Предложить программу мероприятий по совершенствованию качества предоставляемых услуг ПАО «Ростелеком»;
8. Оценить предполагаемую эффективность планируемых мероприятий по совершенствованию качества предоставляемых услуг ПАО «Ростелеком»

Теоретической основой исследования послужили труды следующих авторов: Арутюн А.Х.[1], Демина Н.В.[2], Ефимушкин В.А., Ледовских Т.В.[3], Рябова Т.Ф[4]. и др.

---

[1]Арутюн А.Х Концептуальные вопросы системы менеджмента качества по учету затрат на производство продукции // Вестник Московского университета им. С.Ю. Витте. Серия 1: Экономика и управление, 2020. -С. 74

[2]Демина Н.В., Чистова М.В. Возможности применения некоторых методов управления качеством в деятельности современных компаний //Новая наука: Опыт, традиции,

Практическая значимость работы заключается в том, что разработанные предложения можно будет использовать в деятельности ПАО «Ростелеком» по обслуживанию клиентов.

Работа состоит из введения, трех глав, заключения и списка использованных источников.

В введении представлены актуальность, цель, задачи, объект и предмет исследования, методы, теоретическая значимость и информационная база исследования.

В первой главе «Теоретические основы управления качеством телекоммуникационных услуг» раскрываются виды и особенности современных телекоммуникационных услуг, сущность понятия качества таких услуг, управление качеством услуг связи.

Во второй главе «Исследование деятельности ПАО «Ростелеком» на рынке телекоммуникационных услуг» представлена организационная характеристика ПАО «Ростелеком», проведен анализ качества телекоммуникационных услуг у основных конкурентов ПАО «Ростелеком», изучены сегменты рынка и потребительские предпочтения клиентов ПАО «Ростелеком».

В третьей главе «Совершенствование качества предоставляемых услуг на предприятии ПАО «Ростелеком» предложена программа мероприятий по совершенствованию качества предоставляемых услуг ПАО «Ростелеком» и дана оценка предполагаемой эффективности планируемых мероприятий

В заключении предложены основные выводы исследования.

Список использованных источников содержит 50 наименований.

инновации, вып.(65), 2018. - С.65.

[3]Ефимушкин В.А., Ледовских Т.В. Задачи и направления национальной стандартизации в области качества услуг связи // Труды МТУСИ // М.: ИД Медиа Паблишер, 2018. — Т1. — С.94

[4]Рябова Т.Ф. Контроль качества как основа конкурентоспособности продукции на рынке: Редакция журнала «Экономика и предпринимательство», вып. 1-3 (42), 2019. - С.442-444.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ.

Телекоммуникационные услуги представляют собой полную единую цепь связи, которая состоит из двух станций, каждая с передатчиком и приемником. Передатчик и приемник любой станции могут быть объединены в одно устройство, известное как приемопередатчик. Электрический провод или кабель, также известный как медь, оптическое волокно, электромагнитные поля или свет, могут использоваться в качестве среды передачи сигнала. Беспроводная связь - это передача и прием данных в свободном пространстве с использованием электромагнитных полей[5].

В рамках данного исследования было проанализировано качество обслуживания клиентов компании ПАО «Ростелеком».

ПАО «Ростелеком»- российская известная компания. Предоставляет услуги местной и дальней телефонной связи, большого доступа в Интернет (1 место в России по количеству абонентов в 2012 году), цифрового телевидения (2 место в России по количеству абонентов в 2018 году), сотовой связи и др. По данным компании, её услугами пользуются более 100 млн жителей России.

К основным достоинствам процесса планирования деятельности такой формы собственности, как ПАО «Ростелеком», можно отнести:

- возможность привлечения нескольких вкладчиков в бизнес, в связи с этим сформированность в более крупный уставный капитал с перспективами дальнейшего роста компании и выходом на международный рынок;
- упрощенная система сотрудничества с контр. агентами;
- использование преимуществ открытия расчетного счета в банке и связанных с этим дополнительных услуг (увеличенные размеры сумм кредитования);

[5]Варакин Л.Е., Ефимушкин В.А. Особенности развития рынка услуг с различными параметрами QoS в мультисервисных сетях // Труды Международной конференция "Пути создания Интеллектуальной мультисервисной сети связи в составе российской инфотелекоммуникационной инфраструктуры". — С.ТПб, 26Т28.06.2021.

- сотрудничество с крупными компаниями, предпочитающими иметь дело только с ПАО «Ростелеком».

По результатам исследования Ростелеком с другими компаниями, организация заняла последнее место в сравнении. Ему не удалось победить ни в одной категории, а средний балл на сайтах с отзывами составляет всего 2 балла. В середине рейтинга «Дом.ру» и «Ринет», получившие одинаковый итоговый результат. Последний радует тарифами, отзывчивой поддержкой и высоким качеством связи. Главный недостаток - малая площадь подключения. Именно поэтому в настоящее время нельзя всерьез назвать этого поставщика лучшим для Москвы.

На втором месте Билайн, привлекающий клиентов доступными ценами и продуманными дополнительными услугами. Удобно то, что можно установить автоматическую оплату, отсрочку платежа или временно заблокировать аккаунт на праздничный период. У провайдера есть определенные сложности, но со своими задачами он все же справляется достаточно хорошо.

МТС признан лучшим провайдером домашнего интернета. Он получил хорошие отзывы от пользователей, предлагает широкий спектр услуг и работает уже много лет. Благодаря этому проблемы решаются быстро, даже если иногда пропадает сеть.

Для более лучшего понимания проблем компании Ростелеком был проведен опрос пользователей провайдера в котором участвовало 50 человек. У каждого клиента был подключен мобильный интернет и телевидение данной организации. За каждый вопрос присуждается балл.

Из данных исследования можно выделить следующие проблемы в Ростелеком:

1. Неудовлетворительная Служба поддержки провайдера;
2. Скорость передачи данных очень низкая;
3. У компании мало тарифов и дополнительных опций для клиентов;

4. Нет соответствующего приложения для пользования услугами компании, где можно было бы не обращаясь в Службу поддержки подключить и отключить услуги.

Данные проблемы необходимо решить компании, чтобы стать лидером Интернет услуг.

Для улучшения деятельности Службы поддержки требуется:

1. Разработать новую стратегию развития.

Для успешной реализации новых идей необходимо настроить сотрудников службы технической поддержки на новое направление работы. Заручитесь их поддержкой и не игнорировать поступающие инициативы отдела.

2. Постоянная модернизация

Внедрении инструментов для автоматизации большинства процессов. Например, через простой чат на сайте компании. Качество техподдержки зависит именно от факторов, влияющих на ее гибкость. Не менее популярна практика использования сторонних приложений для обслуживания клиентов, уже завоевавших популярность во всем мире. Например, можно упростить процесс общения через мессенджеры.

3. Узнавать пользовательский опыт

Главной целью Службы поддержки является удовлетворение потребностей клиентов. А добиться этого можно за счет оптимизации работы, повышения качества продаваемых товаров, а также исследования потребностей клиентов.

4. Для специалистов службы поддержки требуются курсы. Можно предложить в РШУ (Российской школе управления) открыт курс по направлению «Специалист службы поддержки клиентов и пользователей», длительность которого составляет 16 ак. часов. Обучение дистанционное, слушатель получает доступ к учебным материалам и комплексную поддержку на всех этапах освоения материала. После окончания обучения выдается свидетельство о повышении квалификации.

5. Для лучшей работы службы необходим правильный персонал

В поддержке работать сложно, так как работа связана с общением с людьми, которые всегда разные и не всегда умеют нормально общаться. Вот почему нужны сотрудники, способные проявлять эмпатию и сочетать ее с терпением.

6. Перспективы для сотрудников

Качество поддержки во многих компаниях остается низким из-за неправильного позиционирования отдела в иерархии. Трудно говорить о лояльности, когда персонал не ценится.

Поэтому открытие новых перспектив для сотрудников отдела является приоритетом. Можно разработать стимулирующую систему. К примеру 5 клиентов оставили 5 отзывов об отличной работе специалиста. Можно каждых 5 клиентов, превращать в оплате 500 рублей, разобрался в сложном деле или хорошо сработал со сложным клиентом и тому подобное. Все это нужно учитывать при премировании персонала.

Одной из главных причин замедления работы интернета Ростелеком является нехватка пропускной способности. Это связано с тем, что все больше людей начинают пользоваться интернетом и потреблять больший объем трафика. Как следствие, сеть становится перегруженной, что приводит к ухудшению скорости и качества подключения.

Проблема нехватки пропускной способности может возникать не только из-за растущего количества пользователей, но также и из-за недостаточного количества линий связи и оборудования у провайдера. Например, если провайдер не расширяет свою инфраструктуру, а число пользователей продолжает расти, сеть будет перегружена и медлить.

Для решения проблемы нехватки пропускной способности можно провести апгрейд существующего оборудования, установить дополнительное оборудование и расширить сеть связи. Это позволит увеличить пропускную способность интернета Ростелеком, чтобы он мог выдерживать большое количество пользователей и трафика.

Если оборудование устаревает, то это означает, что оно не поддерживает новые технологии и не способно обеспечить высокую скорость интернета. Нехватка каналов связи также может стать причиной уменьшения скорости, особенно в периоды пикового трафика, когда количество пользователей, подключенных к интернету, достигает максимальной отметки.

Сбои в работе провайдера также могут привести к замедлению интернета. Это может быть связано с неправильной настройкой оборудования, нехваткой квалифицированных специалистов или проблемами с технической поддержкой.

Необходимо проводить регулярную проверку состояния магистралей связи и обновлять устаревшее оборудование;

Провайдер должен обеспечить достаточное количество каналов связи для удовлетворения потребностей клиентов в пиковые периоды;

Важно обеспечить квалифицированных специалистов для настройки и поддержки оборудования, а также оперативно реагировать на возникающие сбои;

Необходимо улучшать техподдержку и бесперебойную работу сервиса.

В целом, решение проблемы с замедлением интернета Ростелеком может быть достигнуто только при комплексном подходе. Это включает в себя техническую поддержку оборудования, улучшение каналов связи, обеспечение доступа к квалифицированным специалистам и совершенствование сервиса техподдержки.

В связи с тем, что сегодня у Ростелекома немного тарифов, которые отвечают современным реалиям. Можно предложить компании возобновить тариф «Безлимитный интернет», который Ростелеком закрыл с 15 апреля 2022 г. для новых подключений. Для ранее подключенных абонентов пакет интернет-трафика ограничивается до 50 Гб в месяц, что достаточно мало и клиенты стали менять оператора.

Актуальным будет тариф для отдыха, который включает 25 Гбайт трафика. За 1 рубль за категорию можно подключить безлимитный доступ к

мессенджерам, социальным сетям, стриминговым музыкальным и видеосервисам. Сам тариф обойдется в 773 рубля в месяц, что для рынка услуг достаточно недорого.

Разработка хорошего мобильного приложения Ростелеком, с которым бы клиенты быстрее справлялись со своими тарифами и вопросами состоит из пяти этапов:

1. Предпродажа и бизнес-аналитика.
2. Подготовительный этап.
3. Разработка.
4. Завершение проекта, публикация приложений.
5. Дополнительная разработка (по необходимости).

На каждом из этих этапов работают люди, оплата за их труд требуется соответствующая. В основном мобильные приложения для крупных компаний выполняют за 3 месяца, далее сотрудники дают гарантию и сопровождают приложение еще пол года у заказчика.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ. В ходе исследования были сделаны следующие выводы:

Благодаря телекоммуникациям люди во всем мире могут взаимодействовать, получать мгновенный доступ к информации и подключаться из удаленных мест. Обычно он состоит из отправителя и одного или нескольких получателей, связанных технологией, которая отправляет данные из одного места в другое, такой как телефонная система или компьютерная сеть (локальные или глобальные сети).

Качество телекоммуникационных услуг – это совокупность свойств услуги, определённых качеством функционирования сети, которые характеризуют способность удовлетворять потребности пользователей. Обеспечение качества телекоммуникационных услуг является одной из важнейших задач проектирования сетей связи.

Пользователь предъявляет к услуге потребительские требования. Потребительские требования к услуге выражаются с помощью показателей качества услуги. Выполнение этих требований обеспечивается выполнением технических требований к услуге, которые выражаются с помощью показателей качества функционирования сети. Выполнение нормативов по показателям качества услуги возможно благодаря выполнению нормативов по соответствующим показателям качества функционирования сети. Следует отметить, что показатели качества услуги являются обязательными для отчетности оператора сети связи перед независимыми экспертными (контролирующими) организациями и пользователями по качеству услуг связи. Показатели качества функционирования сети являются показателями внутреннего применения и используются оператором сети связи для внутреннего контроля качества функционирования сети и определения причин нарушения качества услуг.

В рамках данного исследования была проанализирована деятельность компании ПАО «Ростелеком».

ПАО «Ростелеком»- российская известная компания. Предоставляет услуги местной и дальней телефонной связи, большого доступа в Интернет (1 место в России по количеству абонентов в 2012 году), цифрового телевидения (2 место в России по количеству абонентов в 2018 году), сотовой связи и др. По данным компании, её услугами пользуются более 100 млн жителей России.

В результате анализа были выделены следующие проблемы в Ростелеком:

5. Неудовлетворительная Служба поддержки провайдера;
6. Скорость передачи данных очень низкая;
7. У компании мало тарифов и дополнительных опций для клиентов;
8. Нет соответствующего приложения для пользования услугами компании, где можно было бы не обращаясь в Службу поддержки подключить и отключить услуги.

В связи с выделенными проблемами предлагается:

- прохождение курсов сотрудниками Службы поддержки, развитие премирования отдела и корпоративной культуры;
- провести апгрейд существующего оборудования;
- возобновить тариф «Безлимитный интернет»;
- создать тариф для отдыха с 25 ГБайтами трафика;
- разработать хорошее и понятное мобильное приложение компании.