



Zabilježeno je značajno povećanje broja kontakata na digitalnim kanalima (chat, Facebook, mail) te porast teleprodajnih aktivnosti



Meliha Alagić



Josip Vučina



Marko Bošnjak



Jadranka Pehar

KORISNIČKA PODRŠKA

Glas i alat za oslušivanje potreba korisnika

Korisnička podrška jedna je od najbitnijih cjelina HT ERONET-a, glas i alat za oslušivanje potreba korisnika u svako doba, a posebice proteklih mjeseci. Svi dosadašnji klasični kanali podrške i pružanja informacija (telefon) upotpunjeni su i podržani preko digitalnih kanala, chat i Facebook podrške, YouTube kanala HT ERONET-a i uvijek prisutnog info-maila. Uz sve navedeno, trajni fokus je na korisničkom zadovoljstvu i nastojanju da uvijek i sa svakim kontaktom naših korisnika i onih koji to žele postati u najkraćem roku pružimo jedinstven, razumljiv i zadovoljavajući odgovor i potrebnu podršku. Sve to, vjerojatno, ne bi bilo moguće održati na takvoj razini bez stalnog ulaganja u zaposlenike, osvježavanje kadra i usvajanja novih tehnologija za komunikaciju s korisnicima, čemu HT ERONET, kao tehnološki predvodnik digitalizacije

društva, oduvijek teži.

Po naputcima Tima za koordinaciju krizne situacije HT ERONET-a, a odmah po proglašenju izvanrednog stanja, brzo smo donijeli odluku i u kratkome roku završili proces tehničke pripreme i osposobljavanja svih djelatnika Korisničke podrške za rad od kuće. Iako je ovo situacija u kojoj se nikada prije nismo našli, iznimno smo ponosni što Korisnička podrška ni u jednom trenutku nije prestala s radom ni na jednom od komunikacijskih kanala.

U odnosu na prethodno razdoblje, broj poziva korisnika pristiglih na naše govorne kanale podrške ostao je na razini prethodnih mjeseci, dok je zabilježeno povećanje broja kontakata korisnika putem digitalnih kanala od 13%, što smo uspješno servisirali zadržavajući standarde brzine i kvalitete podrške.

Korisnička podrška HT ERONET-a, u normalnim okolnostima, nalazi se na četirima lokacijama (Orašje, Vitez, Grude i Mostar), što se, u ovome slučaju, kao i u mnogima ranije, pokazalo kao prednost. Ne samo da smo imali osiguran neprekidan rad dok su se pojedinačne lokacije prebacivale na režim rada od kuće, nego nas je dugogodišnje iskustvo rada na više lokacija pripremiло i za trenutačnu situaciju, gdje je svaki naš djelatnik zasebna lokacija. Sve navedeno u roku od tjedan dana, uz iznimno zalaganje, internim resursima i uz pomoć kolega iz IT-a, osiguralo se, za čak 80-ak djelatnika podrške. S obzirom na važnost telekomunikacijskih usluga u ovakvoj situaciji, kada nam je svima to često bio jedini način komunikacije s bližnjima, dodatni fokus bio je na osiguranju tehničke podrške korisnicima, kao i dijela prodajnih aktivnosti, a sve u cilju zaštite – kako zdravlja naših djelatnika, tako i naših korisnika.

JADRANKA PEHAR, VODITELJICA TIMA:

Mladi je tim na digitalnim kanalima prihvatio novi način rada vrlo brzo jer su mladim generacijama novi načini komuniciranja i rada u okruženju izvan ureda prirodniji i lakši, ali smo također zahvalni svim našim dugogodišnjim djelatnicima na trudu i naporu koji i danas pružaju na prevladavanju ove krize.

!hej Going Digital

PUŠTEN U RAD !hej KORISNIČKI PORTAL

Pušten je u rad !hej korisnički portal za prepaid korisnike; korisnici na digitalnoj platformi imaju sve potrebne mogućnosti za upravljanje svojim računom.

Na !hej portalu mogu se informirati o stanju računa, aktivnim opcijama, mobilnom internetu i tarifama, nadoplatiti račun, a tu je i chat s Korisničkom podrškom.

!hej portal je spreman

SVOJIM RAČUNOM UPRAVLJAJ S MOBITELA

