



## Пресс-релиз

28.02.08

### Сибирьтелеком изменит отношение к продажам и клиентам

28 февраля в Саяногорске (республика Хакасия) состоялся совет директоров ОАО «Сибирьтелеком». Решение, принятое на нем, можно назвать ключевым в процессе кардинального преобразования компании, начатом в середине прошлого года. По результатам совета директоров прошла видео пресс-конференция, в ходе которой первые лица «Сибирьтелеком» рассказали о принятой программе трансформации продаж и обслуживания клиентов.

Трансформация предполагает изменение системы взаимоотношений между клиентом и компанией, переход к активным продажам с привлечением не только продавцов-профессионалов, но и специалистов, напрямую не связанных с реализацией услуг. Для абонентов данная программа позволит, прежде всего, получить сервисное обслуживание европейского уровня, упрощенную процедуру заключения договоров, удобные сервисные центры рядом с домом. Авторы программы трансформации сделали акцент на изучении эффективности каналов продаж и их сегментации, чтобы предложить абонентам уникальные продукты с учетом индивидуальных потребностей каждой группы.

По заявлению спикеров - Александра Исаева, генерального директора ОАО «Сибирьтелеком», и Евгения Чечельницкого, председателя Совета директоров ОАО «Сибирьтелеком», заместителя генерального директора ОАО «Связьинвест», сегодня назрела необходимость коренного преобразования системы обслуживания клиентов и походок в организации эффективных продаж компании. По результатам консалтинговых исследований Siemens и Roland Berger, проведенных в 2007 году, был сформулирован ряд рекомендаций по усовершенствованию процессов продаж и обслуживания «Сибирьтелеком», в их числе: внедрение системы ключевых показателей эффективности, организация распределения функций фронт и бэк-офиса, повышение оперативности выполнения заказов, увеличение количества пакетированных предложений и углубленная сегментация клиентов. Всего программа трансформации включает 12 инициатив и рассчитана на 5 лет (2008-2012 гг).

«Перед нами стоит задача преодоления менталитета монополиста и изменения отношения и руководства, и персонала компаний к клиентам, - отметил Евгений Чечельницкий. - Это направление нужно усиливать, и тогда преимущества, которыми традиционно обладает «Сибирьтелеком» – огромный опыт работы, уникальная инфраструктура сетей, высокое качество связи, надежность и доступность услуг – позволят компании стать еще эффективнее».

В рамках трансформации, «Сибирьтелеком» реализует ряд клиентоориентированных программ, цель которых повысить качество сервиса, доступность технической поддержки, обучить операторов искусству общения с клиентом, изменить практику пассивного ожидания обращения клиента. «Мы намерены создать для абонента условия, чтобы он при выборе наших услуг только нажимал «кнопку», а мы обеспечивали весь процесс «за кадром», - говорит Александр Исаев. – Длительное заключение договоров, стояние в очередях, должны отойти в прошлое. Современные методы взаимодействия с клиентом позволят решить многие вопросы с помощью телефона и онлайн, минуя сервисный центр».

В то же время, сервисные центры компании будут организованы с учетом эффективности их работы и удобства для абонентов. Будет установлен прямой контакт покупателя и продавца: между менеджерами по продажам и посетителями исчезнут стеклянные перегородки, а абонентам будет предложен набор услуг в узнаваемом стиле компании. «Обновленные точки продаж будут существовать в двух форматах: в виде флагманских магазинов, предлагающих полный спектр услуг оператора связи, и в формате более мелких точек продаж и партнерских каналов с ограниченным набором предложений. Особое внимание будет уделено социальному аспекту деятельности каждого центра продаж» - подчеркивает Александр Исаев.

В результате преобразований ОАО «Сибирьтелеком» станет компанией, близкой и понятной своему клиенту, что позволит ей укрепить позиции на рынке связи Сибири и создать для абонентов ощутимые преимущества, выражаемые не только в развитой инфраструктуре сетей, но в инновационных подходах ведения бизнеса, высоком качестве обслуживания.

---

**ОАО «Сибирьтелеком»** (ПТС: ENCO/ENCOP, ENCOG/ENCOPG; ММВБ: STKM/STKMP, АДР: SBTLY, Франкфуртская и Берлинская фондовые биржи - ISIN: US8257351036, WKN: 260452) - один из крупнейших телекоммуникационных операторов связи России, осуществляет свою деятельность на территории Сибирского федерального округа. Сегодня компания является лидером телекоммуникационного рынка СФО, занимая 43% совокупного объема рынка. На региональном рынке телекоммуникационных услуг, на долю Компании приходится 83% услуг местной связи, 95% - услуг внутризоновой связи, 51% - услуг доступа к сети Интернет, 23% - сотовой связи. Компания обслуживает более 4,2 миллиона абонентов фиксированной и около 4,3 миллионов абонентов сотовой связи. Преимуществом Компании является развитая инфраструктура сетей и возможность комплексного предоставления услуг всем категориям абонентов (население, организации) по всей территории обслуживания. Основной акционер – ОАО «Связьинвест» (50,67% обыкновенных акций компании).

Департамент внешних и внутрикорпоративных коммуникаций

ОАО «Сибирьтелеком»

тел. (383) 2191567, 2191576

e-mail: [pr@sibirtelecom.ru](mailto:pr@sibirtelecom.ru)

сайт: [www.sibirtelecom.ru](http://www.sibirtelecom.ru)