

Прес-реліз

ВОЛЯ додала альтернативні номери телефонів колл-центру в 20 містах України

9 січня 2014 року, Київ

Щоб забезпечити високий рівень доступності свого колл-центру, ВОЛЯ запропонувала користувачам 20 міст по другому номеру телефона служби підтримки абонентів.

– Ми уважно аналізували причини періодичної короткочасної недоступності нашого колл-центру для абонентів, – розповідає **начальник департаменту інформаційно-технічної підтримки компанії ВОЛЯ Олександр Радняний**. – Серед виявлених проблем виявилось перевантаження мереж оператора зв'язку в години «пік» і під час аварій. Щоб зняти фізичне навантаження на мережі основного оператора фіксованого зв'язку і забезпечити доступність колл-центру в разі аварії у нього, ми звернулися до інших партнерів, розробивши спеціальне рішення для координації спільної роботи.

– Висока якість обслуговування – пріоритет для нас. Ми вже давно забезпечуємо доступність нашого колл-центру за схемою 24/7/365, але хотіли б при цьому менше залежати від одного оператора зв'язку, – додає **начальник департаменту інформаційно-консультаційного обслуговування компанії ВОЛЯ Наталія Назарчук**. – Альтернативні номери допомагають зберегти для наших користувачів безперервний доступ до колл-центру навіть у разі виникнення технічних проблем у одного з партнерів.

Альтернативні номери колл-центру ВОЛІ з'явилися у Вінниці, Дніпропетровську, Запоріжжі, Кіровограді, Кривому Розі, Луцьку, Львові, Макіївці, Новомосковську, Полтаві, Рівному, Севастополі, Сімферополі, Сумах, Тернополі, Харкові, Херсоні, Хмельницькому, Черкасах і Чернівцях. Всі робочі номери телефонів колл-центру ВОЛІ є в розділі «Центри обслуговування» на сайтах кожного з цих міст.

Одночасно компанія надає онлайн-підтримку на help.volia.com, через свої облікові записи в соціальних мережах [Facebook](https://www.facebook.com/volia), [ВКонтакте](https://www.vkontakte.ru/volia) і [twitter](https://twitter.com/volia). Повний спектр консультаційних послуг можна також отримати в центрах обслуговування і продажів ВОЛІ.

Нагадаємо, що, за результатами щорічного дослідження якості телефонного обслуговування споживачів, проведеного Українською асоціацією директ-маркетингу (УАДМ) в 2013 році, в списку найбільших телекомунікаційних компаній ВОЛЯ зайняла 2-е місце.

Довідка

ВОЛЯ є провідним загальнонаціональним українським телекомунікаційним провайдером, який надає сучасні телекомунікаційні послуги: аналогове, цифрове, HD й інтерактивне телебачення «ВОЛЯ Smart HD», високошвидкісний доступ в Інтернет, а також хмарний сервіс та послуги одного з найбільших в Україні дата-центрів.