



Прес-реліз

Абоненти ВОЛІ отримають поліпшене інтерактивне меню call-центру

17 квітня 2014 року

Компанія ВОЛЯ запланувала ряд змін у меню інтерактивного голосового автовідповідача для підвищення зручності та швидкості обслуговування користувачів під час їхніх дзвінків до call-центру. Серед уже реалізованих змін – можливість оперативно керувати своїми заявками на обслуговування.

Тепер, щоб швидко змінити час візиту майстра, скасувати заявку або дізнатися її статус, абоненту, який дзвонить до call-центру, достатньо, дотримуючись голосових підказок, вибрати пункт під номером «б». Після цього відбудеться з'єднання з оператором, відповідальним за обробку подібних заявок. У майбутньому цю функцію буде автоматизовано.

– Уявіть ситуацію: ваші плани змінилися, і вам потрібно терміново перенести на інший час візит представника ВОЛІ, який налаштує доступ в Інтернет або підключить телебачення. Якщо доступ в Інтернет у вас все ж є, змінити час можна через онлайн-підтримку на сайті компанії. Решті користувачів простіше подзвонити в call-центр ВОЛІ, що робить зараз кожен восьмий абонент. Для зручності ми вирішили виділити цей тип звернень в окрему опцію. Тепер можна відразу ж безпосередньо перейти до керування своєю заявкою, – зазначає **менеджер з розвитку каналів самообслуговування компанії ВОЛЯ Павло Верховський**.

ВОЛЯ також готує низку інших змін, які дадуть абонентам змогу зручніше і простіше керувати своїми послугами по телефону. Деякі з них стануть доступними вже в другому кварталі цього року.

Довідка

ВОЛЯ є загальнонаціональним українським телекомунікаційним провайдером, що надає сучасні телекомунікаційні послуги: аналогове, цифрове, HD й інтерактивне телебачення «ВОЛЯ Smart HD», високошвидкісний доступ в Інтернет, а також хмарні рішення і послуги одного з найбільших в Україні дата-центрів.

Відділ зв'язків із громадськістю компанії ВОЛЯ

Тел.: +38 (044) 364-94-70
Моб.: +38 (050) 384-05-13
E-mail: info@volia.com
Web: volia.com

Онлайн-підтримка

help.volia.com
facebook.com/VoliaClub.TV
vk.com/volia_ua
twitter.com/voliaua