Быстро и удобно: уральцы переходят на самообслуживание

Клиенты «МегаФона» оценили удобство нового «Личного кабинета» и решают большинство своих мобильных вопросов в два клика, не вставая с места. Сегодня уже 1,5 миллиона абонентов на Урале пользуются услугой, а количество установок приложения «Личный кабинет» превышает 200 тысяч в месяц и продолжает активно увеличиваться.

«Личный кабинет» позволяет самостоятельно управлять счётом и экономить время. Например, узнать тариф или подключить опцию можно через бесплатное приложение на смартфоне и не нужно идти в салон или звонить в контактный центр. Буквально за одну минуту можно настроить опции для интернета или поездки за границу, пополнить баланс и многое другое.

Самые популярные запросы пользователей «Личного кабинета» – управление услугами и опциями, на них приходится почти половина всех действий в приложении (40%). Запрос детализации расходов тоже очень популярен среди абонентов «МегаФона» – 30% действий. В этом году в топ самых частых действий вошел запрос информации об остатках минут, сообщений и мобильного интернета на тарифных планах «Все включено», которые пользуются повышенным спросом – 20%. Также пользователи высоко оценили удобство управления программой «МегаФон Бонус» –10% операций.

«Наблюдается тренд смещения обращаемости клиентов из голосового в мультимедийные каналы. Сегодня пользователи все чаще решают различные вопросы с помощью смартфона и качественного мобильного интернета, потому что это максимально удобно, быстро и доступно. Пользуясь нашим «Личным кабинетом», можно самостоятельно решить порядка 80-90% от всех возникающих вопросов по связи», – отметил директор по развитию бизнеса на массовом рынке компании «МегаФон» Сергей Алферов.

Удобный интерфейс «Личного кабинета» помогает максимально просто решить большинство самых востребованных задач. Воспользоваться «Личным кабинетом» могут пользователи смартфонов на любой операционной системе: iOS, Android или Windows Phone.