# «Дом.ru» стал решать вопросы клиентов быстрее

Телеком-оператор «Дом.ru» расширил возможности голосового меню контакт-центра, благодаря чему клиенты смогут быстрее получить ответы на свои вопросы.

Голосовое меню автоматически включается при звонке в колл-центр «Дом.ru». Оно классифицирует запрос и помогает клиенту оперативно получить нужную информацию – об услугах, способах оплаты и др. – автоматически или с помощью оператора.

В октябре оператор добавил в голосовое меню возможность заказать SMS с номером договора, балансом, логином и паролем для входа в Личный кабинет на сайте www.domru.ru. Чтобы получить эту информацию, больше не нужно ждать ответа оператора.

Второе нововведение: система сразу уведомляет клиента, если по его адресу на сети «Дом.ru» произошла авария. Чтобы узнать об окончании работ и восстановлении доступа к услугам,

можно заказать уведомление. Сообщение будет отправлено в Viber, а если абонент его не получит, продублировано по SMS. Сервис доступен при звонке с мобильного телефона, привязанного к договору с «Дом.ru». Актуализировать номер можно в Личном кабинете.

В-третьих, контакт-центр начал распознавать клиентов, которые звонят с номера, не привязанного к договору, но с которого абонент уже обращался в компанию. Система проинформирует его о балансе и сумме рекомендуемого платежа.

«Мы доработали голосовое меню и добавили в него самые популярные запросы. Это поможет ускорить решение вопросов клиентов и исключит повторные обращения. С каждым обновлением система телефонного обслуживания становится более интеллектуальной и удобной для пользователей. Мы совершенствуем систему, учитывая пожелания клиентов», – комментирует директор объединенного контакт-центра «Дом.ru» Елена Козлова.