****

**«Дом.ru» стал решать вопросы клиентов быстрее**

*16 октября 2017 года*

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](http://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.

**Дополнительная информация:**

Оксана Никитина, PR-менеджер «Дом.ru»

8(8352) 56-55-00, доб. 63434

oksana.v.nikitina@ domru.ru

[www.ertelecom.ru](http://www.ertelecom.ru), <http://domru.ru>

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***АО «ЭР-Телеком Холдинг»*** *- один из ведущих операторов связи в России, работает с 2001 года. Услуги для частных пользователей предоставляются под брендом* ***«Дом.ru»,*** *для корпоративных клиентов – под брендом* ***«Дом.ru Бизнес».*** *Поставщик услуг: широкополосный доступ (ШПД) в интернет, цифровое ТВ, телефонная связь, а также видеонаблюдение и Wi-Fi (для корпоративных клиентов). Услуги предоставляются на базе собственных телекоммуникационных сетей, построенных с нуля и по единым стандартам по технологии «оптика до здания». По собственным оценкам, на долю компании приходится 11% российского рынка ШПД и 12% рынка платного ТВ. По количеству обслуживаемых клиентов занимает 2-е место среди интернет-провайдеров и среди операторов кабельного ТВ России. Лауреат многих национальных премий, включая премию «Большая цифра», «ТехУспех» (2016 год).*