

HavasPR

«Віртуальний помічник» від lifecell визнаний «золотим» сервісом у світі call-центрів

Оператор мобільного зв'язку lifecell став золотим призером на всесвітньому конкурсі Top Ranking Performers 2017 в Лондоні. У цьому році компанія отримала відразу два «золота»: в номінації «Кращий канал самообслуговування» – за інноваційний сервіс «Віртуальний помічник» та «Кращий проект із продажів» – за успішну кампанію, в якій фокус було зроблено на інформуванні абонентів про всі можливості та потенціал 3G+ технології.

lifecell став першою компанією в історії українського бізнесу, що отримала визнання на такому високому світовому рівні за розробку та впровадження кращого продукту серед каналів самообслуговування – унікального сервісу «Віртуальний помічник», який був заслужено відзначений «золотом».

Спостерігаючи за подальшою смартфонізацією, що набуває обертів (у мережі lifecell проникнення смартфонів у 60% є найвищим на ринку), компанія lifecell, разом з компанією Global Bilgi Україна, створила та запустила новий сервіс «під ключ» – «Віртуальний помічник». Він дозволив спростити надання інформації про послуги оператора, їхні налаштування, замовлення тощо. Раніше величезний обсяг інформації абоненти були змушені прослуховувати через голосовий IVR, сьогоднішній сучасний підхід – це унікальний сервіс, в якому всю інформацію представлено візуально (доступний текст, відеоінструкції, ілюстрації). Також усі дані та зміни по мобільному номеру синхронізуються в режимі реального часу з білінговою системою оператора, продумана до дрібниць зручна навігація дозволяє знайти потрібну інформацію у разі швидше, порівняно з голосовим IVR. При цьому, абоненту не потрібно завантажувати жодних додатків, займаючи пам'ять свого пристрою. Для того, щоб скористатися сервісом, потрібно лише зробити виклик на безкоштовний номер 543322, після чого прийде SMS з унікальним посиланням для доступу до системи. Сервісом можна користуватися абсолютно безкоштовно, без тарифікації мобільного інтернет-трафіку.

Артур Аревшатян, Директор з управління досвідом клієнтів, відзначив: «Вища нагорода та визнання світової спільноти call-центрів саме за впровадження інноваційного сервісу «Віртуальний помічник» – виразне підтвердження тому, що ми вибрали правильний вектор. Сьогодні весь світ налаштований на діджиталізацію процесів, у тому числі в сфері управління досвідом клієнтів. Як оператор, мережа якого обслуговує найбільшу кількість власників смартфонів, ми давно відстежуємо цю тенденцію та успішно реагуємо за зміни в споживачькій поведінці, використовуючи кращі світові практики та нестандартні підходи. Я радію і пишаюся тим, що наш сервіс не тільки стає must have помічником для наших абонентів зі смартфонами, але й був визнаний кращим у світі».

Оператор не вперше став призером престижного конкурсу «Top Ranking Performers». У липні 2013 року оператор lifecell разом з компанією Global Bilgi отримав золоту нагороду в номінації «Краще аутсорсингове партнерство» за передові досягнення у наданні послуг call-центру за оцінкою престижної міжнародної організації, що об'єднує кращі практики контактних центрів – ContactCenterWorld.com.

У листопаді lifecell та Global Bilgi стали бронзовими призерами в категорії «Краще аутсорсингове партнерство» на всесвітньому конкурсі Top Ranking Performers 2013 у Лас-Вегасі (США).

Конкурс «Top Ranking Performers» – одна з найбільш значущих подій у світовій індустрії контакт-центрів, що проводиться щорічно, починаючи з 1999 року.