

Nowy sposób kontaktu z Obsługą Klienta w aplikacji Play24

Operator sieci Play wprowadza do aplikacji Play24 nową funkcję, która umożliwi abonentom błyskawiczne nawiązanie połączenia z konsultantem. Od teraz wystarczy tylko jedno kliknięcie, aby uzyskać pomoc lub informacje o najnowszych ofertach.

Rozwój i upowszechnienie się urządzeń oraz technologii mobilnych zmieniły zachowania i przyzwyczajenia klientów na przestrzeni kilku ostatnich lat. Użytkownicy smartfonów przywykli do możliwości wykorzystania tego urządzenia do wykonania większości czynności, które do tej pory wymagały użycia komputera, telefonu lub osobistej wizyty. Operator Play, chcąc wyjść naprzeciw oczekiwaniom abonentów, postanowił wprowadzić nowoczesny sposób kontaktu z Obsługą Klienta.

Wprowadzona właśnie w aplikacji Play24 nowa funkcja umożliwia wygodny kontakt z Obsługą Klienta za pomocą szybkiego połączenia telefonicznego bezpośrednio z aplikacji – wystarczy kliknąć odpowiednią ikonę w zakładce „Pomoc”, aby porozmawiać z konsultantem. Co ważne, takie rozwiązanie eliminuje konieczność dodatkowej weryfikacji abonenta, co upraszcza cały proces i skraca czas, potrzebny do uzyskania pomocy lub informacji o najnowszych ofertach.

Najważniejszą korzyścią wprowadzenia funkcji click-2-call w aplikacji Play24 jest wyższy współczynnik rozwiązania sprawy klienta w pierwszym kontakcie (czyli First Call Resolution), co przekłada się na krótszy czas obsługi i możliwość pomocy większej liczbie abonentów w tym samym czasie. Realizacja połączeń bezpośrednio z aplikacji to także odpowiedź operatora Play na potrzeby użytkowników, którzy mimo funkcjonalności aplikacji Play24, wolą skorzystać z asysty lub wyjaśnienia konsultanta.

Pierwsze użycie nowej funkcji w urządzeniach z systemem Android wymaga wyrażenia jednorazowej zgody na wykonywanie przez aplikację Play24 połączeń telefonicznych. Z kolei smartfony z iOS wymagają do wykonania połączenia zatwierdzenia systemowego komunikatu za każdym razem.

Jeżeli użytkownik będzie chciał się połączyć z Obsługą Klienta poza godzinami pracy infolinii, czyli między 7:00 a 24:00, to zostanie poinformowany, że w tym momencie są realizowane wyłącznie blokady kart SIM. Dodatkowo wszyscy klienci, którzy mają możliwość przedłużenia umowy, będą mogli nawiązać połączenie z konsultantem bezpośrednio w aplikacji, w celu wybrania dla siebie najlepszej oferty. Całkowita opłata za połączenie jest zgodna z wykorzystywaną taryfą.

Operator Play od samego początku stawia na rozwój technologii i wykorzystywanie najnowszych rozwiązań. Dlatego wdrożenie nowej możliwości kontaktu z Obsługą Klienta to naturalny krok w kierunku usprawnienia komunikacji z klientami i budowania pozytywnego wizerunku marki. Szybkie i wygodne nawiązywanie połączeń z konsultantami będzie zachęcało do kolejnych kontaktów oraz pozwoli na wzmocnienie relacji z klientami.