



Data: 16 kwietnia 2015 r.

## **Nowa jakość w obsłudze klientów Orange**

**Nowe zasady komunikacji Orange przekładają się bezpośrednio na obsługę klientów. Wprowadzone zmiany odpowiadają na potrzeby przez nich zgłaszane. Dzięki coraz większej cyfryzacji obsługa staje się jeszcze bardziej przyjazna i efektywna.**

Zmieniają się salony Orange i pozostałe kanały sprzedaży, które będą się jeszcze lepiej uzupełniać i zapewnią klientom jednakowe, pozytywne doświadczenia. Już dziś można odebrać zamówienie złożone przez internet (czyli sprzęt i umowę) w dowolnym salonie Orange, a docelowo będzie to możliwe także w punktach naszych partnerów, np. na poczcie.

W salonach Orange klienci będą mogli skorzystać z obsługi na recepcji i załatwić wiele prostych spraw „od ręki”, oszczędzając czas. Sukcesywnie wdrażany będzie inteligentny system zarządzania ruchem w salonie, pozwalający klientowi w salonie zaplanować wizytę w dogodnym terminie. W przyszłości będzie można umówić wizytę przez internet. Funkcjonalność Bilet SMS umożliwi klientom załatwienie innych spraw w trakcie oczekiwania na obsługę w salonie – informacje o pozycji w kolejce oraz zaproszenie do obsługi klient otrzyma SMS-em. Dziś z takiego systemu można skorzystać w salonie w Warszawie w CH Blue City a wkrótce taka możliwość będzie w kolejnych salonach w Warszawie, Katowicach i Krakowie.

Ponadto, w Warszawie wkrótce zostanie otwarty Smart Store – interaktywny salon przyszłości, zaprojektowany zgodnie z najnowszymi trendami, zachęcający klientów do odkrywania nowych rozwiązań.

Klienci indywidualni i prowadzący małe firmy (SOHO), którzy korzystają z 5 lub więcej usług Orange, będą mogli załatwić większość spraw poprzez jednego, wyznaczonego dla nich doradcę. Rusza także system obsługi dla seniorów – specjalny zespół doradców zapewni maksymalnie przyjazną obsługę, a dzięki uproszczonej strukturze automatycznych komunikatów na infolinii (IVR) seniorzy łatwiej połączą się z doradcą.

Klienci korzystający z aplikacji Mój Orange mogą się już łączyć z infolinią bezpośrednio z poziomu aplikacji, bez konieczności dodatkowej weryfikacji danych. Już wkrótce dzięki tej aplikacji będą mogli opłacać swoje rachunki za pomocą smartfona. Gruntownie odświeżona została także część samoobsługowa portalu [www.orange.pl](http://www.orange.pl), dzięki czemu korzystanie z niej jest bardziej przyjazne i intuicyjne.