**تاتش تعزز تجربة مشتركيها مع إطلاق تقنية Smart IVR**

**خطوة إضافية نحو تحقيق المجتمع الرقمي**

**بيروت 7 أيلول 2016:** أطلقت "تاتش" شركة الاتصالات والبيانات المتنقلة الأولى في لبنان، بإدارة مجموعة زين، خدمة Smart IVR الجديدة، إحدى أنظمة الإستجابة الصوتية التفاعلية. وتأتي هذه الخطوة في إطار إستراتيجية الشركة القائمة على المساهمة في تحقيق التحول الرقمي في قطاع الإتصالات اللبناني، وتلبية إحتياجات مشتركيها وتقديم أفضل الخدمات وأحدثها.

خدمة Smart IVR هي قناة رقمية جديدة ستوفر لمشتركي تاتش قائمة متكاملة للخدمة الذاتية فضلاً عن قائمة ذكية بسيطة وسهلة الإستخدام، بحيث ستكون قادرة على توجيه المشتركين لدى اتصالهم بمركز الاتصال على الرقم 111، لإختيار الدليل الأنسب لهم بناءً على بياناتهم الشخصية ونوعية إشتراكاتهم وطلباتهم المحتملة. كما تتيح قائمة الخدمة الذاتية الفرصة أمام المشترك لإدارة حسابه بطريقة آمنة من دون أي تدخل بشري. كما أنها توفر تجربة مماثلة لتلك التي يختبرها من خلال استخدامه تطبيق تاتش للهاتف المحمول أو الموقع الإلكتروني للشركة.

وفي معرض تعليقها على هذه الخدمة المميزة قالت السيدة رولا أبو ضاهر، الرئيسة التنفيذية لشؤون خدمة المشتركين في شركة تاتش: " أنظمة الإستجابة الصوتية التفاعلية هي إحدى أفضل التقنيات المستحدثة في هذا المجال، ومن خلالها تصبح عملية التواصل مع مشتركينا أكثر فعالية. فهذه التقنية يمكنها بطريقة ذكية تحديد ما إذا كان المشترك يملك خطاً ثابتاً أو خطاً مدفوعاً سلفاً، ووفق هذا التصنيف تَقدمّ له القائمة الرقمية التي تناسبه، الى جانب خدمات خاصة تلبي إحتياجاته . فخدمة Smart IVR وُجدت لجعل خدمة المشتركين الصوتية وتجربتهم سهلة وسلسة. وهذه الخدمة هي واحدة من ضمن باقة من القنوات الرقمية المختلفة التي نعمل حاليا لتوفيرها لمشتركينا لتلبية متطلباتهم المتزايدة بأفضل الوسائل، والتي تتماشى مع أساليب حياتهم المختلفة كما وأنها تتناسب مع إحتياجات الجيل الرقمي".

-انتهى-

## نبذة الى المحرر عن تاتش:

## تاتش شركة الإتصالات والبيانات المتنقلة الأولى في لبنان، بإدارة مجموعة زين الرائدة في خدمات الإتصالات في منطقة الشرق الأوسط وإفريقيا. لقد استطاعت تاتش خلال العشر سنوات الماضية أي منذ تولي مجموعة زين إدارتها عام 2004 أن تحقق العديد من قصص النجاح وأبرزها المتمثلة بريادتها في المجالين التشغيلي والتكنولوجي. فمن خلال خبرة زين الإقليمية المستمدة من توفير خدمة الإتصالات والبيانات المتنقلة لما يقارب 50 مليون مشترك، تم اعتماد استراتيجيات تتمحور حول خدمة المستهلك من خلال فهمه والتعمق في معرفة ما يحتاجه للتواصل مع العالم كما يطمح. إن خدمات تاتش المنّوعة وعلى رأسها خدمات الجيل الثاني التي تغطي 97.9% من الأراضي اللبنانية والجيل الثالث التي تغطي 93% منها مكناها من الإستحواذ على أكبر قاعدة مشتركين في لبنان أي 53% من السوق المحلي. الشركة تعمل مع فريق عمل متخصص وكفوء من اللبنانيين يهدف الى توفير كل جديد ومبتكر في عالم الإتصالات والى المساهمة من خلال المنتجات والخدمات المتعددة والسبّاقة الى دعم المجتمع المحلي لتطوير أعماله وبلوغ طاقاته بشكل أكثر استدامة. إن شركة تاتش ومن ورائها مجموعة زين وبالشراكة والتعاون مع وزارة الإتصالات اللبنانية توجّه كافة مواردها وخبراتها لمواكبة كل جديد في عالم الإتصالات والبيانات المتنقلة، ولتمكين المشترك من التواصل الدائم توفّر مركز اتصالات لخدمة الزبائن يعمل 24 ساعة طيلة أيام الأسبوع. الشركة تعتبر المجتمع المحلي شريك أساسي ومن أجل ذلك تعتمد خطة ورؤية تتمحور حول دعم قضاياه الإنسانية والإجتماعية والثقافية بروح إبداعية ومبتكرة كجزء من مسؤوليتها الإجتماعية.