

Kategoria

[Komunikaty prasowe](#)

[Archiwum](#)

## **(20.03.12) Otwarcie Call Center w Kolejach Mazowieckich - nowy numer informacji**

Nowy punkt informacji pasażerskiej Kolei Mazowieckich został zbudowany przy wykorzystaniu usługi plus wIVR dostarczonej przez Polkomtel S.A. Usługa łączy w sobie interaktywny kontakt z osobami dzwoniącymi oraz pełną obsługę telekomunikacyjną, między innymi łączy i numer dostępowy. Dzięki zaawansowanym możliwościom systemu, konsultanci mogą obsłużyć nawet 10 połączeń jednocześnie. Na chwilę obecną funkcjonuje 7 stanowisk, z których dwa poza Warszawą – w Siedlcach i Radomiu. Stanowiska wyposażone są w aparaty telefoniczne nowej generacji wraz z profesjonalnymi słuchawkami i mikrofonami.

Konsultanci obsługujący Call Center zostali przeszkoleni z prowadzenia profesjonalnych rozmów telefonicznych. Dla wygody pasażerów, udzielane informacje są podzielone tematycznie i wybierane tonowo, a rozmowy są nagrywane. W każdej chwili, podróżny może połączyć się z konsultantem, wybierając tonowo odpowiedni numer z klawiatury telefonu.

Podróżni pod numerem **22 364 44 44** otrzymają informacje na temat: usług Spółki Koleje Mazowieckie i innych przewoźników (rozkład jazdy pociągów, ceny biletów, oferty), przejazdów osób niepełnosprawnych i o ograniczonej sprawności ruchowej, a także o bieżących utrudnieniach i awariach.

- To przede wszystkim dobra informacja dla pasażerów, którzy za pomocą telefonu będą mogli w każdej chwili i w każdym miejscu otrzymać pełną informację na temat konkretnego połączenia, zdarzenia czy problemu. Oczywiście mam nadzieję, że takich sytuacji będzie jak najmniej. Profesjonalny przewoźnik musi się jednak na taką

ewentualność przygotować – mówi **Adam Struzik, Marszałek Województwa Mazowieckiego** – *Od początku działalności Spółki inwestujemy w jej rozwój. Otwarcie Call Center to inwestycja w jakość i dobre relacje z pasażerami.*

- *Koleje Mazowieckie, jako prężnie rozwijająca się firma dba o jakość usług. Oprócz zakupu i modernizacji taboru, inwestujemy w nowoczesne formy obsługi Klienta –* **mówi Artur Radwan, Prezes Zarządu Spółki Koleje Mazowieckie** - *Nasi podróżni nie tylko mogą otrzymać kompleksową informację pod jednym numerem telefonu, ale także zakupić bilet przez telefon komórkowy. Już wkrótce uruchomimy zakup biletów przez Internet, będziemy instalować biletomaty stacjonarne i w pojazdach szynowych oraz nowoczesne stanowiska kasowe.*

Dodatkowych informacji udziela:

**Donata Nowakowska** - Rzecznik Prasowy „Koleje Mazowieckie – KM” sp. z o.o.

Email: [d.nowakowska@mazowieckie.com.pl](mailto:d.nowakowska@mazowieckie.com.pl) tel.: 22 473 75 51, 661 929 207