

# Единый контактный центр Tele2 отмечает 10 лет!

Альтернативный оператор мобильной связи Tele2 отметил десятилетие запуска единой службы дистанционной поддержки клиентов в Ростове-на-Дону и централизации абонентского обслуживания.

На момент открытия в 2006 году в контактном центре работали всего 150 человек, обслуживающие 6 миллионов абонентов компании. За прошедшую декаду Tele2 солидно расширила службу дистанционной поддержки клиентов и открыла новые площадки в Челябинске, Иркутске и Саранске. На сегодняшний день уже 2150 сотрудников контактного центра обслуживают 39 миллионов абонентов из 65 регионов.

Каждый месяц операторы единого контактного центра получают в среднем 3,5 миллиона клиентских запросов во всех дистанционных каналах поддержки – в звонковом центре, веб-чате на корпоративном сайте, мессенджере Telegram и электронной почте. Стоит упомянуть, что именно Tele2 стала первым оператором, который начал консультировать абонентов в Telegram.

Телефонные обращения решаются в среднем за две минуты, а время ожидания ответа сократилось до 25 секунд. И это лучший результат в телеком-отрасли. Еще выше этот показатель в новых каналах обслуживания – веб-чате и Telegram – всего 20 секунд. И это при том, что операторы обрабатывают 70 тысяч онлайн-обращений ежемесячно.

Компания стала абсолютным лидером отрасли по уровню удовлетворенности абонентов обслуживанием – более 95%(!!!) клиентов положительно оценивают работу центра дистанционной поддержки. Это стало возможным благодаря проектам, направленным на улучшение абонентского опыта. С 2007 года действует программа «Жалоба как подарок». Негативный отзыв – это возможность усовершенствовать качество услуг. Больше 90%(!!!) жалоб решаются в течение суток с обязательным информированием клиентов о результате.

Tele2 уделяет особое внимание обучению операторов, чтобы они не просто действовали согласно инструкциям, но и определяли эмоциональный настрой абонентов и решали любые вопросы бесконфликтно. Программа «Реальные полномочия» наделила операторов расширенными полномочиями и правом действовать не по инструкции для решения самых нестандартных задач. И теперь неразрешимых ситуаций попросту нет.

Директор по абонентскому обслуживанию Tele2 Наталья Лошкарева рассказала, что на этапе запуска единого контактного центра многое делалось впервые: внедрялись самые передовые стандарты, разрабатывалась принципиально новая структура управления и система подготовки операторов. Усилия оправдались и теперь заданный стандарт стал одной из отличительных особенностей компании. Tele2 лидирует по качеству абонентского обслуживания, его эффективности и уровню удовлетворенности клиентов.

[👍 Порекомендовать текст](#)

Поделиться в соцсетях:

Также читайте эксклюзивную информацию в соцсетях:

- [Телеграм](#)

- [ВКонтакте](#)

Связаться с редакцией Бабра:

[newsbabr@gmail.com](mailto:newsbabr@gmail.com)

## НАПИСАТЬ ГЛАВРЕДУ:

---

Телеграм: @babr24\_link\_bot  
Эл.почта: newsbabr@gmail.com

## ЗАКАЗАТЬ РАССЛЕДОВАНИЕ:

---

эл.почта: bratska.net.net@gmail.com

## КОНТАКТЫ

---

Бурятия и Монголия: Станислав Цырь  
Телеграм: @bur24\_link\_bot  
эл.почта: bur.babr@gmail.com

Иркутск: Анастасия Суворова  
Телеграм: @irk24\_link\_bot  
эл.почта: irkbabr24@gmail.com

Красноярск: Ирина Манская  
Телеграм: @kras24\_link\_bot  
эл.почта: krasyar.babr@gmail.com

Новосибирск: Алина Обская  
Телеграм: @nsk24\_link\_bot  
эл.почта: nsk.babr@gmail.com

Томск: Николай Ушайкин  
Телеграм: @tomsk24\_link\_bot  
эл.почта: tomsk.babr@gmail.com

[Прислать свою новость](#)

## ЗАКАЗАТЬ РАЗМЕЩЕНИЕ:

---

Рекламная группа "Экватор"  
Телеграм: @babrobot\_bot  
эл.почта: equatoria@gmail.com

## СТРАТЕГИЧЕСКОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО:

---

эл.почта: babrmarket@gmail.com

[Подробнее о размещении](#)

[Отказ от ответственности](#)

[Правила перепечаток](#)

[Соглашение о франчайзинге](#)

[Что такое Бабр24](#)

[Вакансии](#)

[Статистика сайта](#)

[Архив](#)

[Календарь](#)

[Зеркала сайта](#)