

Tele2 продолжает развивать альтернативные каналы обслуживания клиентов

Альтернативный оператор мобильной связи Tele2 развивает альтернативные каналы абонентского обслуживания. За 2016 год популярность сервисной поддержки в мессенджере Telegram среди иркутских абонентов увеличилась почти в пять раз. Также возросло число клиентов, пользующихся сервисом «Личный кабинет». Средний показатель удовлетворенности клиентским сервисом оператора на сегодняшний день превышает 90%.

Основной поток обращений клиентов все еще приходится на иркутский контактный центр оператора. Ежемесячно от абонентов Приангарья на номер 611 поступает в среднем около 230 тысяч звонков. Среднее время ожидания ответа составляет всего 26 секунд. Быстрому и качественному обслуживанию клиентов способствует интеллектуальная система IVR (Interactive Voice Response). Эта технология автоматически определяет профиль абонента и предлагает эффективное решение наиболее частых вопросов. Больше 95% клиентов Tele2 поставили высшую оценку «отлично» после разговора с оператором иркутского контактного центра.

Каждый месяц в салонах связи Tele2 регистрируется свыше 600 тысяч обращений жителей Иркутской области. Больше 89% консультаций получили наивысшую оценку от абонентов.

В 2016 году стали еще популярней онлайн-каналы обслуживания клиентов – сервисная поддержка в мессенджере Telegram, а также «Личный кабинет» и мобильное приложение «Мой Tele2». Популярность сервисной поддержки в Telegram выросла почти в пять раз. Среднее время ожидания ответа в мессенджере составляет всего 12 секунд.

Абоненты Tele2 могут сами решить большинство вопросов, воспользовавшись «Личным кабинетом» на my.tele2.ru или специальным мобильным приложением. Сервис позволяет абонентам оперативно получать детализированную информацию о состоянии своего счета и управлять услугами. В октябре у абонентов появилась возможность присоединения к своему «Личному кабинету» нескольких номеров, чтобы контролировать баланс, пополнять его без комиссии, следить за остатком трафика, менять тарифный план и подключать дополнительные услуги.

Директор иркутского филиала Tele2 Антон Кондратов пояснил, что с развитием сети 3G и запуском 4G в регионе существенно возросла популярность онлайн-консультаций. Но через какой бы канал коммуникации ни обратился бы клиент, он гарантированно получит качественную консультацию в кратчайшие сроки. Именно поэтому уровень удовлетворенности абонентов работой специалистов службы поддержки Tele2 традиционно высок.

Новости Прибайкалья - в Вайбере. Только эксклюзив! Подписывайтесь!

Читайте нас в Одноклассниках!

Читайте нас в Телеграме!

Также читайте эксклюзивную информацию в соцсетях:

- [Телеграм](#)
- [Джем](#)
- [ВКонтакте](#)
- [Одноклассники](#)

Связаться с редакцией Бабра в Иркутской области:

irkbabr24@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: krsyar.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](#)