

Tele2 быстрее всех отвечает на вопросы клиентов

Исследовательский холдинг «Ромир» узнал, сколько специалисты кол-центров известных операторов обрабатывают запросы клиентов. Выяснилось, что специалисты кол-центра Tele2 быстрее других игроков телеком-рынка отвечают на звонок: время ожидания на линии составляет 1 минуту 30 секунд – это почти вдвое меньше, чем у ближайшего конкурента.

Для проведения исследования «Ромир» использовал методологию Mystery Calling («тайный звонок»), которая позволяет получить максимально объективные данные. Аудит качества услуг кол-центров операторов показал, что звонок в службу поддержки Tele2 в целом длится 4 минуты 16 секунд – абсолютный рекорд относительно других компаний. У ближайшего конкурента этот показатель составляет 8 минут 37 секунд, у обладателя третьего места – 9 минут 22 секунды. На последней позиции оказался результат в 10 минут 34 секунды – это в 2,5 раза дольше, чем у абонентов Tele2.

По данным «Ромира», сотрудники кол-центра

Tele2 быстро решают проблему клиента – всего за 2 минуты. Время ожидания ответа оператора Tele2 составляет всего полторы минуты, что является лучшим показателем телеком-отрасли. Это почти вдвое быстрее, чем у ближайшего конкурента, в 3,5 раза лучше, чем у третьего участника рейтинга, и в 5,6 раза опережает четвертый результат списка.



Служба поддержки Tele2 демонстрирует высокий уровень удовлетворенности клиентов. По данным компании, более 95% абонентов оценивают работу центра дистанционной поддержки на пять баллов по пятибалльной шкале. Это обусловлено в том числе тем, что свыше 97% вопросов сотрудники решают самостоятельно на первой линии, включая нестандартные запросы, обработка которых выходит за рамки процедур.

Также читайте эксклюзивную информацию в соцсетях:

- [Телеграм](#)

- [ВКонтакте](#)

Связаться с редакцией Бабра:

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](#)