

Tele2 получила девять наград за лучший клиентский опыт

Tele2 успешно выступила в девяти из 15 номинаций премии CX WORLD AWARDS, которая вручается за успешные проекты и инновации в области улучшения клиентского опыта. В конкурсе состязались более 100 компаний.

Tele2 обошла других мобильных операторов и стала лучшей в четырех категориях: «Лучший контактный центр», «Лучший мультиканальный клиентский опыт», «Лучший клиентский опыт онлайн-вовлеченности», «Лучшая практика клиентской аналитики и обратной связи».

Помимо победы в четырех номинациях, Tele2 получила высокую оценку за проекты: «Лучшая практика вовлеченности персонала», «Лучший цифровой клиентский опыт» и «Лучший персонализированный клиентский опыт». Жюри конкурса также одобрило работу Tele2 в номинациях «Лучшая команда клиентского сервиса» и «Лучший проект изменения, трансформации бизнеса».



Роман Кананыхин, директор по управлению продажами и клиентским сервисом Tele2:

«Мы получили награды в двух третях номинаций престижной международной премии. Организаторы CX WORLD AWARDS подчеркивают, что награда вручается за достижения в построении бизнеса «с человеческим лицом». Мы преуспели в создании совершенно нового формата общения с клиентами – это взаимодействие «по другим правилам». Для работы в сфере клиентского обслуживания мы нанимаем сотрудников с высоким уровнем эмпатии. Они интуитивно хорошо чувствуют настроение собеседника и умеют сопереживать. Тонкостям продукта можно научить, но важнее найти того, кто искренне любит общаться с людьми. Наши операторы всегда решают вопрос в пользу абонента, подстраиваются под клиента и в нужных ситуациях действуют за рамками инструкций. Такой нестандартный подход и фокус на качестве обслуживания напрямую влияют на важный для бизнеса показатель NPS. По нему Tele2 традиционно лидирует в отрасли, опережая ближайшего конкурента на 16 п. п.»

Единый контактный центр Tele2 ежемесячно обрабатывает 3,5 млн запросов клиентов из 67 регионов РФ. Tele2 отвечает абонентам во всех дистанционных каналах поддержки – по телефону, в веб-чате и мессенджере, по электронной почте. Решение телефонного обращения в среднем занимает 2 минуты, а ожидание ответа – не более 40 секунд, что является лучшим результатом в телеком-отрасли.

Что касается обслуживания в онлайн-среде, Tele2 следует тренду цифровизации и активно развивает обслуживание в digital-каналах. Клиенты компании охотно обращаются за поддержкой в соцсети, а традиционным звонкам все чаще предпочитают мессенджеры. За 2018 год число онлайн-обращений выросло на 85%. Ежемесячно поступает более 310 тыс. таких запросов, при этом около 50 тыс. обрабатываются чат-ботами.

👍 [Порекомендовать текст](#)

Поделиться в соцсетях:

Также читайте эксклюзивную информацию в соцсетях:

- [Телеграм](#)
- [ВКонтакте](#)

Связаться с редакцией Бабра:
[\[email protected\]](#)

НАПИСАТЬ ГЛАВРЕДУ:

Телеграм: [@babr24_link_bot](#)
Эл.почта: [\[email protected\]](#)

ЗАКАЗАТЬ РАССЛЕДОВАНИЕ:

эл.почта: [\[email protected\]](#)

КОНТАКТЫ

Бурятия и Монголия: Станислав Цырь
Телеграм: [@bur24_link_bot](#)
эл.почта: [\[email protected\]](#)

Иркутск: Анастасия Суворова
Телеграм: [@irk24_link_bot](#)
эл.почта: [\[email protected\]](#)

Красноярск: Ирина Манская
Телеграм: [@kras24_link_bot](#)
эл.почта: [\[email protected\]](#)

Новосибирск: Алина Обская
Телеграм: [@nsk24_link_bot](#)
эл.почта: [\[email protected\]](#)

Томск: Николай Ушайкин
Телеграм: [@tomsk24_link_bot](#)
эл.почта: [\[email protected\]](#)

[Прислать свою новость](#)

ЗАКАЗАТЬ РАЗМЕЩЕНИЕ:

Рекламная группа "Экватор"
Телеграм: [@babrobot_bot](#)
эл.почта: [\[email protected\]](#)

СТРАТЕГИЧЕСКОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО:

эл.почта: [\[email protected\]](#)

[Подробнее о размещении](#)

[Отказ от ответственности](#)

[Правила перепечаток](#)

[Соглашение о франчайзинге](#)

[Что такое Бабр24](#)

[Вакансии](#)

[Статистика сайта](#)

[Архив](#)

[Календарь](#)

[Зеркала сайта](#)