

Tele2 первой на телеком-рынке проконсультирует абонентов в WhatsApp

Tele2 запустила сервис для взаимодействия с клиентами в мессенджере WhatsApp. Первым регионом, где абоненты оператора могут получить оперативную консультацию в самом популярном мессенджере в России, стал Ростов-на-Дону. До конца года обслуживание в WhatsApp станет доступно всем клиентам Tele2.

Новый сервис позволяет абонентам Tele2 получать консультации и быстро решать любые вопросы, связанные с использованием тарифов и услуг оператора. Поддержку клиентов в приложении WhatsApp ведут сотрудники контактного центра оператора, прошедшие специальную программу обучения. Специалисты наделены расширенными полномочиями, что помогает им самостоятельно решать даже самые сложные проблемы абонентов в кратчайшие сроки.

Для обслуживания абонентов оператор использует официальный аккаунт в WhatsApp. Чтобы получить консультацию специалистов Tele2 в WhatsApp, необходимо перейти в мессенджер по [ссылке](#) или написать на номер +7 977 900 90 00.

В будущем Tele2 планирует расширить формат взаимодействия с клиентами в мессенджере и запустить чат-бота, который будет помогать абонентам проверить остаток на счете, сменить тариф, активировать или отключить услуги, а также найти адрес ближайшего салона связи.

Tele2 подтверждает репутацию трендсеттера в телеком-отрасли и сфере онлайн-обслуживания: в 2016 году оператор первым запустил сервис для взаимодействия с клиентами в приложении Viber. В публичном аккаунте Tele2 пользователи приложения могут следить за новостями компании и получать консультации службы поддержки в личном чате.

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

«Сохранять отличный уровень сервиса – один из ключевых приоритетов деятельности Tele2, и обслуживание в digital-среде не исключение. Во многом поэтому Tele2 безоговорочно лидирует по показателю NPS среди операторов «большой четверки». Клиенты все чаще предпочитают консультироваться онлайн – это удобно, быстро, позволяет в любой момент задать вопрос и сопроводить его скриншотами. Запуская новый канал клиентской поддержки, мы руководствовались принципом – быть там, где удобно абоненту. Мессенджеры становятся все более популярным средством коммуникации, и в особенности WhatsApp – лидер по количеству пользователей в России. Теперь наши клиенты, которые общаются в WhatsApp с родными и друзьями, могут получить профессиональную консультацию от оператора в этом канале».



Автор: Александр Макаров © Babr24.com ИНТЕРНЕТ И ИТ, РОССИЯ 👁 6986 18.09.2019, 16:06 📄 1549
URL: <https://babr24.com/?ADE=192993> Bytes: 2617 / 2406 Версия для печати

👍 Порекомендовать текст

Поделиться в соцсетях:

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: eqquatoria@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](#)