

# 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](mailto:newsbabr@gmail.com)

#### НАПИСАТЬ ГЛАВРЕДУ:

Телеграм: [@babr24\\_link\\_bot](#)  
Эл.почта: [newsbabr@gmail.com](mailto:newsbabr@gmail.com)

#### ЗАКАЗАТЬ РАССЛЕДОВАНИЕ:

эл.почта: [bratska.net.net@gmail.com](mailto:bratska.net.net@gmail.com)

#### КОНТАКТЫ

Бурятия и Монголия: Станислав Цырь  
Телеграм: [@bur24\\_link\\_bot](#)  
эл.почта: [bur.babr@gmail.com](mailto:bur.babr@gmail.com)

Иркутск: Анастасия Суворова  
Телеграм: [@irk24\\_link\\_bot](#)  
эл.почта: [irkbabr24@gmail.com](mailto:irkbabr24@gmail.com)

Красноярск: Ирина Манская  
Телеграм: [@kras24\\_link\\_bot](#)  
эл.почта: [krasyar.babr@gmail.com](mailto:krasyar.babr@gmail.com)

Новосибирск: Алина Обская  
Телеграм: [@nsk24\\_link\\_bot](#)  
эл.почта: [nsk.babr@gmail.com](mailto:nsk.babr@gmail.com)

Томск: Николай Ушайкин  
Телеграм: [@tomsk24\\_link\\_bot](#)  
эл.почта: [tomsk.babr@gmail.com](mailto: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](#)