

# Tele2 консультирует абонентов по международным стандартам качества

Tele2 подтвердил сертификацию контактного центра по единому европейскому стандарту ISO 18295. Повторное получение документа свидетельствует об отличном качестве оказываемых услуг и высоком уровне клиентского сервиса компании. Tele2 является единственным обладателем этого стандарта в отрасли.

Tele2 первой среди российских телеком-компаний получила сертификат соответствия требованиям ISO 18295 в 2017 году. Сейчас оператор подтвердил сертификацию. Это свидетельствует о высочайшем уровне профессионализма и клиентоориентированности специалистов службы поддержки, высоком качестве сервиса и отлаженных процессах управления контактным центром.

Tele2 стремится сохранять лидерство по NPS и формировать у клиента опыт «WOW-сервиса». Решение телефонного обращения в среднем занимает 2 мин 20 сек, а ожидание ответа – около 40 секунд, что является лучшим результатом в телеком-отрасли. Более 98,5% вопросов сотрудники решают самостоятельно на первой линии, включая нестандартные запросы, обработка которых выходит за рамки процедур.

В процессе сертификации аудиторы отметили высокий уровень удовлетворенности клиентов: 95% абонентов оценивают работу центра дистанционной поддержки на пять баллов по пятибалльной шкале. Благодаря строгому соблюдению норм и развитой системе мониторинга Tele2 закрепила за собой лидерство в телеком-отрасли по этому показателю.

Контактный центр Tele2 использует современную систему управления ресурсами, которая позволяет достичь высокого уровня эффективности. Гибкое расписание работы сотрудников контактного центра включает более 50 000 вариантов смен, благодаря чему клиенты получают высокий сервис обслуживания круглосуточно.

Сегодня центр дистанционной поддержки Tele2 ежемесячно обрабатывает 3,8 млн запросов клиентов из 67 регионов РФ. Оператор отвечает абонентам во всех дистанционных каналах обслуживания – по телефону, в веб-чате и мессенджере, по электронной почте. Tele2 первой среди операторов начала консультировать абонентов в мессенджерах Viber и WhatsApp, а также запустила поддержку в приложении WeChat для китайских пользователей.

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

«Несмотря на колоссальный объем работы, служба поддержки Tele2 демонстрирует эталонные для телекома стандарты. Наши операторы быстрее всех в отрасли отвечают на звонки, они выходят за рамки регламента для решения вопроса в пользу абонента, а в соцсетях подстраиваются под стиль общения пользователя. Это помогает укрепить лояльность клиента и повысить его удовлетворенность сервисом. Подтверждение международного сертификата вновь показало профессионализм и вовлеченность сотрудников нашего контактного центра и закрепило за Tele2 статус лидера по качеству обслуживания абонентов».

Поделиться в соцсетях:

Также читайте эксклюзивную информацию в соцсетях:

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

Связаться с редакцией Бабра в Иркутской области:

[irkbabr24@gmail.com](mailto:irkbabr24@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: [equatoria@gmail.com](mailto:equatoria@gmail.com)

#### СТРАТЕГИЧЕСКОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО:

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

[Подробнее о размещении](#)

[Отказ от ответственности](#)

[Правила перепечаток](#)

[Соглашение о франчайзинге](#)

[Что такое Бабр24](#)

[Вакансии](#)

[Статистика сайта](#)

[Архив](#)

[Календарь](#)

[Зеркала сайта](#)