

Tele2 второй год подряд завоевывает «Оскар» в клиентском обслуживании

Tele2 получила награду в пяти номинациях «Хрустальной гарнитуры» — самого престижного профессионального конкурса в индустрии контактных центров в России и странах СНГ. В этом году в конкурсе состязались свыше 310 номинантов из более чем 100 компаний.

Tele2 второй год подряд успешно выступила в конкурсе «Хрустальная гарнитура»: компания безоговорочно победила в двух номинациях и была высоко отмечена жюри конкурса еще в трех.

Высокую оценку жюри в номинации «Лучший большой контактный центр» получил контактный центр Tele2 в Саранске. Ежедневно он принимает более 20 000 обращений от клиентов из 13 регионов присутствия Tele2. Контактный центр Саранска демонстрирует показатель NPS на уровне 43%, что является лучшим результатом в отрасли. Время ожидания ответа в среднем не превышает 40 секунд, более 98% вопросов решается на первой линии, а средняя длительность разговора с оператором составляет 140 секунд.



Tele2 стала лидером в номинации «Лучшая практика автоматизации взаимодействия с клиентами». Жюри конкурса отметило омниканальность, инновационность и эффективность цифрового сервиса Tele2. Компания постоянно автоматизирует каналы обслуживания клиентов с помощью чат-бота, голосового помощника Tele2, встроенного в Алису «Яндекса», мобильного приложения «Мой Tele2» и сайта. Клиенты могут сами решать вопросы без привлечения операторов.

Еще одна победа Tele2 – в номинации «Лучшая практика внутреннего взаимодействия с контакт-центром». Дистанционный сервис Tele2 объединяет четыре площадки: в Ростове-на-Дону, Челябинске, Саранске и Иркутске. Общее число сотрудников дистанционной поддержки Tele2 превысило 2000 человек – они оказывают услуги клиентам в более чем 40 каналах. Несмотря на растущие масштабы бизнеса, служба эффективно реагирует на любые продуктовые и маркетинговые инициативы, адаптируется к изменениям рыночной ситуации и задает тренды в сфере абонентского обслуживания.

Высокое одобрение жюри получил проект «Обучение будущего» в номинации «Лучшая практика обучения и развития персонала». В обучении служба по работе с персоналом использует индивидуальный подход, инновационные цифровые инструменты и принцип преемственности опыта. Сотрудников службы поддержки Tele2 отличает высокий уровень эмпатии, самостоятельность принятия решений и стремление к саморазвитию.

Еще одно достижение – высокое одобрение жюри в номинации «Цифровая команда». Основные правила взаимодействия специалистов с клиентами в цифровых каналах Tele2 – неформальное общение и подстройка под клиента, стремление сформировать для абонента опыт WOW-сервиса. Сотрудники «цифровой» команды Tele2 демонстрируют высокий уровень грамотности, экспертное знание продуктов и отличное чувство юмора.

Елена Юрина, директор по дистанционному сервису Tele2:

«"Хрустальная гарнитура" считается «Оскаром» в сфере абонентского обслуживания, и второй год подряд Tele2 показывает исключительные результаты сразу во многих номинациях. В этом году мы взяли награды в категориях, которые делают акцент на инновационности решений, способности службы поддержки оперативно реагировать на запросы бизнеса в цифровых форматах. В двух ключевых номинациях мы обошли не только конкурентов по рынку, но и лучшие службы поддержки России и других стран. Tele2 привнесла подход «других правил» в обслуживание. Наши клиенты не ждут подолгу ответа оператора, получают индивидуальный сервис, чувствуют вовлеченность оператора и его способность сопереживать проблеме».

Автор: Александр Макаров © Babr24.com ИНТЕРНЕТ И ИТ, РОССИЯ 7360 09.04.2020, 18:16

URL: <https://babr24.com/?ADE=199371> Bytes: 3639 / 3462 Версия для печати Скачать PDF

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](#)