

Клиенты Tele2 переходят в онлайн-каналы службы поддержки

Tele2 проанализировала предпочтения клиентов по каналам дистанционной поддержки: чаще всего абоненты обращаются с вопросами в приложении «Мой Tele2», в социальной сети «ВКонтакте», а также активно используют чат-бот. Общее количество обращений в digital-каналах увеличилось на 70%.



Tele2 проанализировала работу сервисов дистанционной поддержки. Все чаще для решения вопросов клиенты используют digital-каналы, при этом количество звонков в кол-центр уменьшается. Так, за 9 месяцев 2020 года по сравнению с аналогичным периодом прошлого года общее количество обращений в социальных сетях, чатах и мессенджерах увеличилось на 70%, в то время как число звонков на линию поддержки стало меньше на 6% год к году.

На 13% выросло количество обращений клиентов в социальных сетях. Чаще всего абоненты общаются за помощью через «ВКонтакте» — на долю этой социальной сети приходится 84% запросов. В Twitter поступает 4,5% обращений, в Facebook — 3,7%, а вот на «Одноклассники» и Instagram приходятся 3,2% и 3,1% соответственно.

Абоненты обращаются в digital-каналы за консультацией по тарифам — 19% и детализации счета — 14%. По 7% обращений приходится на вопросы об услугах передачи данных, а также о платежах и финансовых сервисах. Еще 5% вопросов связаны с дополнительными опциями и скидками.

Запросы в чатах и мессенджерах в январе-сентябре 2020 года увеличились на 84% год к году. Все больше абонентов для общения со службой поддержки используют приложение «Мой Tele2» — число поступивших через него вопросов увеличилось в 2,3 раза.

Активно клиенты используют чат-бот Tele2, который функционирует на основе искусственного интеллекта и обучается по мере обработки запросов. Год к году количество обращений, закрытых чат-ботом, выросло в 3,4 раза. Он общается с клиентами Tele2 в WhatsApp, Viber, «ВКонтакте», приложении «Мой Tele2». Чат-бот может проконсультировать о текущем тарифе и его смене, корректировке платежа, проверке платных услуг,

обслуживании в роуминге, подсказать адрес ближайшего салона и многое другое.

Tele2 первой на российском рынке интегрировала чат-бот в «Алису», виртуального ассистента «Яндекса». Она по команде вызывает цифрового помощника Tele2, который с помощью технологий машинного обучения может обсудить более 900 вопросов на 34 темы.

Автор: Александр Макаров © Babr24.com ИНТЕРНЕТ И ИТ, ИРКУТСК, РОССИЯ 👁 5672 03.11.2020, 11:07
📌 1064

URL: <https://babr24.com/?ADE=206654> Bytes: 2501 / 2274 Версия для печати

👍 Порекомендовать текст

Поделиться в соцсетях:

Также читайте эксклюзивную информацию в соцсетях:

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

Связаться с редакцией Бабра в Иркутской области:

irkbabr24@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: equatoria@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](#)