

Tele2 получила два золота и три серебра Global Top Ranking Performers Awards

Tele2 стала победителем крупнейшей международной премии в области клиентского сервиса и контактных центров Global Top Ranking Performers Awards. Международные эксперты присудили Tele2 золото за уникальный подход к рекрутингу специалистов службы личной поддержки и цифровое обслуживание в социальных сетях. Всего на конкурс поступило более 1600 заявок из 50 стран мира.



Престижная мировая премия организована профессиональным сообществом ContactCenterWorld. Tele2 завоевала золото Global Top Ranking Performers Awards в двух номинациях: «Лучшая кампания рекрутинга» и «Лучшее использование социальных сетей в контактном центре». Еще в трех категориях оператор получил серебряные награды. Так, жюри конкурса присудило Tele2 второе место в номинациях: «Лучший большой контактный центр», «Лучшая инновационная технология» и «Лучшая исходящая кампания».

Жюри конкурса оценило инновационный подход Tele2 к рекрутингу специалистов службы личной поддержки. В рамках цифровой трансформации компания применяет digital-инструменты: о ходе трудоустройства кандидатов информируют с помощью чат-бота и SMS, для выявления их мотивации проводится электронный опрос, а тестовое задание соискатели выполняют с помощью специального приложения. Tele2 использует разнообразные каналы для привлечения лучших кандидатов: сайты для поиска работы, социальные сети, акцию «Приведи друга», взаимодействие с вузами, рекламу в транспорте, на радио и телевидении.

Эксперты мировой премии отметили персональный подход Tele2 к обслуживанию в социальных сетях: в цифровых каналах поддержки компания подстраивается под клиента и говорит с ним «на его языке». В Tele2 действует программа «Реальные полномочия», которая позволяет операторам выходить за рамки инструкций и помогать абонентам в сложнейших ситуациях. По итогам 2020 число обращений в соцсети года выросло на 10%, в то время как длительность обработки одного запроса сократилась за год на 70%.

Елена Юрина, директор по дистанционному сервису Tele2:

«Мы получили пять наград премии по результатам соревнования с лучшими из лучших в мире.

Для нас это более чем лестное признание, ведь борьбу за Global Top Ranking Performers Awards называют Олимпийскими играми в сфере клиентского сервиса. Эксперты конкурса высоко оценили наш подход к работе со специалистами службы личной поддержки, который опирается на принцип «Счастливые сотрудники делают довольными наших клиентов».

Мы были признаны лучшими в мире по обслуживанию в соцсетях. Tele2 своевременно сделала фокус на развитии цифровых каналов поддержки, персонализации сервиса, неформальном общении и эмпатии. Первокласное обслуживание позволяет Tele2 выделяться на рынке, сохранять лояльность клиентов и привлекать новых абонентов. Высокое качество сервиса – еще один фактор роста абонентской базы Tele2 на фоне потери клиентов другими игроками».

Оператор непрерывно работает над совершенствованием сервиса и внедряет инновационные решения. Это способствует повышению индекса NPS (готовность клиентов рекомендовать оператора знакомым и близким), по которому Tele2 является безоговорочным лидером в телеком-отрасли. По итогам 2020 года компания показала NPS в 40%, с отрывом от ближайшего конкурента в 11 п. п.



Автор: Александр Макаров © Babr24.com ИНТЕРНЕТ И ИТ, РОССИЯ 👁 4328 18.03.2021, 09:18 📄 835

URL: <https://babr24.com/?ADE=211700> Bytes: 3476 / 3214 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: 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](#)