

Tele2 подтвердила лидерство в индустрии клиентского опыта

Tele2 подтвердила свое лидерство в индустрии клиентского опыта, став победителем сразу двух знаковых отраслевых конкурсов. Решения оператора были признаны лучшими в четырех номинациях международной премии CX WORLD AWARDS. Кроме того, дистанционный сервис компании получил три награды European Contact Centre & Customer Service Awards – самого престижного конкурса Европы.



Качественный клиентский сервис – один из ключевых элементов бизнес-стратегии Tele2. Так, компания ежегодно презентует инновационные решения и продукты в рамках самых престижных международных премий и конкурсов в индустрии клиентского опыта.

Оператор третий год подряд успешно защищает собственные проекты в рамках профессиональной премии CX WORLD AWARDS. Компания стала победителем в номинации «Лучший клиентский опыт в B2C». Награды удостоился проект Tele2 по построению сквозного взаимодействия с клиентами.

Оператор представил проект «Школа клиента», который помогает быстро разобраться во всех продуктах и

услугах компании – короткие обучающие ролики с ответами на самые популярные вопросы клиентов были размещены в соцсетях. Кроме того, оператор рассказал о запуске первого 100% роботизированного сервисного канала с голосовым помощником «Алиса», который полностью повторяет сценарии чат-бота, включая возможность самостоятельного администрирования всех включенных услуг.

Tele2 также одержала победу в категории «Персонализированный клиентский опыт». Компания представила примеры реализации персонализированного подхода в продуктовых и сервисных решениях. Одним из таких проектов стал тарифный конструктор – клиент оператора может настраивать пакет полностью под свои нужды, регулируя минуты и гигабайты, включая трафик в соцсетях и мессенджерах, а также развлекательных сервисах.

Жюри высоко оценило проекты группы обслуживания сообщений в социальных сетях. Контактный центр в Саранске презентовал проект «Реальные полномочия», который позволяет помогать клиенту в самых неожиданных ситуациях. Высокую оценку также получила служба операционной поддержки ключевых клиентов Tele2 в номинации «Лучший клиентский опыт в B2B».

Кроме того, канал дистанционных продаж и сервиса Tele2 впервые принял участие в конкурсе European Contact Centre & Customer Service Awards, и в финале был успешно представлен в восьми номинациях. Так, в номинации «Реакция на кризис: поддержка клиентов» Tele2 была признана лучшей и получила золото. Еще в двух категориях – «Лучшая инициатива по привлечению клиентов» и «Лучшее использование инсайтов» – компания стала бронзовым медалистом. В финале конкурса принимали участие признанные лидеры отрасли из 26 европейских стран.

Елена Юрина, директор по дистанционному сервису Tele2:

«Tele2 всегда действует исходя из интересов и потребностей клиентов. Мы продолжаем играть по другим правилам, следуя своей главной стратегической цели на телеком-рынке – сохранение сервисного преимущества. Так, развитию нашей омниканальной сервисной платформы и поддержанию wow-сервиса помогает отсутствие строгих рамок действия у сотрудников службы личной поддержки. Одним из примеров такого открытого взаимодействия с клиентом стал наш проект «Неформальное общение», благодаря которому сотрудники остаются с клиентами на одной волне – подстраиваются под настроение, проявляют искренний интерес и делятся собственным опытом. Сервис Tele2 продолжает выходить за пределы стандарта и ежегодные победы в международных премиях подтверждают, что мы на правильном пути».

Автор: Александр Макаров © Babr24 ИНТЕРНЕТ И ИТ, РОССИЯ 👁 6062 06.05.2021, 15:40

URL: <https://babr24.com/?ADE=213547> Bytes: 3606 / 3482 [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](https://t.me/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](#)