

С клиентами Tele2 работают лучшие эксперты в индустрии контактных центров

Tele2 предоставляет своим абонентам клиентский сервис мирового уровня — такую оценку контактным центрам Tele2 дали эксперты международной премии Global Top Ranking Performers Awards. Сотрудники оператора получили награды во всех восьми номинациях.

Жюри премии присудило Tele2 награды за лучший клиентский опыт, программу наставничества и подготовки управленческих кадров, IT-поддержку контактных центров, профессиональное кадровое планирование, оперативный менеджмент и управление контактным центром.

Премия Global Top Ranking Performance Awards является высшей отраслевой наградой для индустрии контактных центров. В 2021 году на конкурс было подано более 2000 заявок из более чем 80 стран. В октябре минувшего года сотрудники Tele2 победили в континентальном этапе состязания, после чего их проекты и достижения были представлены на глобальном первенстве.

Клиенты Tele2 могут обратиться за сервисной поддержкой через любой удобный канал: позвонить по телефону в контактный центр, задать вопрос на сайте, в мобильном приложении или мессенджерах. Специалисты дистанционного сервиса обрабатывают 82 тысячи запросов ежедневно и 2,5 млн в месяц. Они демонстрируют лучшие показатели в отрасли по скорости и качеству обслуживания: среднее время разговора по телефону составляет 2,5 минуты, время ожидания ответа – 46 секунд. На первой линии обращения решается 98,5% запросов, удовлетворенность клиентов сервисом составляет 93%.

Все больше клиентов для общения со службой поддержки компании используют мобильное приложение оператора, где число обращений выросло за год на 25%. При этом самым популярным способом остается звонок в службу поддержки, на втором месте – мобильное приложение Tele2. Пока наименьшую долю занимают запросы от клиентов в соцсетях и мессенджерах. Больше всего обращений приходит через соцсеть «ВКонтакте» (73%), далее по популярности – Instagram (12%), «Одноклассники» (3%), Twitter (2%), Tik-Tok (2%), Facebook (1%), остальные 7% – это консультации в форумах и чатах. Клиент может задать вопрос специалисту в мессенджерах WhatsApp, Viber и Telegram.

Самые популярные темы обращений в 2021 году – тарифы, мобильный интернет и самообслуживание. Эксперты Tele2 проводят прямые эфиры для пользователей «ВКонтакте», которые в минувшем году посмотрели более 5 млн человек.

В ежедневной практике сотрудников Tele2 много необычных историй помощи абонентам. В 2021 году компания выпустила [сериал](#) о работе клиентского сервиса, основанный на реальных обращениях. Первые две серии уже набрали более 17 млн просмотров. В этом году компания планирует выпустить продолжение сериала.

Елена Юрина, директор по дистанционному сервису Tele2:

«Результаты нашей работы вновь получили признание мировых экспертов в сфере клиентского обслуживания. Это доказывает, что мы по-прежнему задаем тренды и высокие стандарты в отрасли. При этом главным для нас является признание и отклик от пользователей

наших услуг. В центре внимания Tele2 – интересы, потребности и ожидания клиента. Специалисты службы личной поддержки обладают высоким уровнем компетенций и эмпатии, что помогает им быстро и эффективно решать вопросы абонентов».

Автор: Александр Макаров © Babr24 ИНТЕРНЕТ И ИТ, ЭКОНОМИКА И БИЗНЕС, ИРКУТСК, РОССИЯ 👁 15434
27.02.2022, 10:21 📄 606

URL: <https://babr24.com/?IDE=225474> Bytes: 3412 / 3150 Версия для печати

👍 [Порекомендовать текст](#)

Поделиться в соцсетях:

Также читайте эксклюзивную информацию в соцсетях:

- [Телеграм](#)
- [ВКонтакте](#)
- [Вайбер](#)
- [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: krsyar.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](#)