

Иркутская служба поддержки выручает абонентов Tele2 по всей России и не только

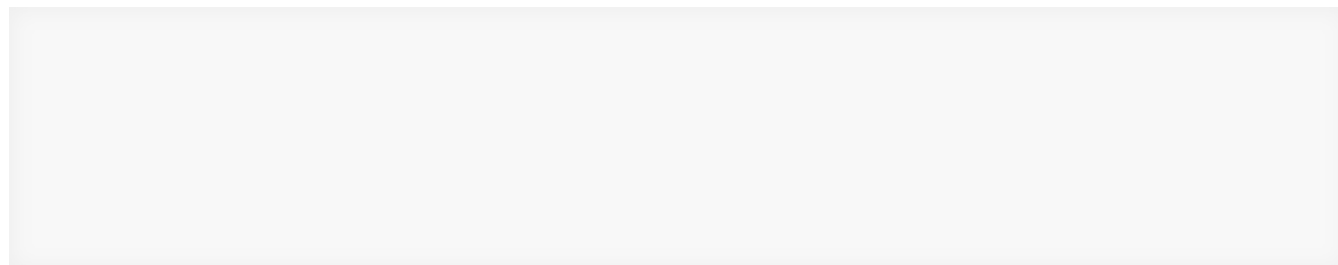
Дистанционный центр продаж и сервиса Tele2 – место, где работают неравнодушные люди. Оператор рассказал о буднях центра и нестандартных случаях.



Дистанционный центр в Иркутске – одна из четырех площадок Tele2 в стране, где обрабатываются обращения клиентов, поступившие по телефону или в чатах. Также это единственный центр в России, в котором работает «китайская линия», где консультируют абонентов из КНР на их родном языке.

В прошлом году специалисты службы личной поддержки в Иркутске обработали более 4,6 миллиона обращений пользователей, в том числе около 10 тысяч на китайском языке. 85% всех вопросов поступило по телефону, остальные – в digital-каналах.

В Tele2 отмечают рост популярности цифровых сервисов среди клиентов: абоненты все чаще взаимодействуют с компанией в онлайн-формате, предпочитая решать свои вопросы на сайте, в мессенджерах или мобильном приложении «Мой Tele2». Так, в 2023 году в чатах мобильного приложения и Telegram специалистами поддержки было обработано на 470 тысяч обращений больше, чем годом ранее.





Чаще всего в Дистанционный центр обращаются клиенты в возрасте от 25 до 40 лет. В топе популярных запросов: условия тарифа, остатки минут и гигабайтов в пакете, уточнения по дополнительным услугам. Также клиентов интересует покрытие сети в той или иной локации.

Как отмечают в Tele2, гибкие алгоритмы работы, высокая компетентность и широкий спектр полномочий позволяют сотрудникам Дистанционного центра решать 98% всех обращений на первой линии поддержки, без передачи вопроса узким специалистам. Один вопрос решается в среднем за 200 секунд. Исключение составляют сложные запросы, требующие нестандартных действий.

Сотрудники дистанционного центра в Иркутске готовы помочь клиентам в решении вопросов, даже если они не касаются мобильной связи. Один из таких случаев произошел этой зимой: на линию поддержки позвонил пожилой мужчина, который долго ждал электричку на холоде и стал замерзать. Он не знал, к кому обратиться, чтобы уточнить расписание пригородных поездов, и позвонил в Tele2. Специалист поддержки быстро выяснил, что транспорт скоро придет, и убедил клиента не уходить с остановки. Мужчина был тронут и благодарен за помощь.

Денис Исламетдинов, директор иркутского центра дистанционных продаж и сервиса Tele2:

«Подобных историй в копилке Дистанционного центра немало. Сотрудников службы личной поддержки в Иркутске отличает искренность, вовлеченность, эмпатия и готовность выйти за рамки привычных алгоритмов, если ситуация этого требует. Клиент для нас – не просто голос в телефоне или безликое сообщение в чате. Это живой человек, который обращается к нам за помощью. Поэтому в работе мы ценим индивидуальный подход и стараемся решить вопрос, даже если он не касается мобильной связи напрямую. Главный секрет в том, что нам не все равно».

Узнать больше о Центре дистанционных продаж и сервиса в Иркутске можно [на сайте](#).

Автор: Саша Савельева © Babr24.com ИНТЕРНЕТ И ИТ, ИРКУТСК 👁 13594 27.04.2024, 14:28 📌 257

URL: <https://babr24.com/?IDE=259325> Bytes: 3241 / 2908 Версия для печати Скачать PDF

👍 Порекомендовать текст

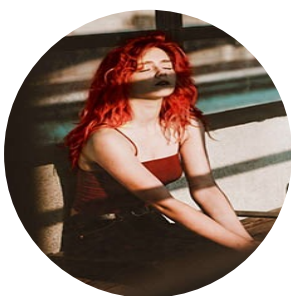
Поделиться в соцсетях:

Также читайте эксклюзивную информацию в соцсетях:

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

Связаться с редакцией Бабра в Иркутской области:

irkbabr24@gmail.com



Автор текста: **Саша Савельева**, журналист.

На сайте опубликовано **4155** текстов этого автора.

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](#)