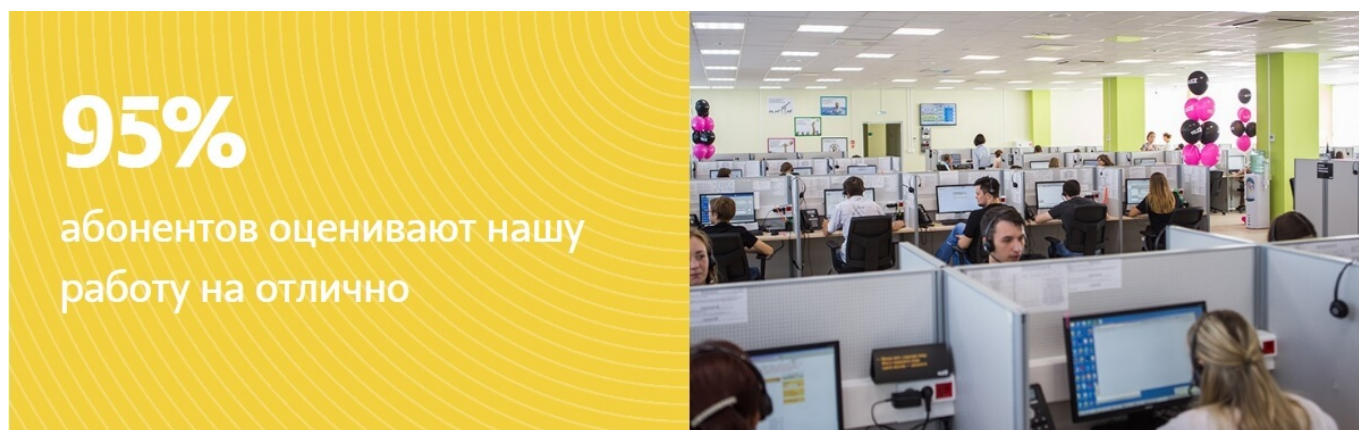




На службе у абонентов: контактному центру Tele2 10 лет

Мобильный оператор Tele2 отмечает 10-летие запуска единой службы дистанционной поддержки клиентов в Ростове-на-Дону и централизации абонентского обслуживания. Создание площадки позволило внедрить высочайшие стандарты качества и передовые технологии для обработки клиентских запросов.



Открытие единого контактного центра в 2006 году было обусловлено стремительными темпами роста компании. Чтобы поддержать выход в новые регионы и активный набор абонентской базы, Tele2 всего за шесть месяцев создала площадку дистанционного обслуживания в Ростове-на-Дону.

На момент открытия в едином контактном центре работали 150 человек, которые обслуживали 6 млн абонентов компании. За 10 лет Tele2 расширила службу дистанционной поддержки клиентов и открыла новые площадки в Челябинске, Иркутске и Саранске. Сегодня обращения 39 млн абонентов из 65 регионов Tele2 обрабатывают 2150 сотрудников контактного центра.

Ежемесячно операторы единого контактного центра получают 3,5 млн запросов клиентов во всех дистанционных каналах поддержки – в звонковом центре, веб-чате и мессенджере, по электронной почте. Решение телефонного обращения в среднем занимает 2 минуты, а время ожидания ответа сократилось до 25 секунд, что является лучшим результатом в телеком-отрасли. Аналогичный показатель в новых каналах обслуживания – веб-чате на корпоративном сайте и мессенджере Telegram – составляет около 20 секунд, ежемесячно сотрудники обрабатывают 70 тыс. онлайн-обращений. При этом Tele2 стала первым оператором, который начал консультировать абонентов в мобильном приложении Telegram.

Контактный центр Tele2 работает по международному стандарту качества COPC (Customer

Operations Performance Center). Благодаря строгому соблюдению норм и развитой системе мониторинга, компания стала лидером отрасли по уровню удовлетворенности абонентов обслуживанием. Так, более 95% клиентов положительно оценивают работу центра дистанционной поддержки.

Росту этого показателя способствовали проекты, направленные на улучшение абонентского опыта. В компании до сих пор действует программа «Жалоба как подарок», запущенная в 2007 году: в Tele2 считают, что негативный отзыв – это повод усовершенствовать качество своих услуг. Более 90% жалоб оператор решает в течение 24 часов с обязательным информированием абонентов о результате.

В число успешных проектов, призванных повысить качество обслуживания в контактном центре, вошли выстраивание эмпатического взаимодействия с клиентами и программа «Реальные полномочия». Tele2 уделяет особое внимание обучению операторов, чтобы они могли не просто действовать в соответствии с регламентом, но определять эмоциональный настрой клиентов и решать любые ситуации бесконфликтно. Свою эффективность продемонстрировал проект, в рамках которого Tele2 наделила операторов расширенными полномочиями для решения нестандартных задач и правом действовать не по инструкции.

Наталья Лошкарева, директор по абонентскому обслуживанию Tele2: