Уральский контактный центр Tele2 за 8 лет принял более 48 млн звонков

Tele2, альтернативный оператор мобильной связи, подводит итоги работы контактного центра за 8 лет. С марта 2009 года операторы горячей линии приняли более 48 млн звонков от абонентов, суммарная продолжительность всех консультаций за это время составила более 89 млн минут.

Сотрудники контактного центра консультируют абонентов 24 часа в сутки. Чаще всего клиенты задают вопросы о тарифных планах, настройке оборудования, подключении услуг для выгодного роуминга на время поездок. Самое популярное время обращения абонентов – перед обедом, с 11:00 до 12:00, и после 18:00, когда заканчивается рабочий день. Ежедневно операторы в среднем отвечают на 20 тысяч запросов, при этом специалист контактного центра решает вопрос абонента около двух минут, а время ожидания ответа оператора составляет в среднем 25 секунд.

Помимо голосового обслуживания контактный центр занимается поддержкой абонентов в digital-каналах: мессенджерах Telegram и Viber, в Google Play, а также отвечает на вопросы пользователей в чате и в разделе «Скорая абонентская» на сайте tele2.ru.

Абоненты Tele2 на Урале всё чаще обращаются за технической поддержкой именно в мессенджерах – в четвертом квартале 2016 года число запросов через Telegram выросло по сравнению с первым кварталом на 35%. Среднее время ответа сотрудника контактного центра в чате составляет 30 секунд.

В контактном центре работает более 500 сотрудников, средний возраст специалистов составляет 22 года. Операторы горячей линии оказывают поддержку клиентам компании в Свердловской, Челябинской, Оренбургской, Тюменской, Кемеровской и Курганской областях, Ямало-Ненецком и Ханты-Мансийском автономных округах, а также в Пермском крае и Республике Коми.

Денис Осинцев, руководитель департамента абонентского обслуживания Tele2 макрорегиона «Урал»:

«За 8 лет работы контактного центра накоплен бесценный опыт обучения и мотивации консультантов и уникальные технологии оперативной помощи нашим клиентам. Реализованы проекты, направленные на повышение качества обслуживания. Наши операторы обладают полномочиями для решения практически любых вопросов абонентов. Это позволяет не переводить клиента от специалиста к специалисту и решать вопрос при первом обращении. Работа контактного центра Tele2 построена на основе международного стандарта качества

COPC (Customer Operations Performance Centre). Мы контролируем уровень клиентского сервиса через внутренние системы мониторинга, а также на регулярной основе собираем обратную связь от абонентов, обратившихся за помощью».

Контактный центр в Челябинске был открыт в марте 2009 года. Обслуживание абонентов выстраивалось в соответствии с принципом решения основных вопросов на первой линии 24 часа в сутки. Так, за первый день работы сотрудники приняли 6105 звонков. Именно в контактном центре в Челябинске впервые внедрен уникальный проект по видеомониторингу салонов связи компании: специалисты группы в режиме реального времени наблюдают за обслуживанием абонентов Tele2 и анализируют клиентский опыт. В 2015 году состоялось открытие обновленного контактного центра в Челябинске. Для обслуживания абонентов в федеральном масштабе Tele2 увеличила количество его сотрудников вдвое.