

Tele2 beantwoordt 1 van de 10 klantvragen via live chat Cyber helpdesk medewerker Vera geeft 25.000 antwoorden per week

Amsterdam, 5 augustus 2008. Communicatiebedrijf Tele2 biedt haar klanten de mogelijkheid om via internet live te chatten met de klantenservice en de directie. Tele2 is ruim een half jaar geleden gestart met de live chat en inmiddels wordt ruim 10% van alle klantvragen via de chat beantwoord. Daarnaast kunnen klanten zeven dagen per week en vierentwintig uur per dag met hun vragen terecht bij de cyber helpdesk medewerkster Vera. Per week beantwoordt Vera 25.000 vragen. Bovendien stelt zij op basis hiervan een top 10 samen van de meest gestelde vragen.

“Tele2 wil het haar klanten zo gemakkelijk mogelijk maken en daarom geven wij hen de mogelijkheid om via een live chat contact op te nemen met ons bedrijf,” aldus Marion de Heer, Director Customer Operations. “Onze klanten waarderen de live chat zeer en het is een goede vervanger van e-mail. Deze chatsessies zijn kosteloos voor de klant en wij proberen zoveel mogelijk klachten tijdens de chat op te lossen.”

Tele2 biedt haar klanten ook de mogelijkheid om één keer in de twee weken live te chatten met de directie. De Tele2 Management Chat is opgezet om Tele2 klanten de mogelijkheid te geven om één-op-één met een directeur te communiceren. Klanten kunnen bij de directieleden terecht met vragen, klachten en ideeën. De directie gaat er meteen mee aan de slag. Daarnaast gebruikt zij de ervaringen van deze chatsessies om de bedrijfsvoering nog beter op haar klanten af te stemmen.



- EINDE -

Contact
Tele2
Remco Meerstra
Corporate Reputation Executive
T: +31 (0) 20 750 1804
E: remco.meerstra@tele2.com

Tele2 Nederland B.V. is één van de grootste communicatiebedrijven in Nederland. Het bedrijf biedt zowel de consumenten-, de zakelijke als de wholesale markt een compleet pakket van communicatiediensten. Tele2 biedt spraak-, data- en internet- en tv-diensten aan via een eigen infrastructuur, voorzien van de modernste netwerktechnologieën. Tele2-klanten profiteren van gebruiksvriendelijke en betaalbare diensten van topkwaliteit. Meer nieuws en informatie zijn verkrijgbaar via tele2.nl.

