

Tele2 внедрила новую функцию в своём приложении «Мой Tele2», которая позволяет клиентам отправлять голосовые сообщения сотрудникам службы поддержки. Теперь пользователи могут выбирать удобный способ общения в чате, что облегчает и ускоряет процесс общения.

Эта новая опция положительно сказывается на уровне удовлетворённости клиентов: 86% пользователей, отправивших голосовые сообщения, оценили консультацию как «отличную». Это на 4,5 процентных пункта выше среднего значения.

Кроме того, возможность отправлять голосовые сообщения помогает пользователям с ограничениями зрения или в ситуациях, когда написание текста неудобно. Это улучшает доступность приложения для всех пользователей и соответствует современным трендам в обмене сообщениями.