

# РАБОТА С ОБРАТНОЙ СВЯЗЬЮ КЛИЕНТОВ КАК ИНСТРУМЕНТ УЛУЧШЕНИЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ

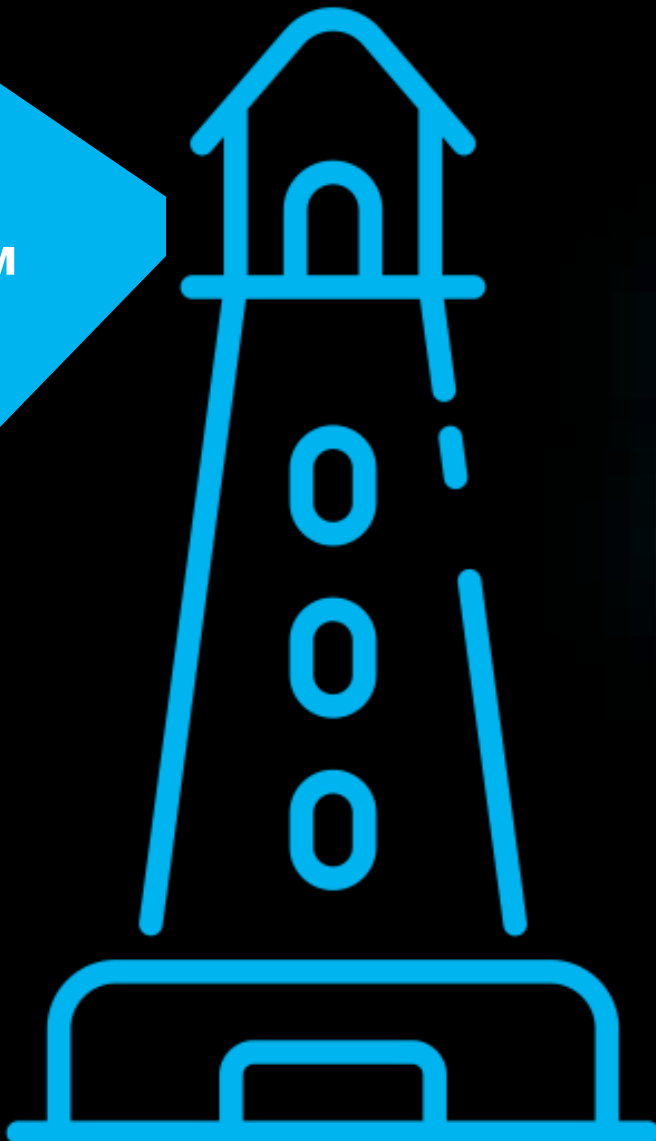


**АНАСТАСИЯ ГОРОБЕЦ,**

менеджер по контроллингу бизнес-процессов  
дистанционного сервиса, Tele2

## ВИДЕНИЕ TELE2

Мы будем любимым оператором мобильных услуг для тех, кто ценит выгоду и ведет цифровой образ жизни



## МЕТОДЫ УЛУЧШЕНИЙ

Анализ голоса клиента для внедрения изменений в «болевые сценарии»



NPS



LTV



CSI

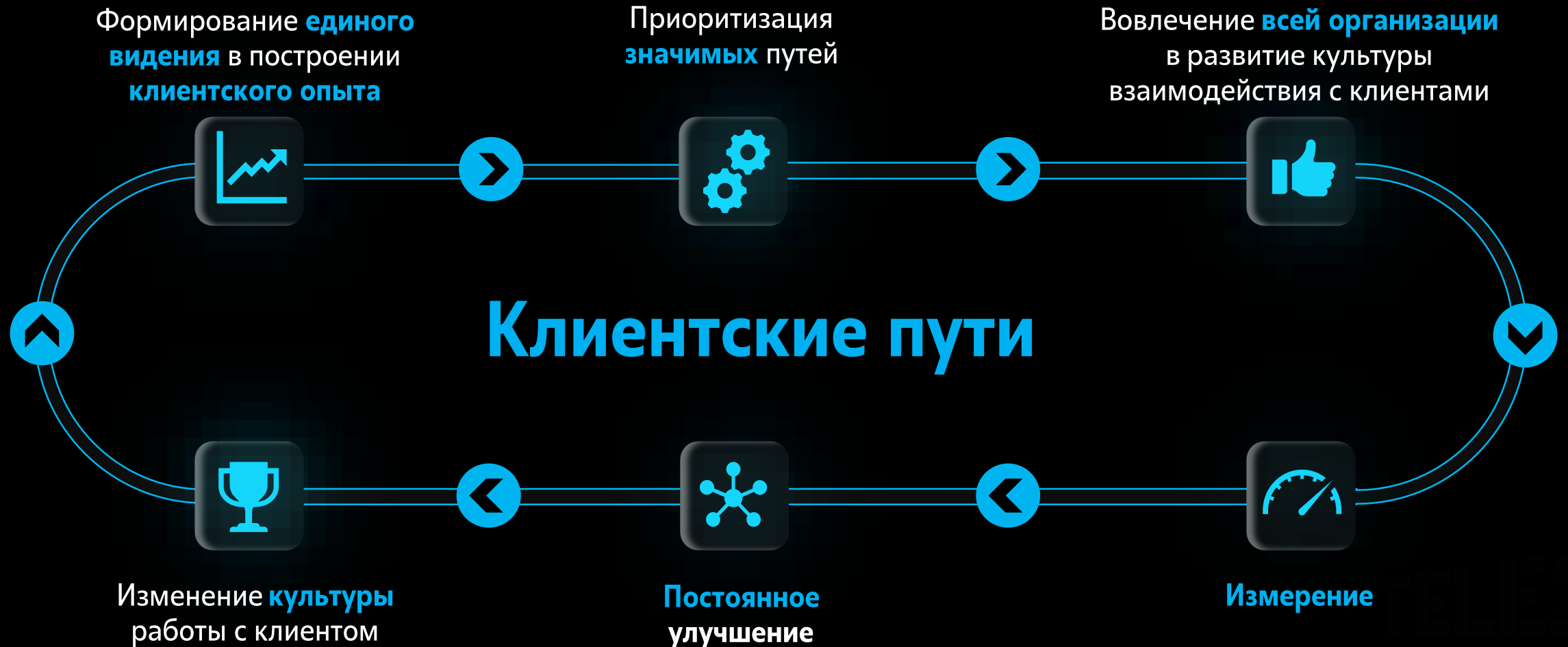


ARPU



ВЫРУЧКА

# НЕПРЕРЫВНЫЙ ПРОЦЕСС УЛУЧШЕНИЯ КЛИЕНТСКОГО ПУТИ



# CSI - ЭФФЕКТИВНЫЙ ИНСТРУМЕНТ ИССЛЕДОВАНИЯ ПОТРЕБНОСТЕЙ КЛИЕНТОВ

ДРУЖЕЛЮБИЕ



ЛЕГКОСТЬ РЕШЕНИЯ



ПРОФЕССИОНАЛИЗМ



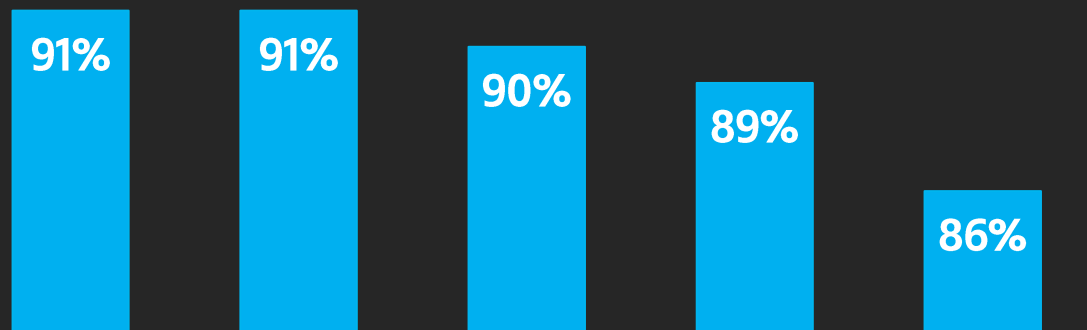
ОЖИДАНИЯ



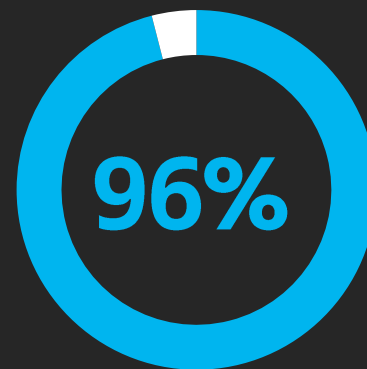
ПЕРИОДИЧЕСКОЕ ИЗМЕНЕНИЕ  
ФОРМУЛИРОВКИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО  
ВОПРОСА CSI

# ПОСЦЕНАРНЫЙ АНАЛИЗ ДРАЙВЕРОВ

Удовлетворенность оправданными ожиданиями

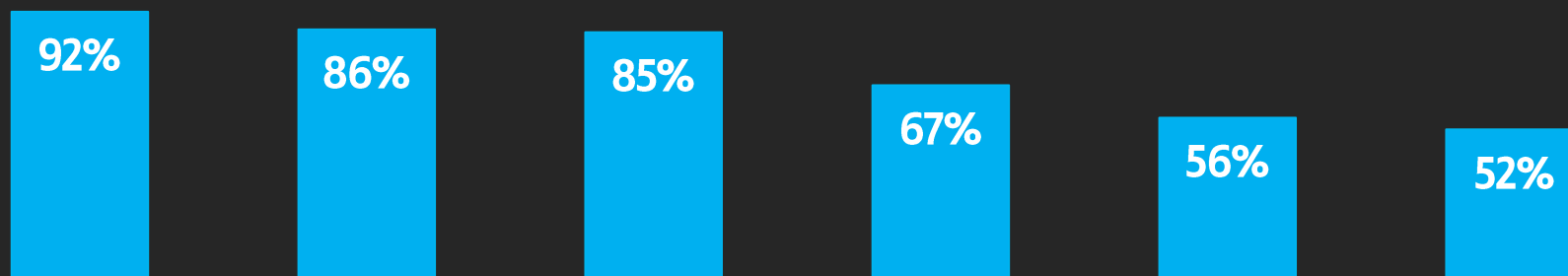


Контент Услуги Платежи Тарифы Интернет



Удовлетворенность дружелюбием специалистов

Customer Effort Score (CES)



Оформление заказа в интернет-магазине

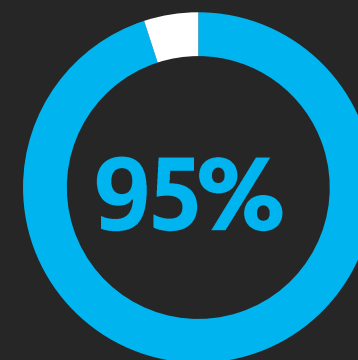
Смена тарифа

Подключение домашнего интернета

Консультации по тарифам

Технические проблемы

Жалоба на сеть/рекомендации по оборудованию



Удовлетворенность профессиональными знаниями специалистов

# СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ УСИЛИЯМИ

## ТОЧЕЧНЫЕ ПОСЦЕНАРНЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

ЗАПУСК ОПРОСА НА **ЭТАПЕ ИССЛЕДОВАНИЯ**  
КЛИЕНТСКОГО ПУТИ

## CSI Q2 ИССЛЕДОВАНИЯ

ЕЖЕКВАРТАЛЬНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ

СЕС ПОЗВОЛЯЕТ ПРИНИМАТЬ РЕШЕНИЯ О **СОКРАЩЕНИИ КЛИЕНТСКИХ**  
**УСИЛИЙ** С ЦЕЛЬЮ УВЕЛИЧЕНИЯ ЛОЯЛЬНОСТИ КЛИЕНТА

TELE2

# ВЫЯВЛЯЕМ

## РЕАЛЬНЫЕ ТОЧКИ БОЛИ

**Цель:** перевести детракторов в промоутеров и создать wow-эффект за счет моментальной реакции компании на негативную оценку

76%

Звонок был полезен

61%

Вопрос решен

76%

Готовность давать ОС

КЛИЕНТ СЕРВИС И  
НЕФОРМАЛЬНОЕ С  
ОБЩЕНИЕ СЕРВИС  
УДОВЛЕТВОРЕНН  
ЭМПАТИЯ КАЧЕСТ  
КЛИЕНТ ОБРАТНА  
СВЯЗЬ КЛИЕНТ ОТ  
ИНСТРУМЕНТ СВЯ  
ОБЩЕНИЕ СЕРВИС  
КЛИЕНТ ЭМПАТИЯ  
УДОВЛЕТВОРЕНН  
ЭМПАТИЯ КАЧЕСТ  
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ  
КЛИЕНТ ИНСТРУМ  
ЭМПАТИЯ ОБЩЕ  
СЕРВИС КЛИЕНТ К  
УДОВЛЕТВОРЕНН  
ЭМПАТИЯ КАЧЕСТ  
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ  
ИЗМЕНЕНИЯ КЛИЕ  
НЕФОРМАЛЬНОЕ С  
ОБЩЕНИЕ ЭМПАТ  
КАЧЕСТВО КЛИЕН  
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ  
УДОВЛЕТВОРЕНН

# ВЫЯВЛЯЕМ

## РЕАЛЬНЫЕ ТОЧКИ БОЛИ

Цель: перевести detractors в промоутеров и создать wow-эффект за счет моментальной реакции компании на негативную оценку

76%

Звонок был полезен

5 п.п.  
NPS TD

отрыв от конкурентов

Вопрос решен

Готовность давать ОС

КЛИЕНТ СЕРВИС И  
НЕФОРМАЛЬНОЕ С  
ОБЩЕНИЕ СЕРВИС  
УДОВЛЕТВОРЕНН  
ЭМПАТИЯ КАЧЕСТ  
КЛИЕНТ ОБРАТНА  
СВЯЗЬ КЛИЕНТ ОТ  
ИНСТРУМЕНТ СВЯ  
ОБЩЕНИЕ СЕРВИС  
КЛИЕНТ ЭМПАТИЯ  
УДОВЛЕТВОРЕНН  
ЭМПАТИЯ КАЧЕСТ  
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ  
КЛИЕНТ ИНСТРУМ  
ЭМПАТИЯ ОБЩЕ  
СЕРВИС КЛИЕНТ К  
УДОВЛЕТВОРЕНН  
ЭМПАТИЯ КАЧЕСТ  
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ  
ИЗМЕНЕНИЯ КЛИЕ  
НЕФОРМАЛЬНОЕ С  
ОБЩЕНИЕ ЭМПАТ  
КАЧЕСТВО КЛИЕН  
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ  
УДОВЛЕТВОРЕНН



# МЫ СЛЫШИМ СВОИХ КЛИЕНТОВ

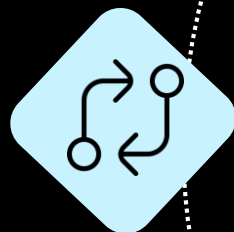
КОМПЕНСАЦИОННЫЕ  
ПАКЕТЫ: МИНУТЫ, ГБ, SMS



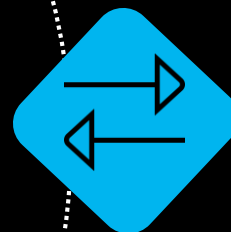
100% СКИДКА НА СМЕНУ  
ТАРИФА



ПОДАРКИ  
КЛИЕНТАМ



ЦЕНТР  
КАЧЕСТВА



ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ  
ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЭМПАТИЯ  
ИНСТРУМЕНТ КЛИЕНТ ОБЩЕНИЕ СЕРВИС  
УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ЭМПАТИЯ КАЧЕСТВО ОБЩЕНИЯ  
КЛИЕНТ НЕФОРМАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ СЕРВИС  
УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ЭМПАТИЯ КАЧЕСТВО СВЯЗИ  
ИНСТРУМЕНТ ОБЩЕНИЕ СЕРВИС УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ  
КЛИЕНТ НЕФОРМАЛЬНОЕ КЛИЕНТ ОБЩЕНИЕ СЕРВИС  
УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ЭМПАТИЯ КАЧЕСТВО ОБРАТНОЙ  
СВЯЗИ ИНСТРУМЕНТ ОБЩЕНИЕ СЕРВИС ИНСТРУМЕНТ  
КЛИЕНТ КАЧЕСТВО КЛИЕНТ ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ ИЗМЕНЕНИЕ  
НЕФОРМАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ СЕРВИС УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ  
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ КЛИЕНТ ИНСТРУМЕНТ ОБЩЕНИЕ  
УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ЭМПАТИЯ НЕФОРМАЛЬНОЕ

# СЕРВИС ДЕЛАЮТ ЛЮДИ

95%

индекс роста

92%

learning agility

89%

уровень вовлеченности по ДС  
пульс-опрос «Говорим. Слышим. Действуем»



# АНАСТАСИЯ ГОРОБЕЦ

Менеджер по контроллингу бизнес-процессов дистанционного сервиса Tele2  
[Anastasia.Gorobets@Tele2.ru](mailto:Anastasia.Gorobets@Tele2.ru)

