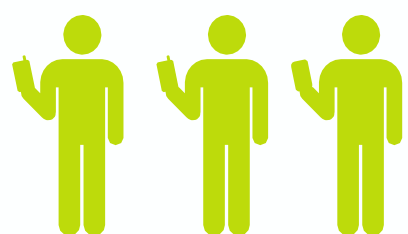


СПЕЦИФИКА РАЗВИТИЯ DIGITAL КАНАЛОВ

Сурина Юлия



Tele2 – федеральный сотовый оператор



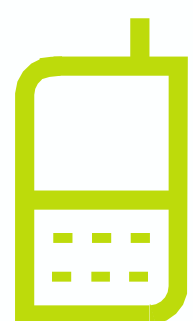
Объединенная
абонентская база –
38,9 миллиона*



Коммерческие
операции в
65 регионах России



Акционеры: 55% принадлежит
группе ВТБ и консорциуму
инвесторов; доля «Ростелекома»
составляет 45%



Уникальная бизнес-
модель сотового
дискаунтера

2G,3G
LTE

Весь географический и
технологический набор лицензий
практически на всей территории
России, в том числе в Москве



Корпоративная культура
и ценности Tele2 (Tele2 Way)

* По итогам II квартала 2016 года

TELE2

Каналы дистанционной поддержки



Иркутск



Саранск



Челябинск



Ростов-на-Дону

TELE2

Быть там, где клиенты – лучший клиентский опыт



Консультационные
услуги,
администрирование
первой линии

Использование
мессенджеров при
исходящих контактах

Поддержка клиентов
в социальных сетях

Сбор обратной связи
клиентов об услугах,
тарифах,
приложениях
Компании

Поддержка
продавцов розницы в
чате



TELE2

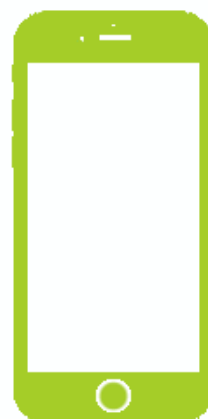
Почему клиенты выбирают цифровое обслуживание



**Я со всеми
общаюсь в
чатах**



**Удобно
писать в
общественны
х местах,
когда нет
возможности
говорить**



Это модно



**Могу
отправлять
скрины,
файлы**



**Могу
сохранить
ответ и
посмотреть
позже**

Почему компания выбирает цифровое обслуживание



Быть там, где клиент

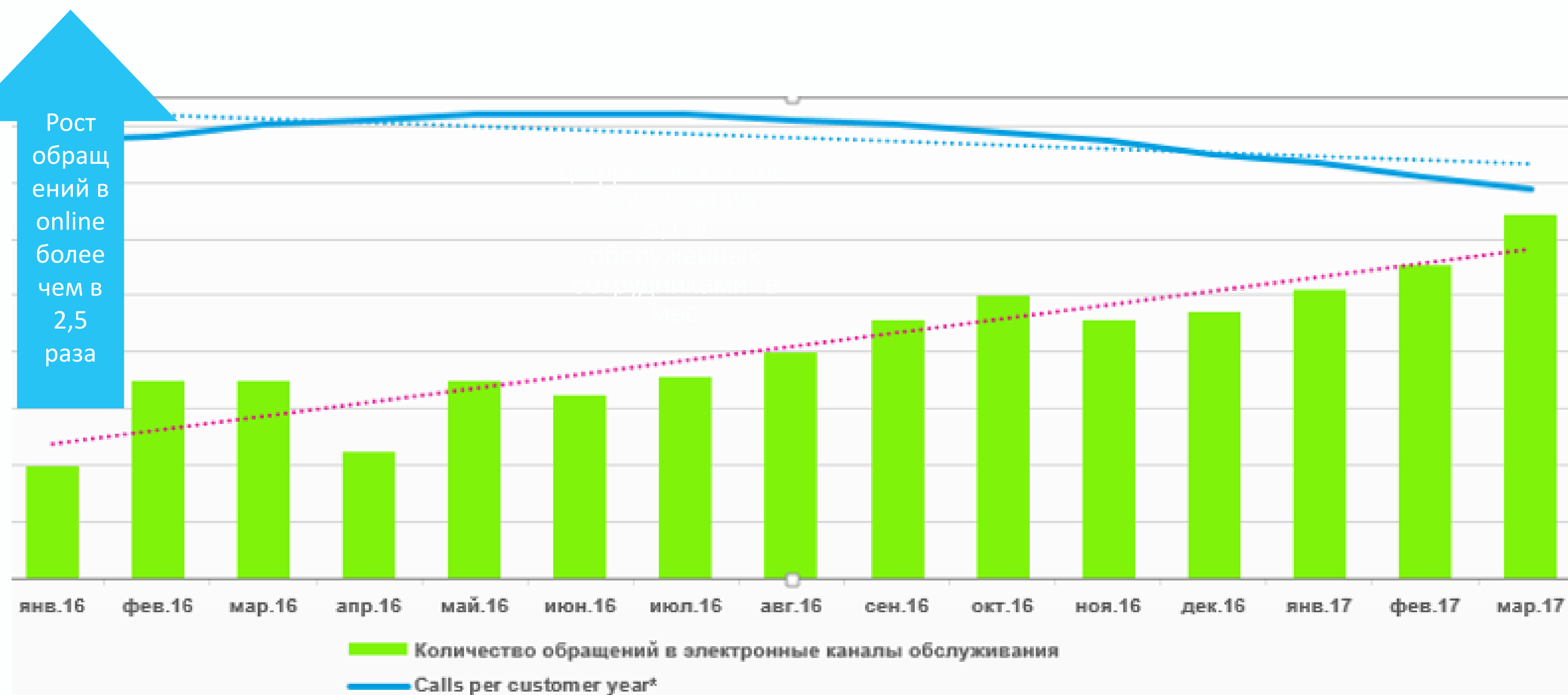
Анализ клиентского опыта



Поле для роста эффективности

TELE2

Перетекание из голоса в цифру, миф или реальность?

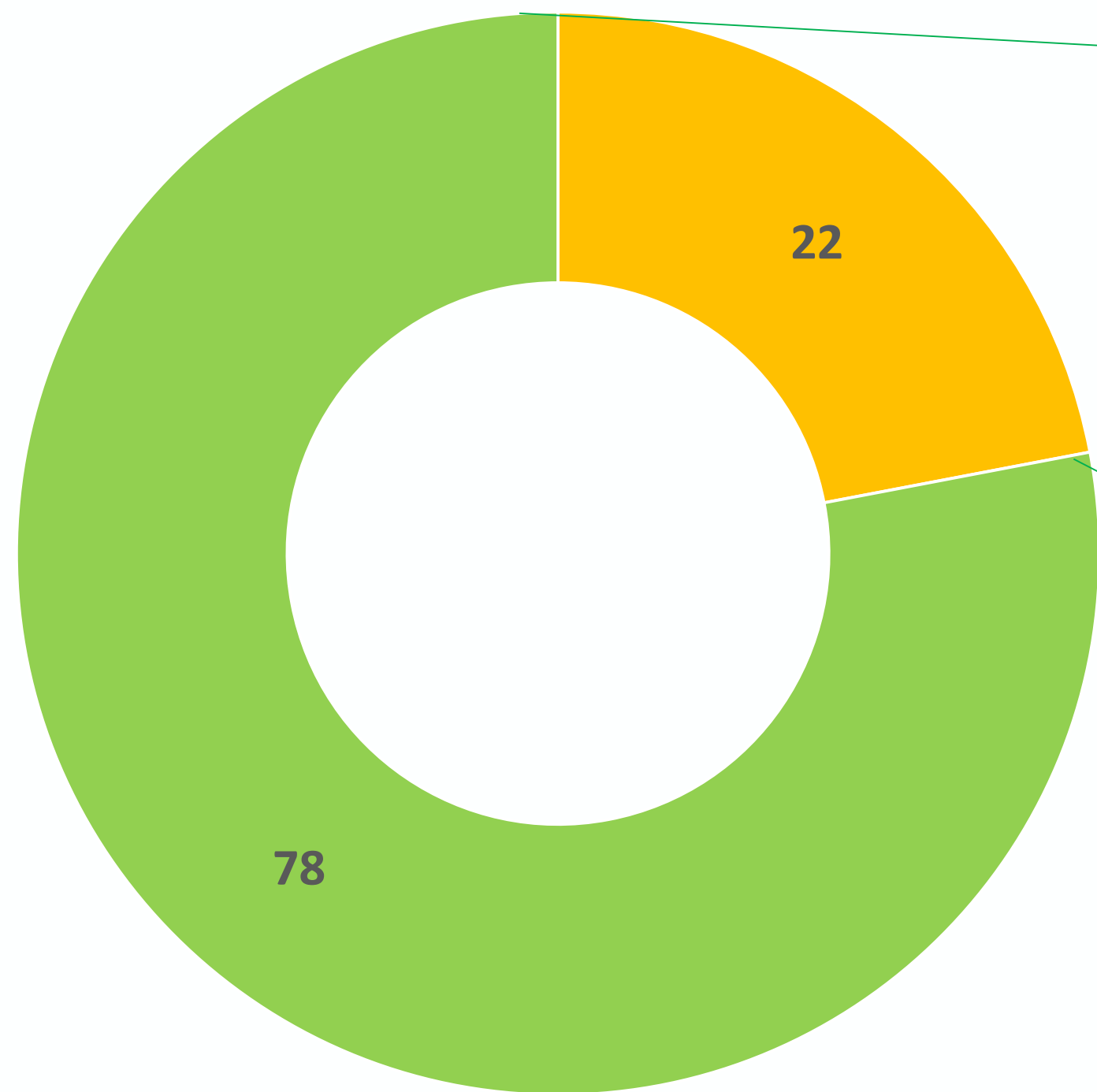


* Calls per customer year – звонков в КЦ на 1 абонента в год

TELE2

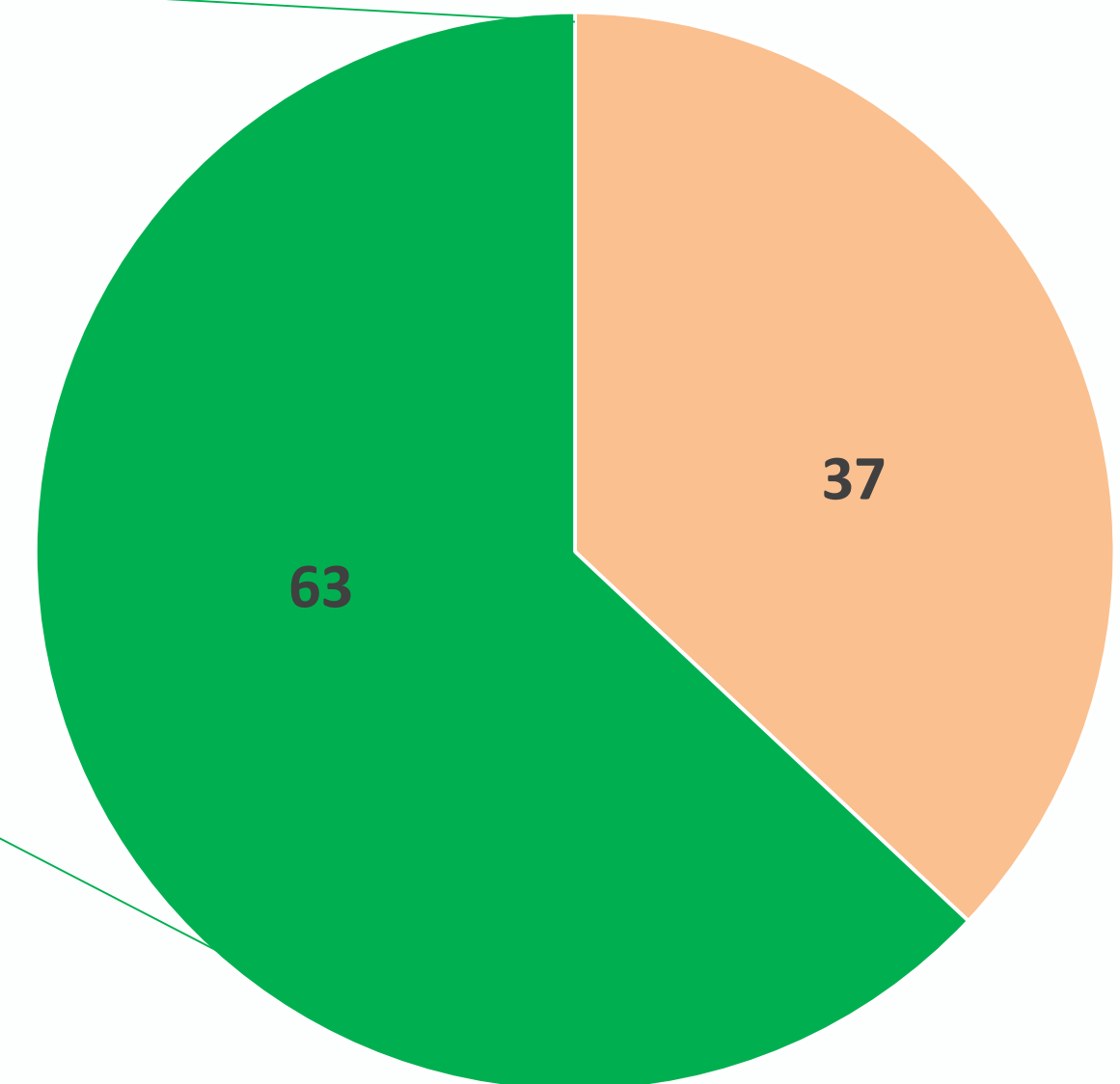
Перетекание из голоса в цифру, миф или реальность?

Клиенты обратившиеся в Online, %



■ В течение года звонили в КЦ ■ В течении года не звонили в КЦ

После обращения в online какой канал предпочитают, %



■ После обращения в on - line используют данный канал как единственный источник связи с оператором
■ После обращения в on - line используют разные каналы связи с оператором

Драйверы перемаршрутизации трафика из голосовых каналов в цифровые



Фокусное информирование при обращении в Контактный центр



Предложение мессенджеров в качестве каналов обратной связи при составлении заявки от клиента



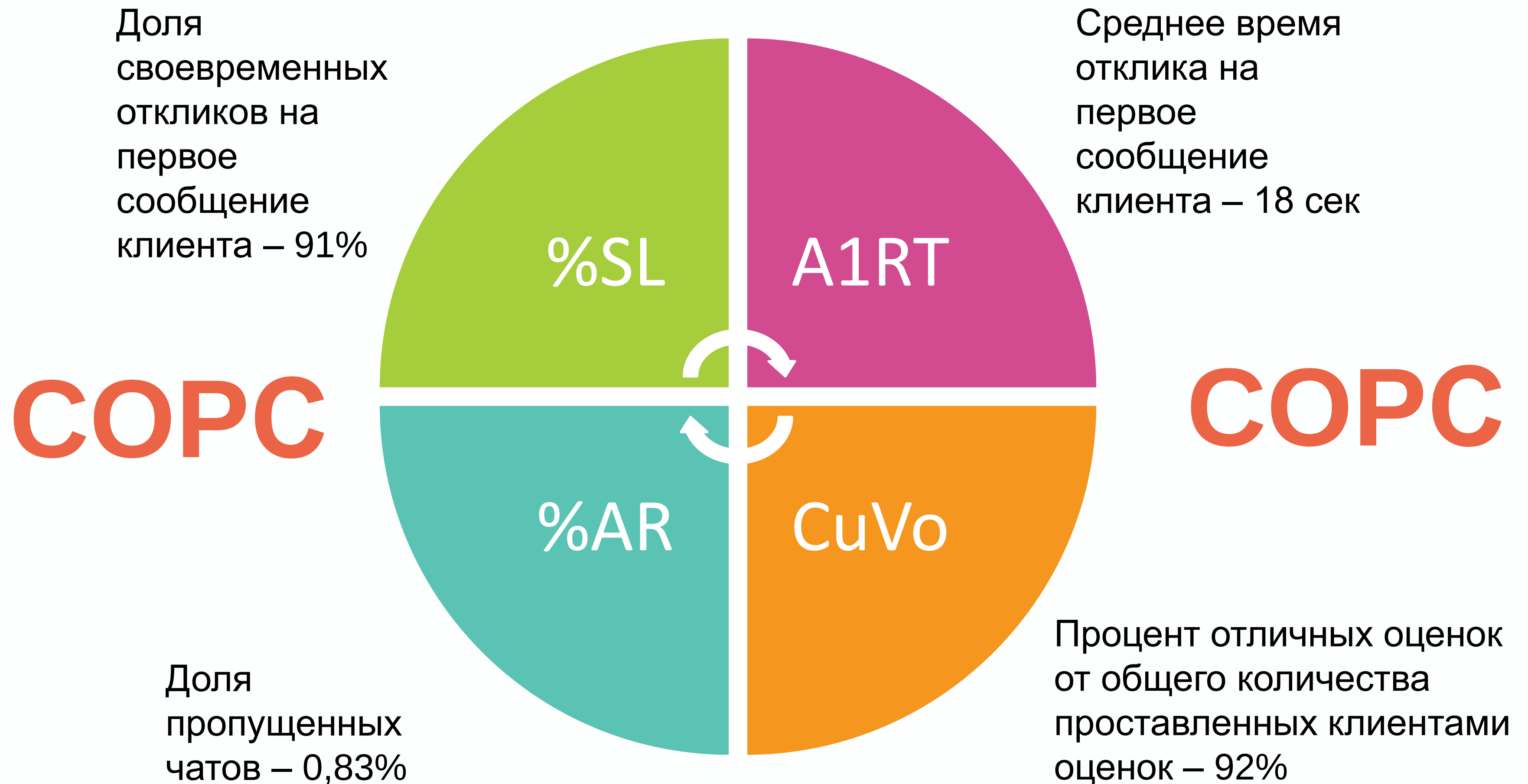
Информирование о новых каналах в Меню вызова IVR



SMS информирование клиентов, которые обращались в КЦ в последние три месяца



Ключевые показатели эффективности



Данные на март 2017 г.

TELE2

Особенности развития Digital каналов: набор и обучение персонала

Отбор

- Стаж работы в компании;
- Скорость набора текста;
- Грамотность письменной речи.

Обучение

- Изучение интерфейса
- Изучение процедур работы
- Изучение специфики письменной коммуникации

Поддерживающее обучение

- Развивающие тренинги
- Соревнование
- Обмен опытом
- Наставничество
- Самоконтроль



Особенности развития Digital каналов: как контролировать качество?



TELE2

Особенности развития Digital каналов: правила общения

Нет скриптам

Подстройка под
абонента

Эмпатия

Неформальное
общение

Картинки, стикеры



TELE2

Обратная связь от клиентов



Я в шоке от оперативности. Неистово доволен!

Tele2 супер!!! Молодцы. Даже если будете повышать цены, но при этом сохраните жизнерадостных и толковых операторов - согласные мы.

Не люблю по телефону разговаривать... Спасибо, что есть возможность решить любую проблему в Telegram! :)

Стикеры, отправляемые сотрудниками, радуют)

Радует, что консультанты с юмором подходят к решению проблем и очень доброжелательны

Всем знакомым рекомендую этот канал связи с Tele2! Крайне удобно!

TELE2



**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ**

TELE2