

АВТОМАТИЗАЦИЯ – ИНСТРУМЕНТ УЛУЧШЕНИЯ СЕРВИСА

О
МАЛЬНО
ПАТИЯ НЕФО
С КАЧЕСТВО ЭМПА
СЕРВИС СТАНДАРТ СЕРВИС КАЧЕСТВО
СЕРВИС КЛИЕНТ СТАНДАРТ СЕРВИС К
ОБЩЕНИЕ ЛУЧШИЕ NPS
ПАТИЯ НЕФОРМАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ ЛУЧШИЕ NPS
АНДАРТ СЕРВИС КАЧЕСТВО ЭМПАТИЯ
АНЦИОННЫЙ СЕРВИС
КОМПАНИЯ ДИСТАНЦИОННЫЙ СЕРВИС
СЕРВИС СЕРВИС КАЧЕСТВО ЭМПАТИЯ
АНДАРТ СЕРВИС КАЧЕСТВО ЭМПАТИЯ
АНДАРТ СЕРВИС
СЕРВИС
СЕРВИС

TELE2

DIGITAL образ ЖИЗНИ

4,72 млрд
пользователей
интернета в мире

55%
населения Земли
активно пользуется
социальными сетями

6,5 ч
среднее время
пользователя в
интернете

+21,6%
конверсия
онлайн-магазинов

63,8%
покупки с помощью
мобильных устройств

ТРЕНДЫ



ПОТРЕБНОСТИ КЛИЕНТОВ

сохранились, но возможности их удовлетворить могут быть не реализованы



ХЬЮСТОН, У НАС ПРОБЛЕМЫ

АНАЛИТИКА НА
НЕБОЛЬШОЙ ВЫБОРКЕ

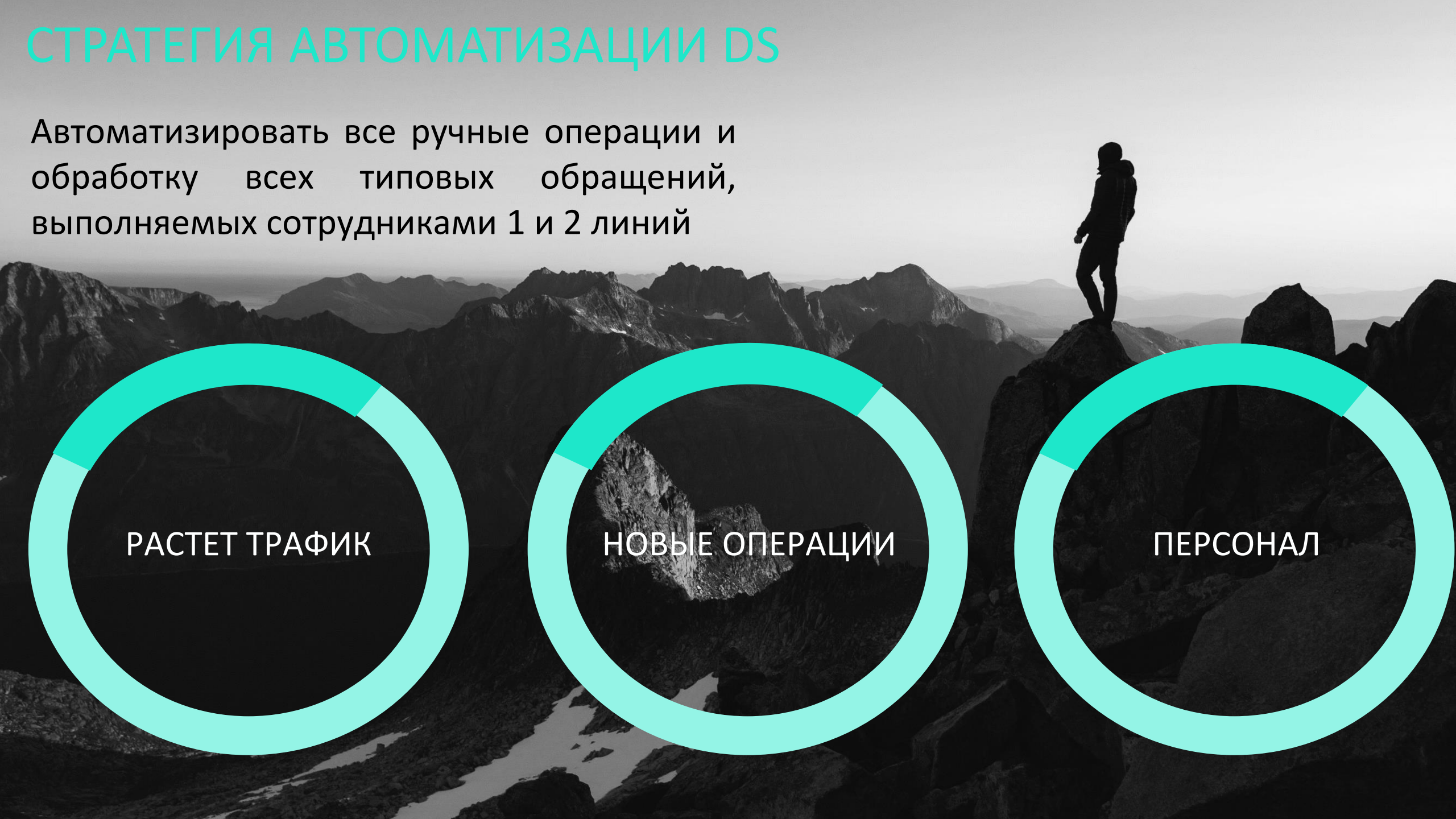
НЕАВТОМАТИЗИРОВАНЫ
ПРОДАЖИ

РУЧНЫЕ ОПЕРАЦИИ



СТРАТЕГИЯ АВТОМАТИЗАЦИИ DS

Автоматизировать все ручные операции и обработку всех типовых обращений, выполняемых сотрудниками 1 и 2 линий



РАСТЕТ ТРАФИК

НОВЫЕ ОПЕРАЦИИ

ПЕРСОНАЛ

SMART СЕГМЕНТАЦИЯ В ГОЛОСЕ

+5%

FCR

+42%

Новых
клиентов
в ЛК

70%

Автоматизация



Запуск SMART сегментации
в чат-боте

Ожидаемый рост автоматизации
цифрового сервиса



ЧТО ПРЕДСТАВЛЕНО НА РЫНКЕ АВТОМАТИЗИРОВАННЫХ СИСТЕМ?



IVR



DIVR
Чат-бот



Голосовой
ассистент

2021

DIVR

NPS

Автоматизация

+4%

+8%

2022

**Голосовой
ассистент**

ОПТИКАНАЛЬНАЯ МОДЕЛЬ ОБРАЩАЕМОСТИ



ЛК единая входная точка
контакта с клиентом



Инновационная сегментация
по истории клиента

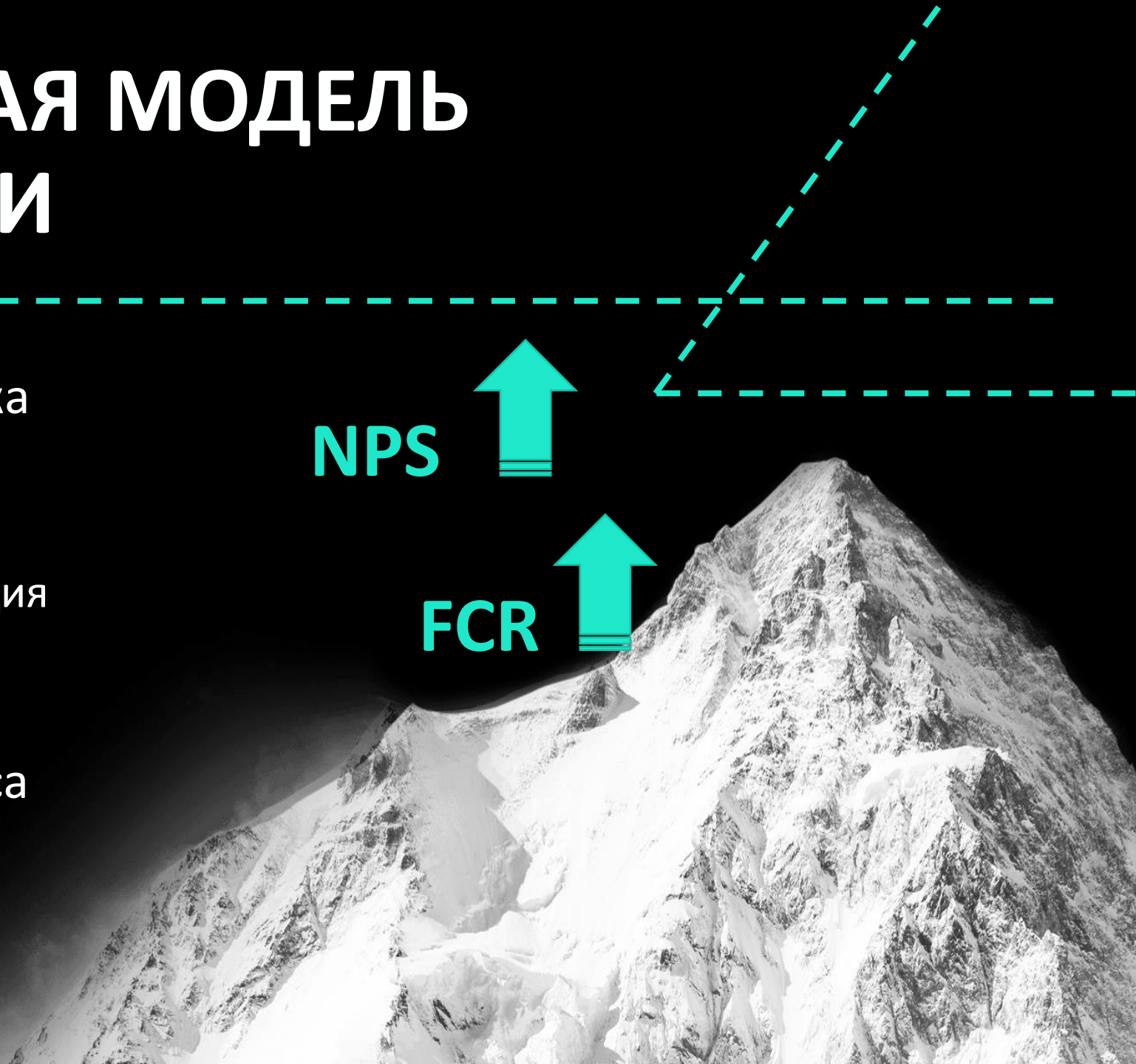


Персонализация сервиса
во всех каналах

NPS



FCR



ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ ПО ДРУГИМ ПРАВИЛАМ

TELE2

+40%

Увеличилось количество пользователей личного кабинета Tele2

20% Московская область

18% Сибирь

15% Поволжье

15% Урал

35-40 ЛЕТ

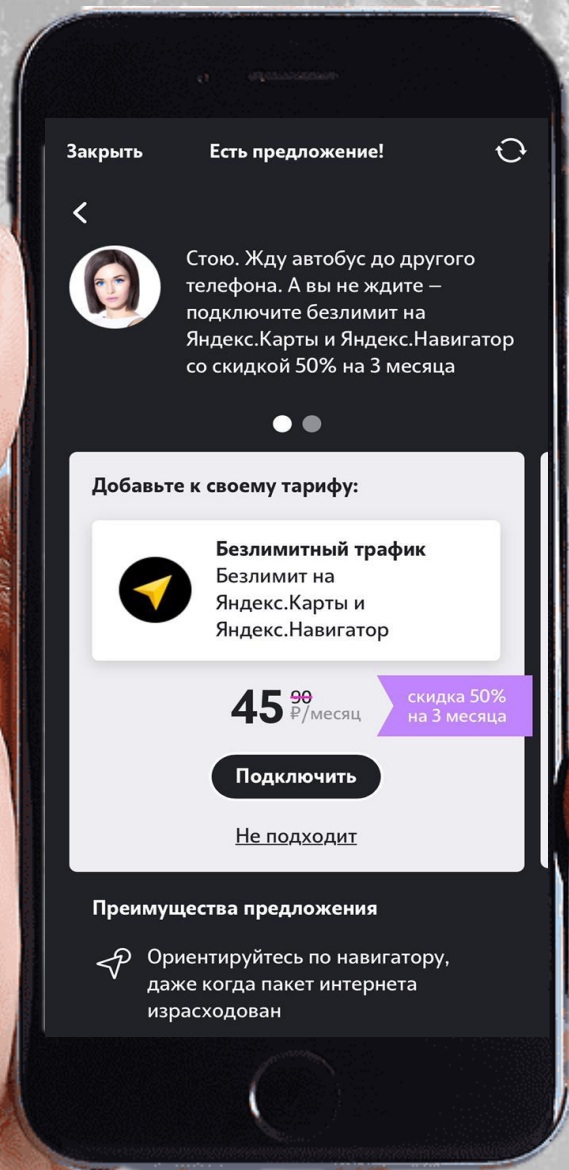
Наиболее активно используют «Мой Tele2»

50/50

Соотношение мужчин и женщин, использующих сервис



РЕКОМЕНДУЕМ ПО ДРУГИМ ПРАВИЛАМ



УПРАВЛЯЕМ ПО ДРУГИМ ПРАВИЛАМ



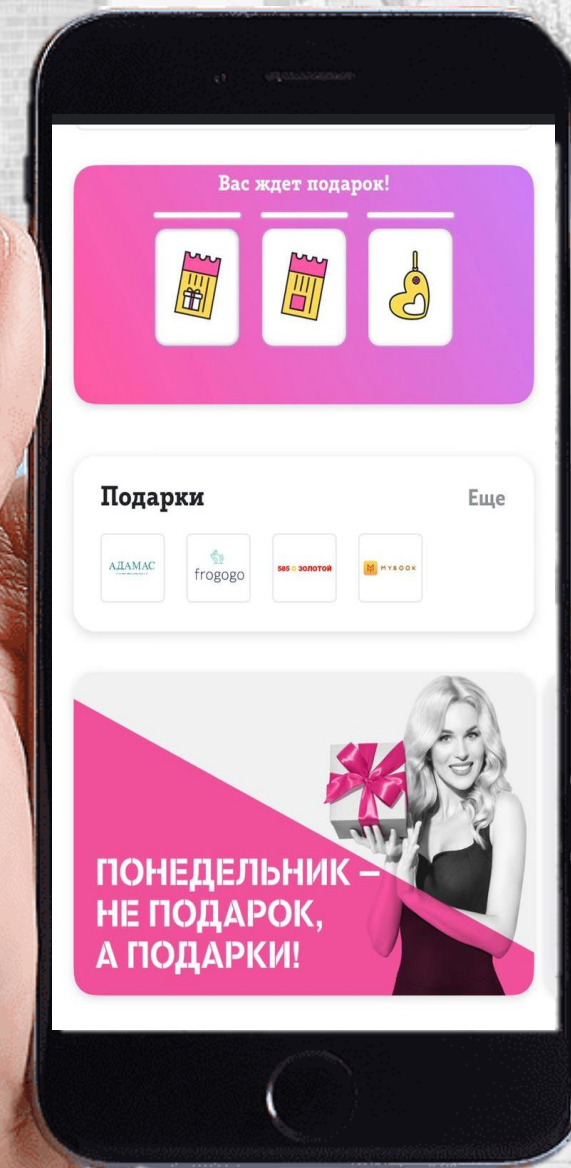
ОБУЧАЕМ ПО ДРУГИМ ПРАВИЛАМ

Сохранить и заработать

Сохранить свои средства
и заработать на этом –
нормальное желание
современного человека.
Облигации крупных
компаний – удобный способ
начать свое знакомство
с инвестициями.



РАДУЕМ ПО ДРУГИМ ПРАВИЛАМ



Основано на реальных звонках

TELE2 Сериал

СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ

Другие правила – другой формат коммуникации

1. Более подробно раскрываем все преимущества сервиса через интересный, увлекательный и нативный формат
2. Укрепляем дифференциацию бренда
3. Выделяемся из клаттера



18+

**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ**

TELE2