

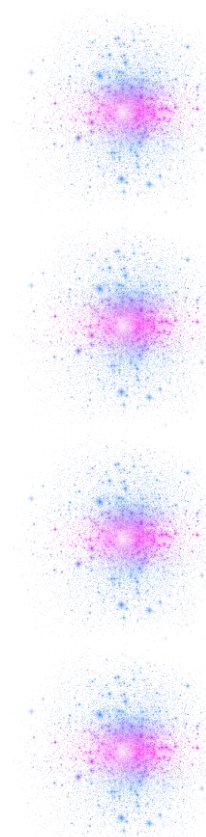
ДИСТАНЦИОННЫЙ СЕРВИС: АНАЛИТИКА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ

ЮЛИЯ СУРИНА,

директор центра дистанционных продаж
и сервиса



КАК МЕНЯЕТСЯ КЛИЕНТ В ДИНАМИЧНОМ МИРЕ



Мгновенное и качественное решение
при минимальных вложениях

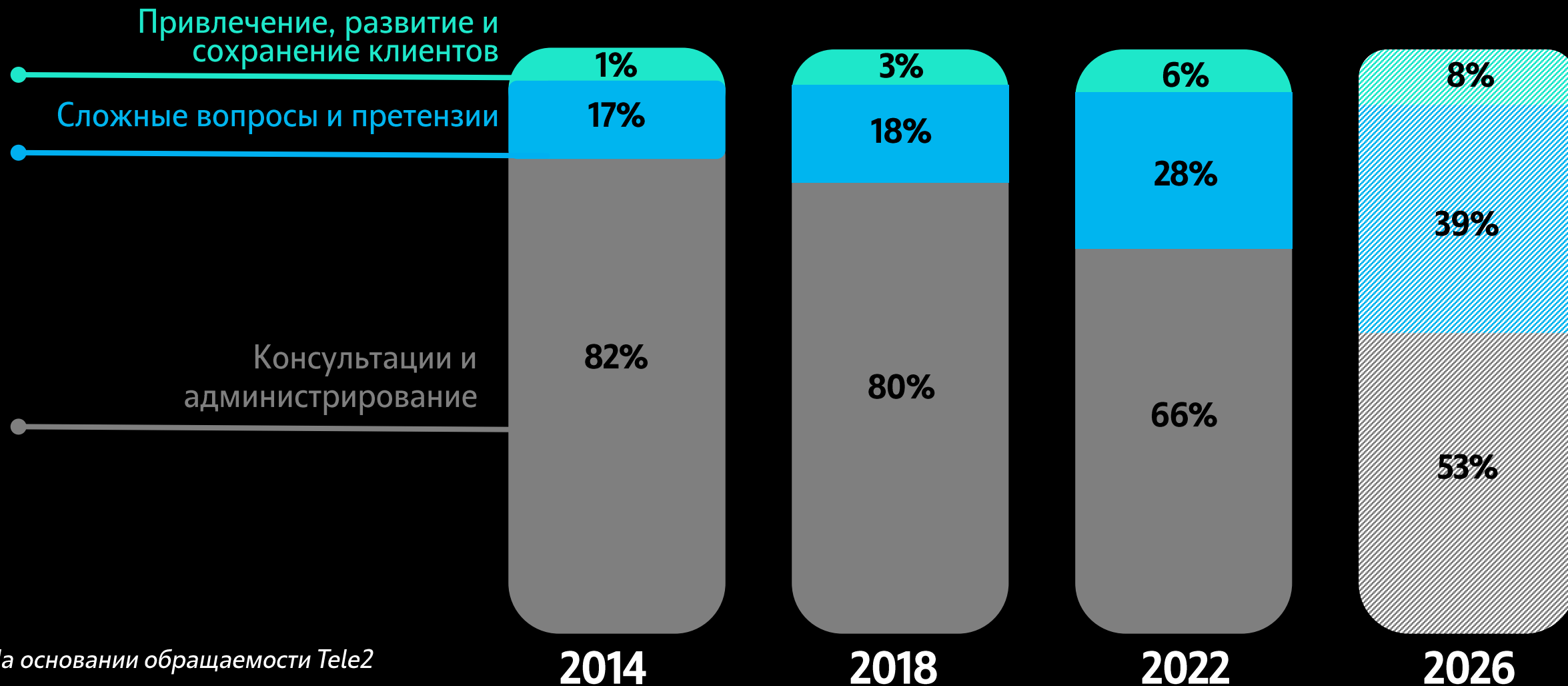
Уход в цифру, поиск новых каналов
приобретения товаров и услуг

Персонализация

Безопасность



ЗАПРОСЫ КЛИЕНТА УСЛОЖНЯЮТСЯ



ЭВОЛЮЦИЯ ДИСТАНЦИОННОГО СЕРВИСА

Сервис в
голосовом
канале

2006



Звоноквый центр

Сервис в голосовом
канале, электронная
почта

2010



Контактный центр

Сервис в голосовых и
digital каналах

Развитие
клиентов

Привлечение
клиентов

Сохранение
клиентов

Внедрение
изменений

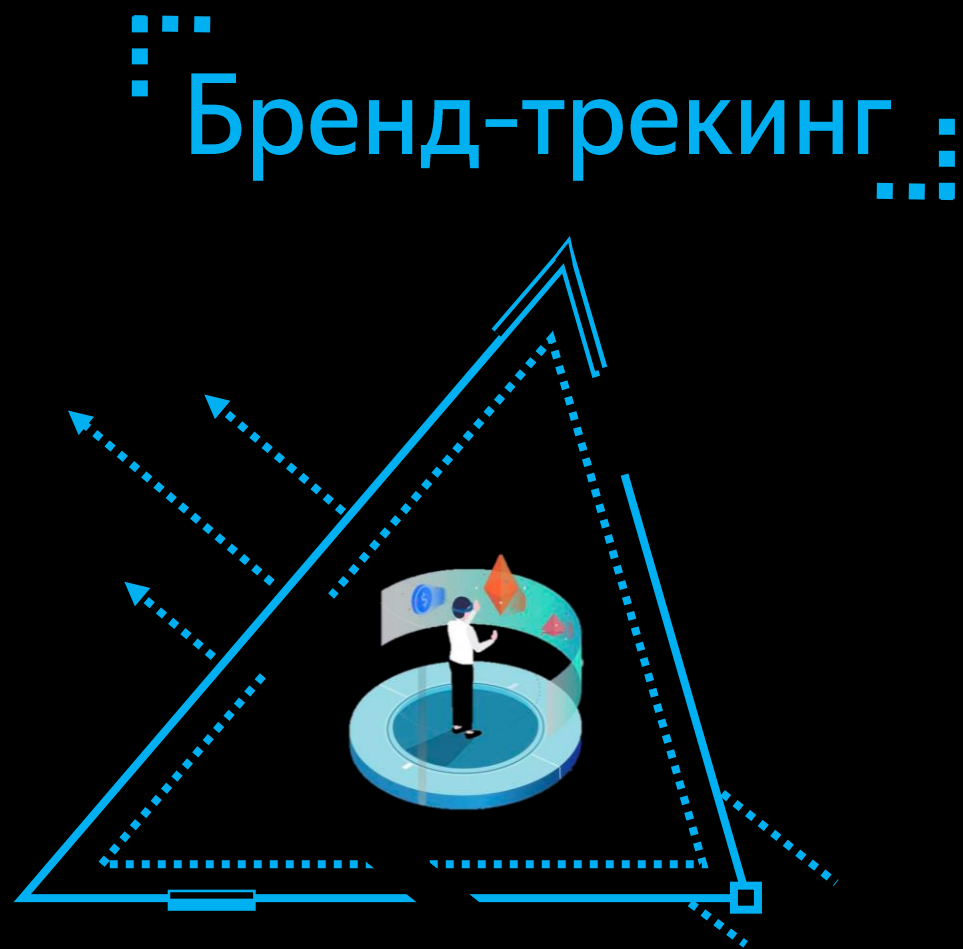
2022



Дистанционный сервис

БАЗА ЗНАНИЙ О КЛИЕНТАХ -

инструмент улучшения
клиентского опыта



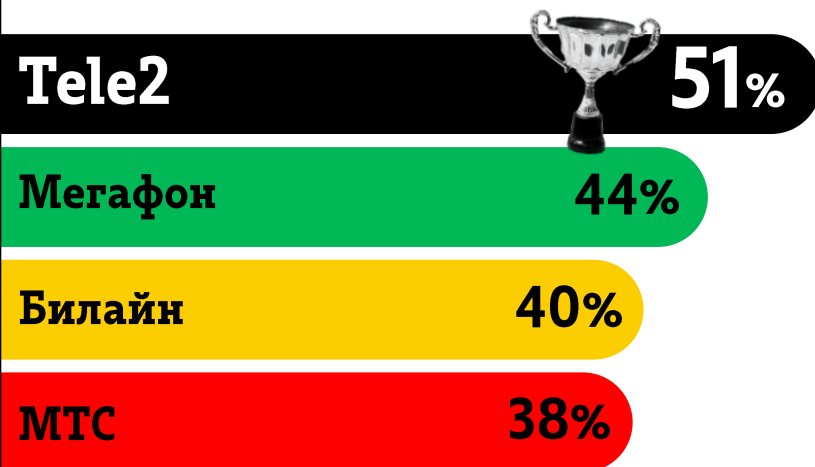
БРЕНД-ТРЕКИНГ

маркетинговое исследование
по качественным показателям
в отрасли



БРЕНД-ТРЕКИНГ КАК ИНСТРУМЕНТ ЗНАНИЙ О КЛИЕНТАХ

Доступность и удобство
сервиса на рынке России



Трекинг за Q2 2022

Клиентская
удовлетворенность
дистанционным сервисом



Трекинг за Q2 2022

TELE2

BIG DATA

корпоративный инструмент
обработки данных для
использования их в конкретных
задачах и целях



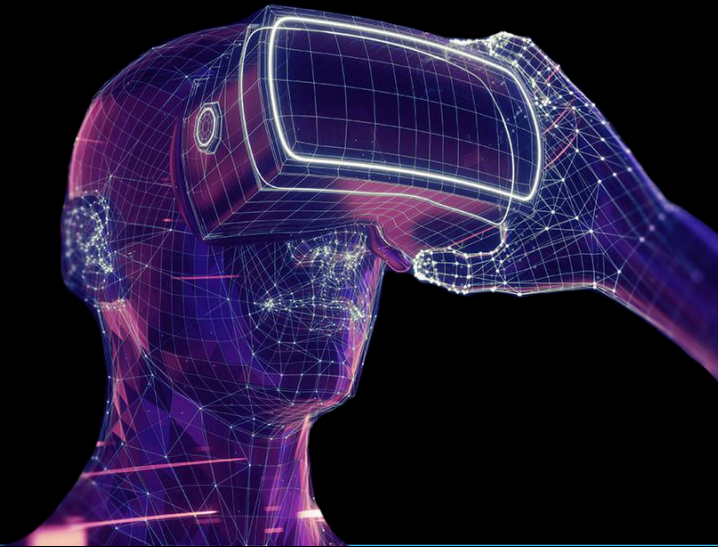
ВНЕДРЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ: БАЛАНС КЛИЕНТСКОЙ ЛОЯЛЬНОСТИ

Сохранение лояльности
клиентов попадающие под
изменения

Подготовка всех систем
самообслуживания

Подбор индивидуальных
офферов для клиентов,
склонных к оттоку

Точное прогнозирование
объема отклика клиентов в
каналы обслуживания



85%

Точность
продуктового отклика



68%

Автоматизация
IVR



54%

Автоматизация
Чат-бота



90%

Клиентская
удовлетворенность

РАЗВИТИЕ КЛИЕНТА - ТЕХНИКА ПРОДАЖ ДЛЯ РОСТА ПОТРЕБЛЕНИЯ

Индивидуальный подбор
предложений клиенту

Увеличение среднего
ARPU

Увеличение лояльности
клиентов

+30%
к среднему
чеку

94%
клиентская
удовлетворенность

на 85%
увеличили % продаж
от трафика за 3 года

ДИСТАНЦИОННЫЙ СЕРВИС КАК НОВЫЙ КАНАЛ ПРИВЛЕЧЕНИЯ КЛИЕНТОВ

Привлечение новых клиентов
при звонке в дистанционный
сервис

Увеличение выручки

Увеличение GI



7k
2020

37k
2021

90k
2022



>50%

Активных пользователей
телефонии и интернета



97%

Клиентская
удовлетворенность

ПРИВЛЕЧЕНИЕ КЛИЕНТОВ ЧЕРЕЗ ИСХОДЯЩИЙ ОБЗВОН



Исходящие обзвоны на горячую
базу для привлечение клиентов



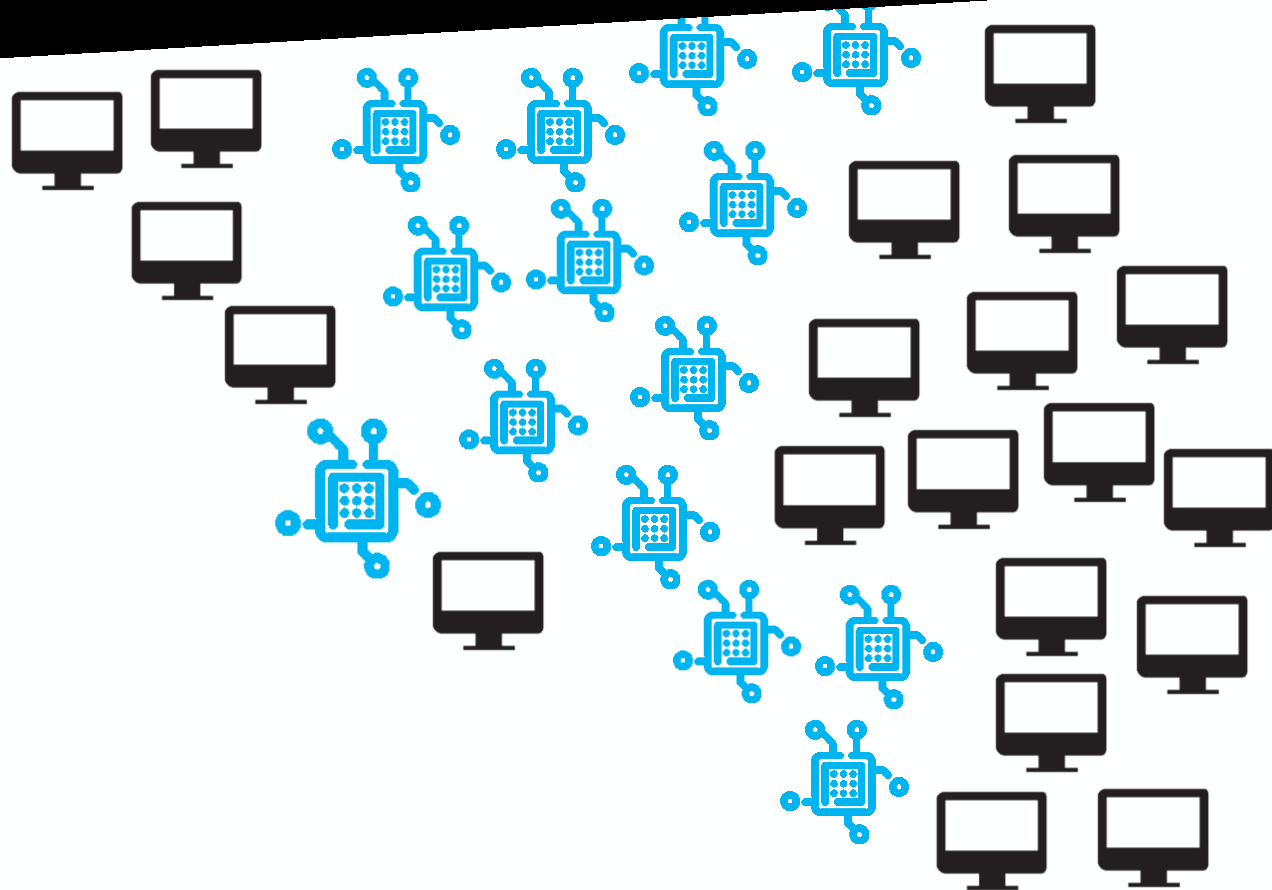
Увеличение выручки



Увеличение GI

~40тыс. новых клиентов

60% активных
пользователей
телефонии и интернета



СОХРАНЕНИЕ MNP OUT: ФОКУС НА ВЫСОКОДОХОДНЫХ КЛИЕНТОВ



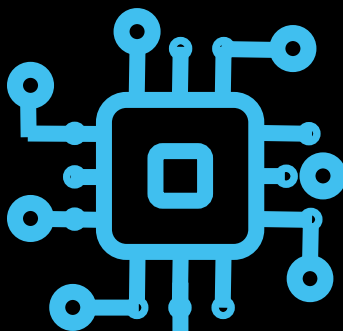
Определение оптимального предложения клиенту



Сохранение выручки компании



Увеличение удовлетворённости клиентов



>1,5 млрд

Выручка в год

77%

Активных пользователей
телефонии и интернета

90%

Клиентская
удовлетворенность

>36%

Конверсия

СОПРОВОЖДЕНИЕ НОВЫХ КЛИЕНТОВ

MNP IN

Определение оптимального предложения клиенту

Привлечение нового клиента

Увеличение выручки

>400

МЛН
Выручка в год

17%

Конверсия от
всех портаций
IN

ИНСАЙТЫ

обратная связь
от клиентов как
инструмент изменений



РАБОТА С ИНСАЙТАМИ

Боли клиентов



Потребность решить вопрос на уровне топ-менеджмента компании

54%
CSI



Решение

Новый канал -
Центр качества



1,3тыс.

клиентов получили
индивидуальный
сервис

Большое спасибо за работу,
вы мне очень помогли,
я всем похваляюсь
индивидуальным подходом!



Отсутствие персональных
предложений

85%
CSI



Подарки
клиентам



96%
удовлетворенность
подарками

- На день рождения клиента
- При настройке интернета
- День рождения SIM

ЗАМЫКАНИЕ КОНТУРА: NPS КАК ДРАЙВЕР ИЗМЕНЕНИЙ

ОБЗВОН ДЕТРАКТОРОВ

ЦЕЛИ

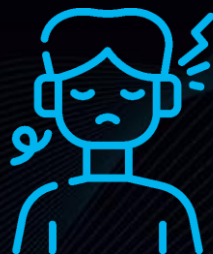
- повышение лояльности клиентов-детракторов
- снижение оттока клиентов



NPS ОПРОС



ЗВОНОК



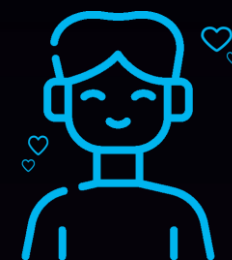
ВЫЯВЛЕНИЕ ПРИЧИНЫ
ДЕТРАКТА



РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМЫ
КЛИЕНТА



РАБОТА С
РЕПУТАЦИОННЫМИ
РИСКАМИ БРЕНДА



ДОВОЛЬНЫЙ
КЛИЕНТ

АНАЛИТИКА ПРИЧИН
ДЕТРАКТА С ЦЕЛЬЮ
УЛУЧШЕНИЙ

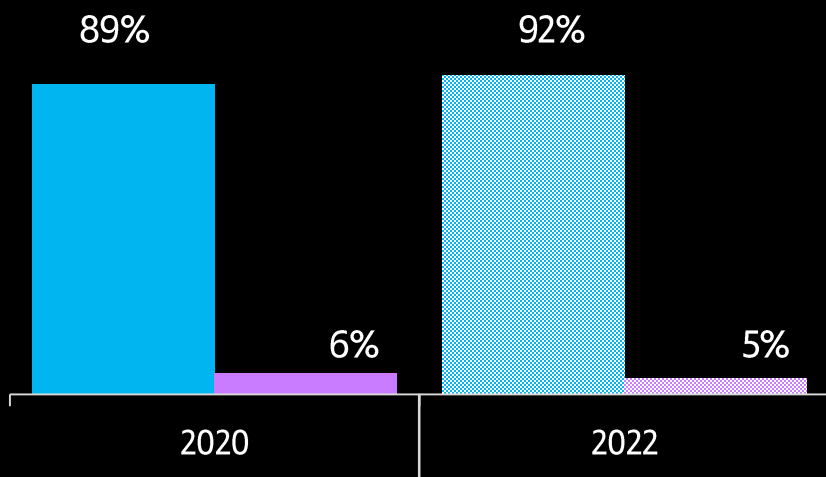
РОСТ КЛИЕНТСКОЙ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ – РЕЗУЛЬТАТ, КОТОРЫМ МЫ ГОРДИМСЯ!



NPS TD ОТРЫВ
ОТ КОНКУРЕНТОВ



РОСТ КЛИЕНТСКОЙ
УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ (CSI)



СЕРВИС ДЕЛАЮТ ЛЮДИ



95%

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ
УСЛОВИЯМИ ТРУДА
(APEXBERG)



3года 4мес

СРЕДНИЙ СРОК
РАБОТЫ
СОТРУДНИКА
СЕРВИСА

90%

ВОВЛЕЧЕННОСТЬ
СОТРУДНИКОВ
(KINCENTRIC)



96%

ИНДЕКС
ВНУТРЕННЕГО
РОСТА



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

ЮЛИЯ СУРИНА,

директор центра дистанционных продаж
и сервиса

 +7(902)-666-66-69

 Julia.Surina@tele2.ru