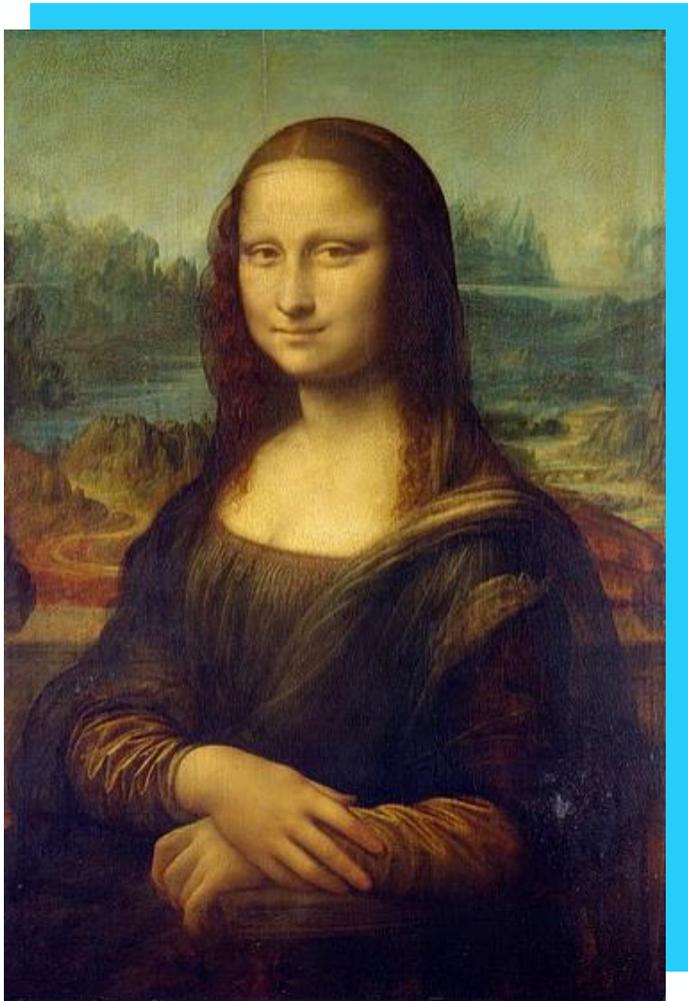
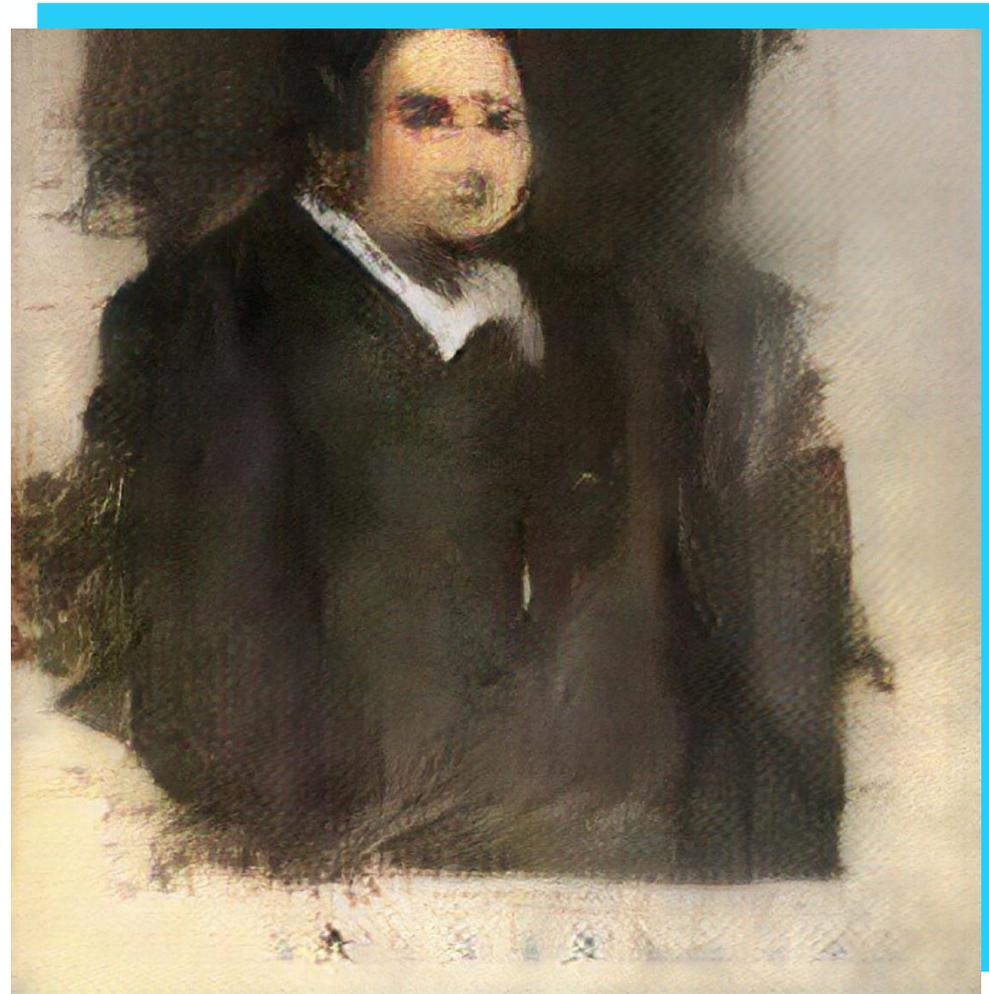


# КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС В ЭПОХУ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ: КУДА ДЕРЖАТЬ ОРИЕНТИР

ЛАВРУШЕВА АННА



**МОНА ЛИЗА**



**ПОРТРЕТ ЭДМОНДА БЕЛАМИ**

# ГЛОБАЛЬНОЕ СОСТОЯНИЕ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ 2022



7,97 млрд  
ЧЕЛОВЕК

57%  
В ГОРОДАХ



5,32 млрд  
СМАРТ-ПОЛЬЗОВАТЕЛИ

67%



5 млрд  
ИНТЕРНЕТ-ПОЛЬЗОВАТЕЛИ

63%



4,65 млрд  
ПОЛЬЗОВАТЕЛИ SM

58,7%

DIGITAL 2022: ГЛОБАЛЬНЫЙ СТАТИСТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

[HTTPS://DATAREPORTAL.COM/REPORTS/DIGITAL-2022-APRIL-GLOBAL-STATSHOT](https://datareportal.com/reports/digital-2022-april-global-statshot)

TELE2

**Стратегия компании направлена на то, чтобы быть лучшим сервисным оператором**

---

---

---

## **Наша цель**

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

# КЛИЕНТ СТАНОВИТСЯ БОЛЕЕ ЦИФРОВЫМ

Клиенты предпочитают  
решать вопросы  
в автоматизированных системах

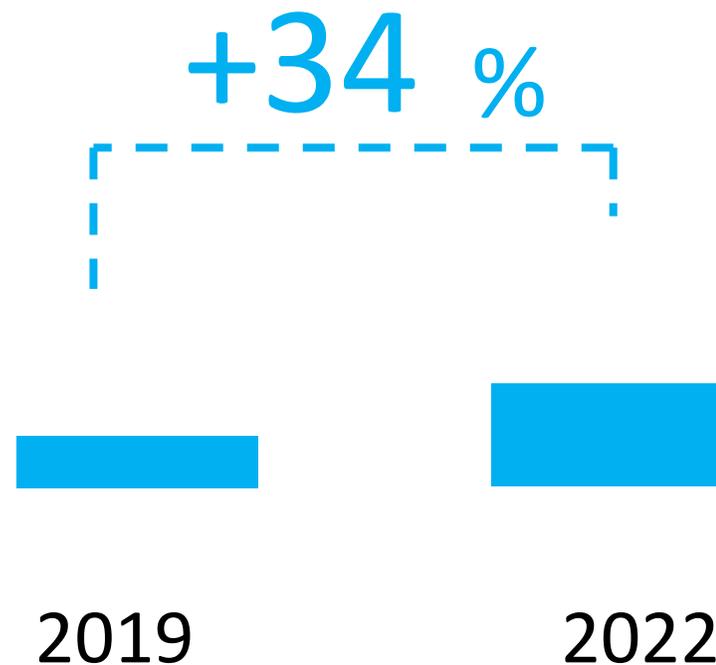
97%

доля обращений  
в автоматизированных  
системах



# ЗАПРОСЫ В «ЖИВЫЕ» КАНАЛЫ СТАНОВЯТСЯ СЛОЖНЕЕ

количество сложных запросов  
на 100 контактов (digital)



# КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ В ЦИФРОВОЙ СРЕДЕ

Цифровая среда

Удобство и простота взаимодействия с компанией



Поддерживаем **цифровой** образ жизни клиента

12  
digital-каналов

+40%  
число пользователей  
Личного кабинета



Встроен **ИИ МИА**

- решит любой вопрос
- подберет наилучшее предложение

**TELE2**

# КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ В ЦИФРОВОЙ СРЕДЕ

Цифровая среда

Удобство и простота взаимодействия с компанией



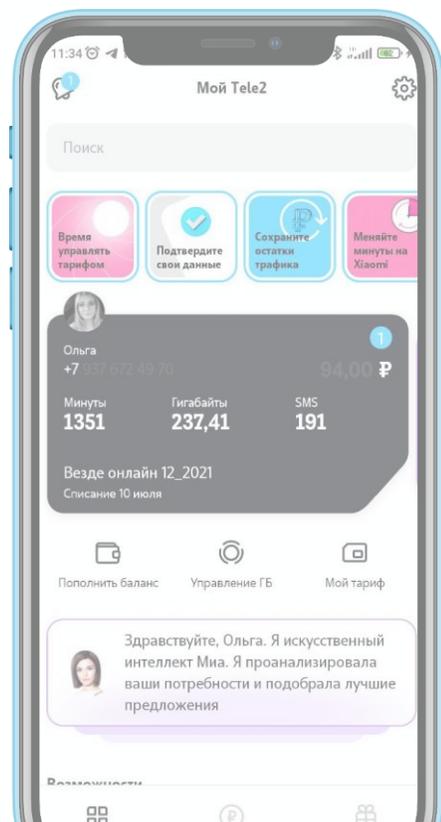
Поддерживаем **цифровой** образ жизни клиента

12

digital-каналов

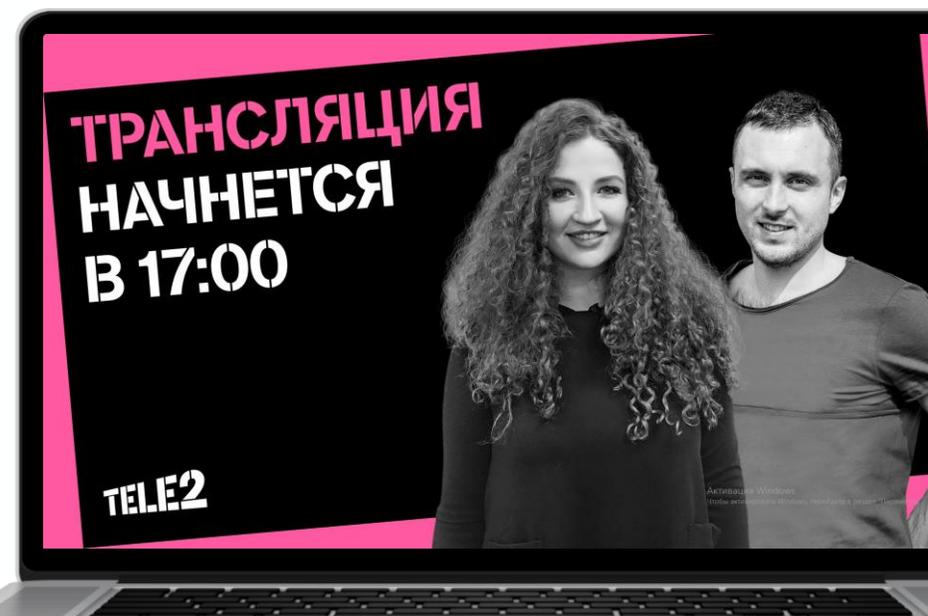
+40%

число пользователей  
Личного кабинета



15 млн просмотров

прямых эфиров  
«Саппорт на связи»



# КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ В ЦИФРОВОЙ СРЕДЕ

Цифровая среда

Удобство и простота взаимодействия с компанией



Поддерживаем **цифровой** образ жизни клиента

12

digital-каналов

+40%

число пользователей  
Личного кабинета



15 млн просмотров

прямых эфиров  
«Саппорт на связи»

>50

обучающего контента  
«Школы клиента»



# ТРАНСФОРМАЦИЯ ОТ КЛИЕНТА

Mail-канал



«Центр качества» - новый формат приема жалоб

228 клиентов

получили индивидуальный сервис

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

Чат-бот во всех digital-каналах



Отключили чат-бота в WhatsApp, Viber и ЛС ВК

+5 п.п.

клиентская удовлетворенность чат-ботом

Негативные отзывы абонентов с предложениями отключить чат-бот в этих каналах

TELE2

**TELE2**

**ЧЕГО ХОТЯТ  
НАШИ КЛИЕНТЫ?**



**РЕШАТЬ ВОПРОСЫ  
БЫСТРО И ЛЕГКО**



# ГОЛОСОВОЙ АССИСТЕНТ



БОЛЕЕ

200К

клиентов принял

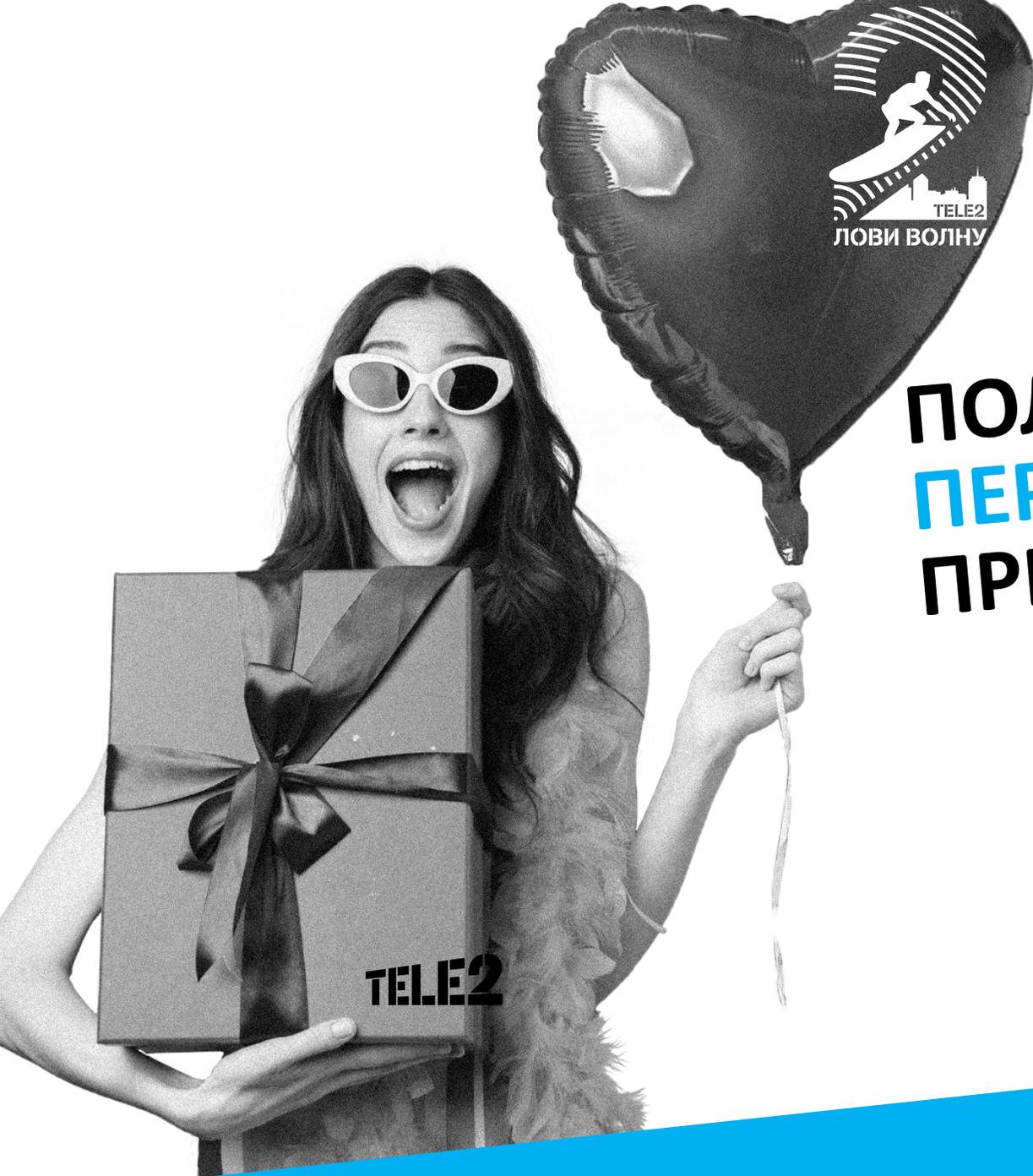
ЭФФЕКТИВНОСТЬ

+2%

vs DIVR

-9%

ПОВТОРЫ



**ПОЛУЧАТЬ  
ПЕРСОНАЛИЗИРОВАННЫЕ  
ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

**СКИДКИ**

**ПОДАРКИ**

**БОНУСЫ**

# ПРОГРАММА «БОЛЬШЕ»: БЫТЬ КЛИЕНТОМ TELE2 ВЫГОДНО



ШОППИНГ



РАЗВЛЕЧЕНИЯ



ОБУЧЕНИЕ



ЗДОРОВЬЕ

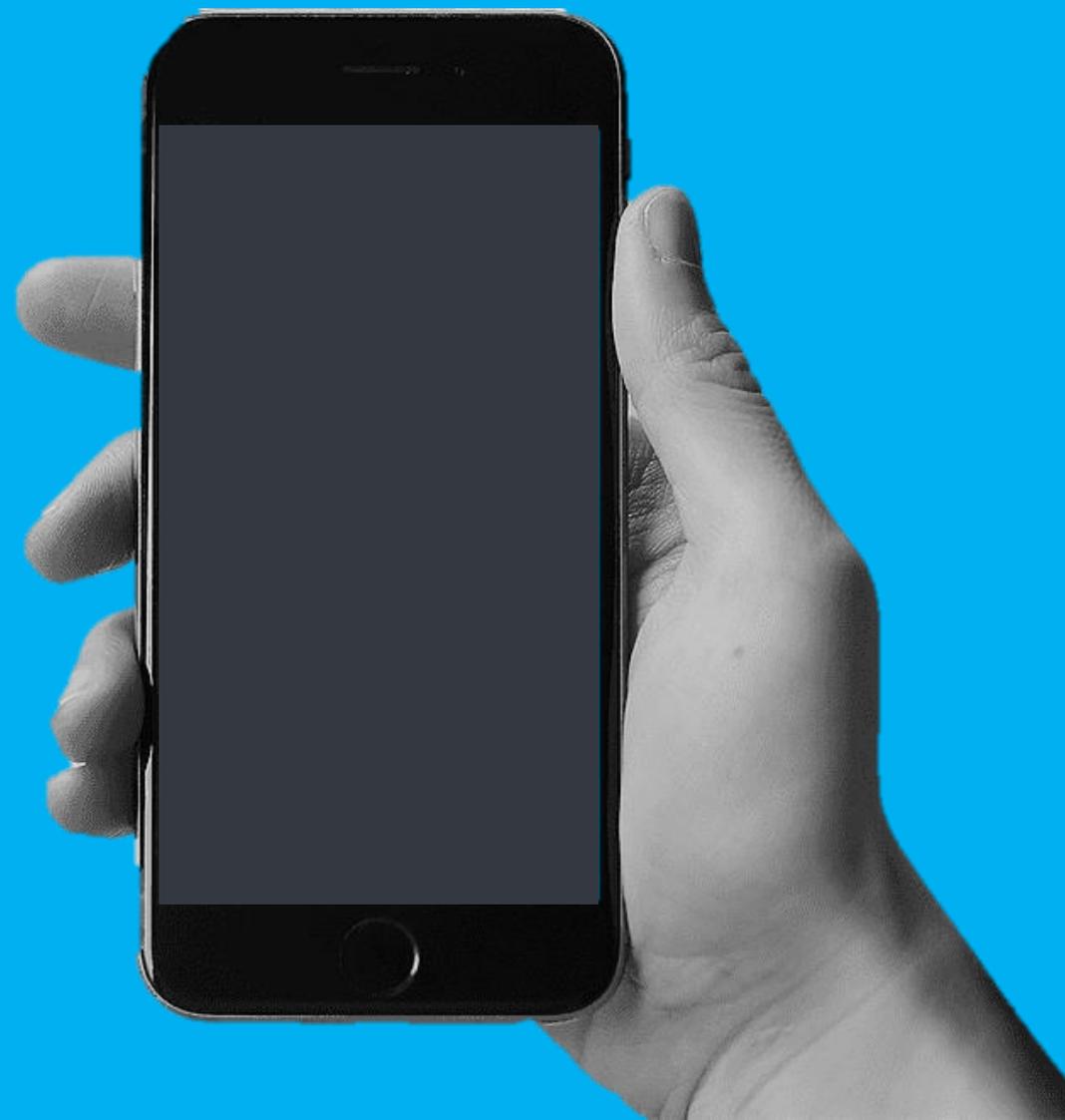
**TELE2**

A black and white photograph of two young children playing in the ocean surf. The child in the foreground is crouching, splashing water, while the child in the background is standing and smiling. The scene is set against a backdrop of waves and a clear sky. A large blue diagonal graphic element is present in the bottom right corner.

ПОЛУЧАТЬ  
ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ  
СЕРВИС

**МЫ  
ГОТОВЫ ПОМОГАТЬ  
НА ЛЮБОМ ЯЗЫКЕ**

**TELE2**



**КЛИЕНТ  
ТРЕБУЕТ РЕШЕНИЙ  
НА НОВОМ УРОВНЕ**



# ЦИФРОВЫЕ ПРОДУКТЫ И УСЛУГИ

## Продукты и услуги

Продукты и услуги расширяют возможности и дарят впечатления



Человек **решает** сам, как распоряжаться пакетами

■ «Вечные минуты и Гб»

■ Коллаборации

- фильмы Wink
- кофе «Шоколадница»
- скидки на смартфоны Xiaomi

■ Продажа лотов на Ozon

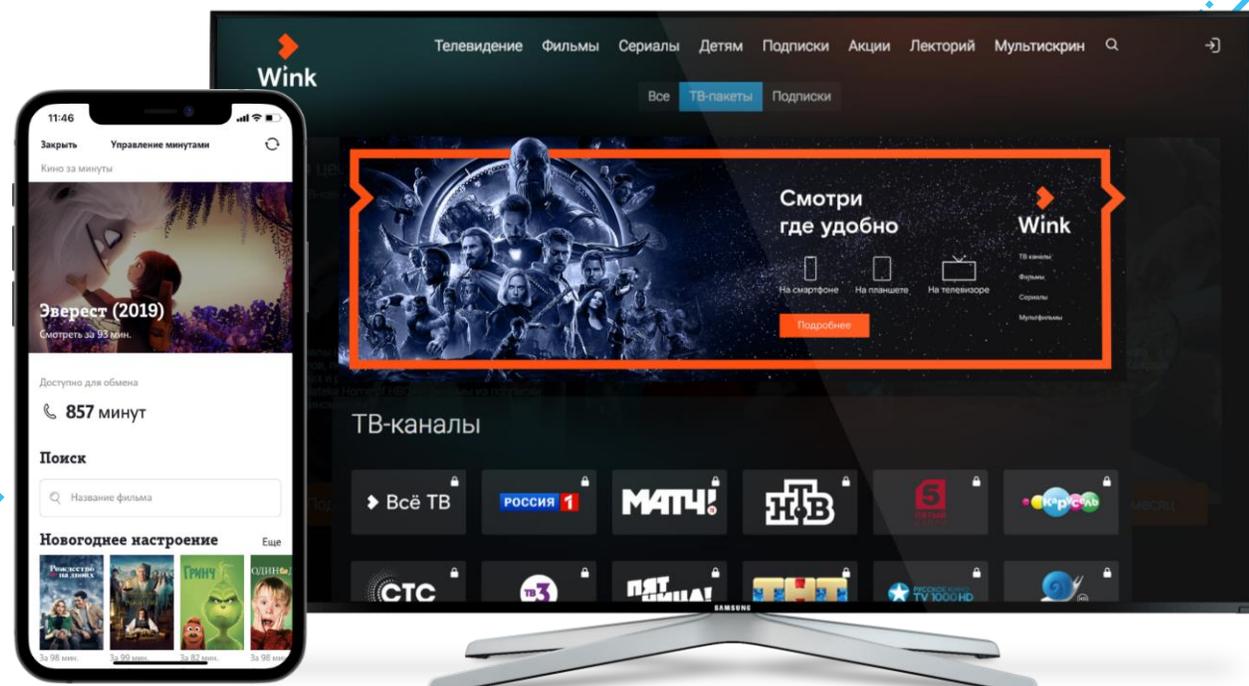
Обмен минут на **киноминуты**

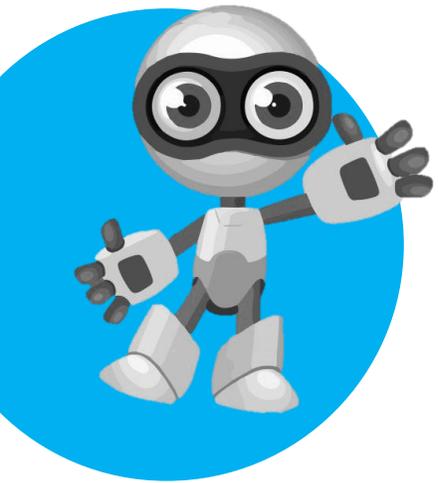
**117** млн

минут обменяли

**>1** млн

фильмов посмотрели





# КЛИЕНТАМ НУЖЕН НОВЫЙ УРОВЕНЬ РЕШЕНИЙ

**01**

Быстрое решение  
технических вопросов



Интеграция с внутренними сервисами Tele2

**02**

Уверенный ответ бота  
на сложные вопросы



Использование нейросети  
для более точного ответа клиенту

**03**

Простота использования  
виртуального помощника



- ★ Быстрые клавиши
- ★ Кастомизированная визуализация чатов
- ★ Учёт контекста для будущего ответа

**СПАСИБО  
ЗА ВНИМАНИЕ**

**TELE2**