

# О ЛУЧШЕМ СЕРВИСЕ, УПРАВЛЕНИИ И ВОВЛЕЧЕННОСТИ КОМАНДЫ



**Дарья Денисова,**  
руководитель направления  
цифровой и голосовой  
экспертной поддержки Tele2

**TELE2**

# ЦЕНТР ДИСТАНЦИОННЫХ ПРОДАЖ И СЕРВИСА

**20** тыс.

цифровых и голосовых  
контактов ежедневно

**15** каналов

обслуживания



**550**

сотрудников

**90%**

вовлеченности  
сотрудников

**TELE2**

# НАГРАДЫ

2020 г.

Премия «Хрустальная гарнитура»  
«Лучший большой контактный центр»  
Высокая оценка жюри

2021 г.

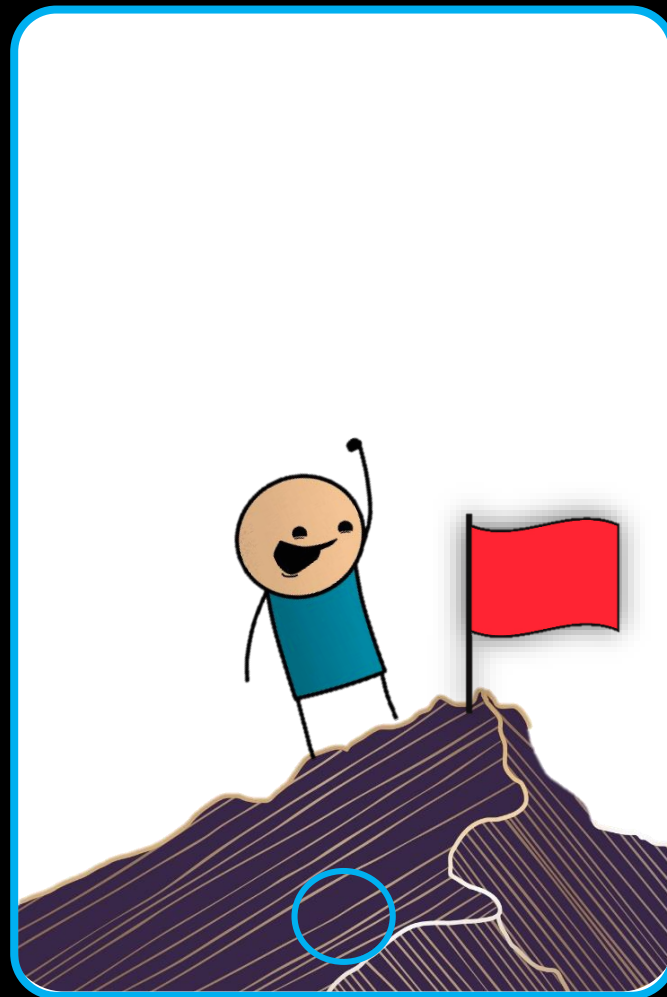
Премия Contact Centre World (региональный конкурс)  
Best Contact Centre  
Серебро

2021 г.

Премия Contact Centre World (мировой конкурс)  
Best Contact Centre  
Бронза

2022 г.

Премия CX World Awards  
«Лучший персонализированный клиентский опыт»  
Высокая оценка жюри



# НАГРАДЫ

**2020 г.**

Премия «Хрустальная гарнитура»  
«Лучший большой контактный центр»  
Высокая оценка жюри

**2021 г.**

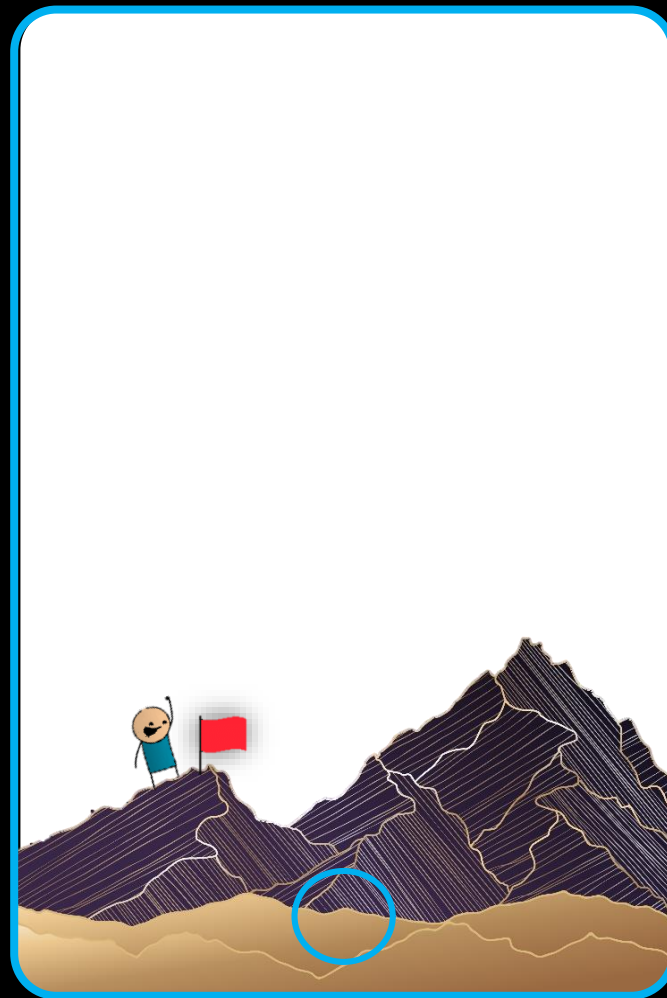
Премия Contact Centre World (региональный конкурс)  
Best Contact Centre  
Серебро

**2021 г.**

Премия Contact Centre World (мировой конкурс)  
Best Contact Centre  
Бронза

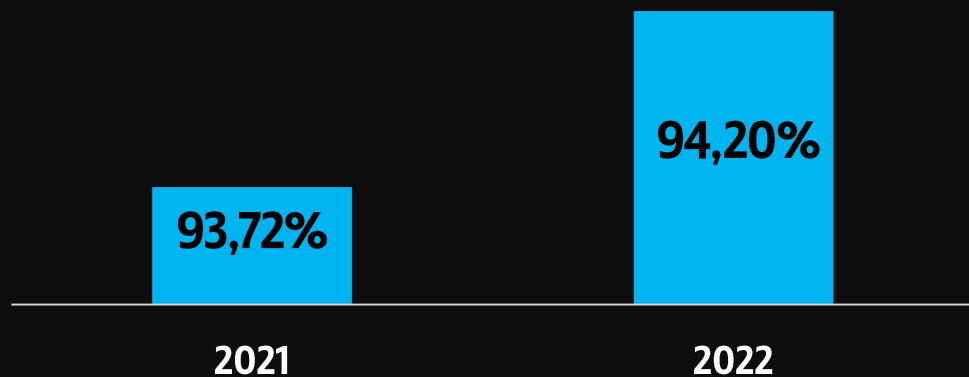
**2022 г.**

Премия CX World Awards  
«Лучший персонализированный клиентский опыт»  
Высокая оценка жюри

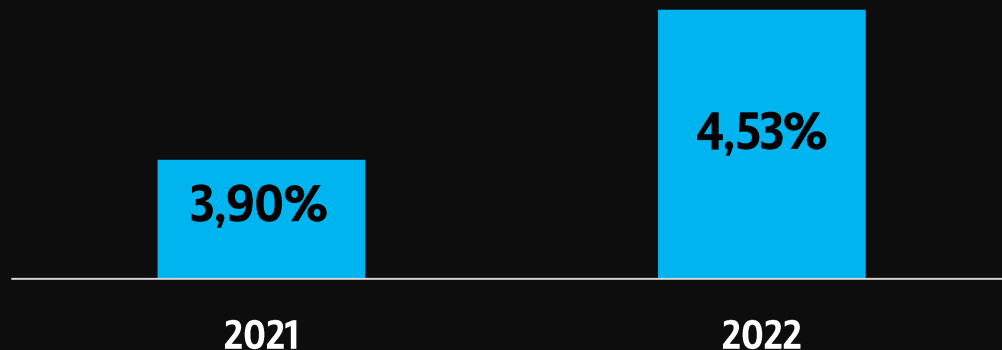


# КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ

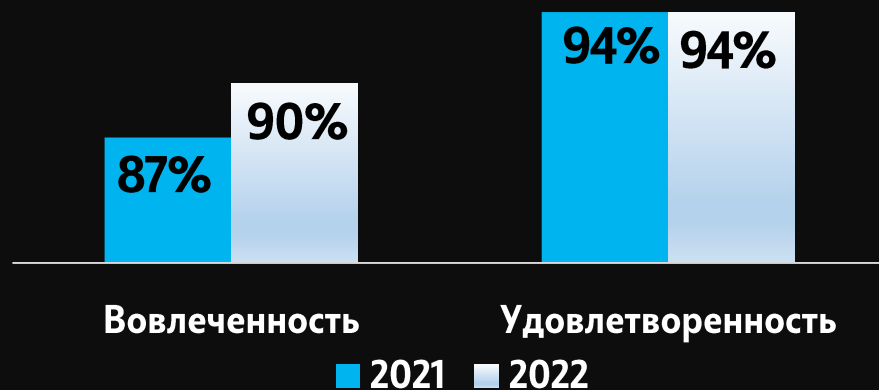
CSI, %



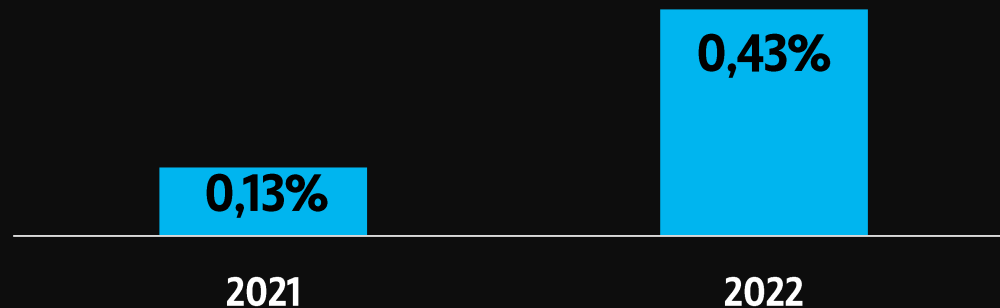
% продаж через систему  
Campaign Management



Вовлеченность и удовлетворенность



Продажи SIM-карт на первой линии



# ПРОЕКТ «СОВМЕСТНО»

Цель проекта: развить необходимые компетенции у молодых управленцев

1

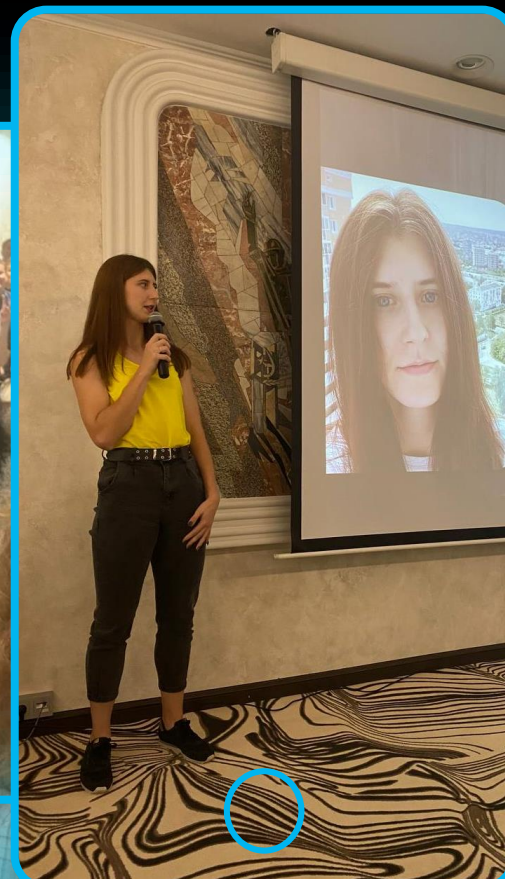
Актуальная тематика

2

Подготовка спикеров и контента

3

Проведение митапа





# PRO\_АКТИВНЫЙ СЕРВИС

**ЖАЛОБА КАК  
ПОДАРОК**

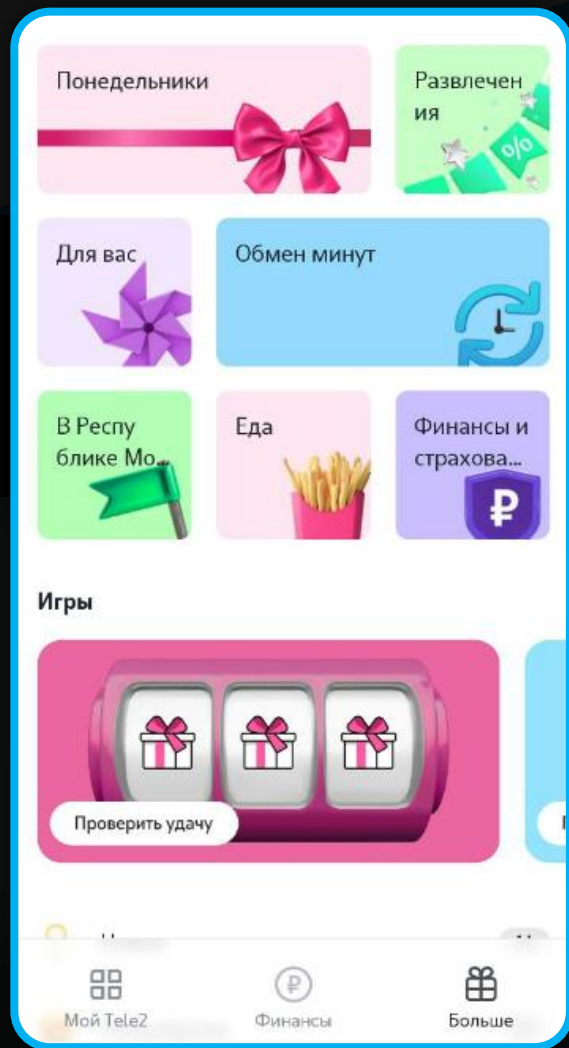


**РЕАЛЬНЫЕ  
ПОЛНОМОЧИЯ**



**НЕФОРМАЛЬНОЕ  
ОБЩЕНИЕ**





А МЫ ТУТ ПЛЮШКАМИ  
БАЛУЕМСЯ

# ПОНЕДЕЛЬНИК – ПОДАРКИ ПРОСТО КОСМОС

Выбирайте 3 подарка  
в приложении «Мой Tele2»



TELE2



Фишки тарифа

PRO\_АКТИВНЫЙ СЕРВИС



Вечные ГБ



Делитесь ГБ



Подписка MIXX



Маркет Tele2



Фишки тарифа

Подарки в день рождения клиента



Вечные ГБ



Делитесь ГБ



Подарки на ДР



Подписка MIXX



Маркет Tele2



Фишки тарифа

Подарки в день рождения клиента

Привилегии и партнерские сервисы



Вечные ГБ



Делитесь ГБ



Подарки на ДР



Бонусы от партнеров



Подписка MXX



Маркет Tele2





Фишки тарифа

Подарки в день рождения клиента

Привилегии и партнерские сервисы

Обмен минут на кино



Вечные ГБ



Делитесь ГБ



Подарки на ДР



Бонусы от партнеров



Подписка MIXX



Маркет Tele2



Обмен минут на кино





Фишки тарифа

Бесплатный кофе по понедельникам

Подарки в день рождения клиента

Привилегии и партнерские сервисы

Обмен минут на кино



Вечные ГБ



Делитесь ГБ



Подарки на ДР



Бонусы от партнеров



Подписка MUX



Маркет Tele2



Обмен минут на кино

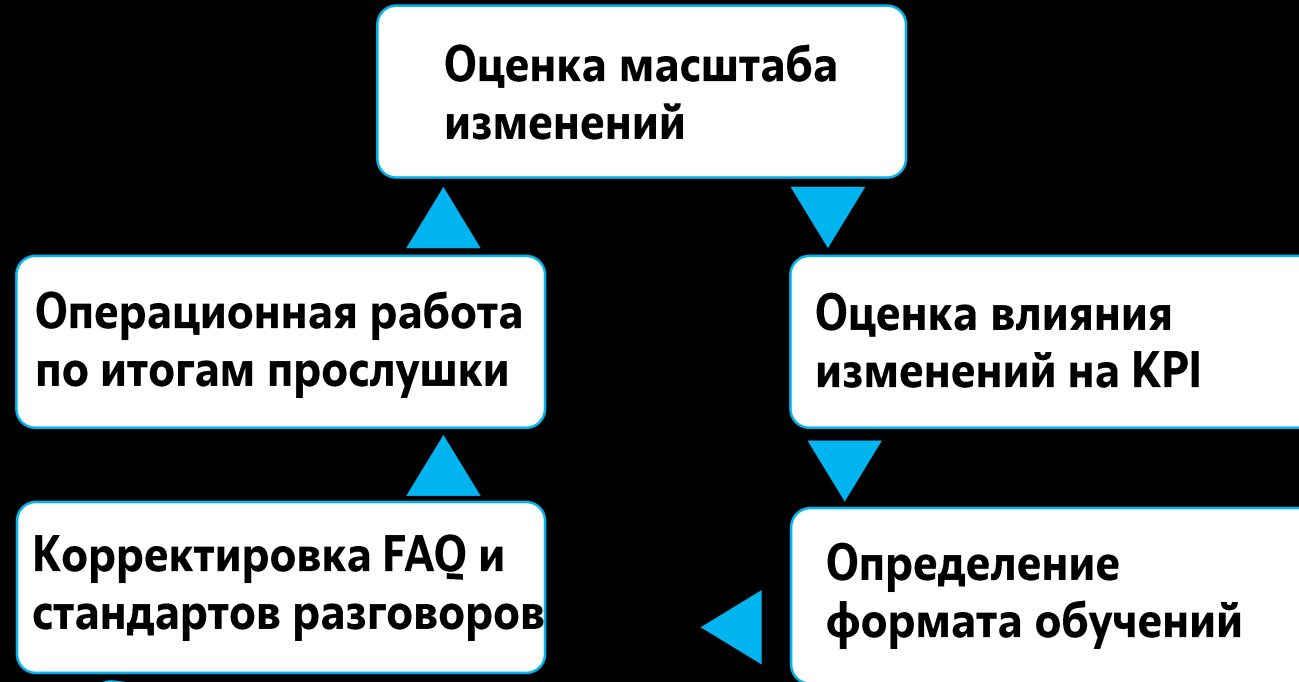


Понедельники с Tele2



# САМОЕ ЦЕННОЕ – ЛЮДИ

## Цикл управления изменениями



# ДАРЬЯ ДЕНИСОВА

руководитель направления цифровой и голосовой экспертной  
поддержки Tele2

[daria.s.denisova@tele2.ru](mailto:daria.s.denisova@tele2.ru)



@DS\_DENISOVA