

ЛУЧШИЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ ПЕРСОНАЛИЗИРОВАННОГО И ПРОАКТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ



Денис Исламетдинов,
руководитель направления по обслуживанию
массового сегмента Tele2

**ПРОЕКТ
«ЗАМЫКАНИЕ
КОНТУРА»**



ЛУЧШАЯ СЕРВИСНАЯ КОМПАНИЯ

NPS
+11 п.п.

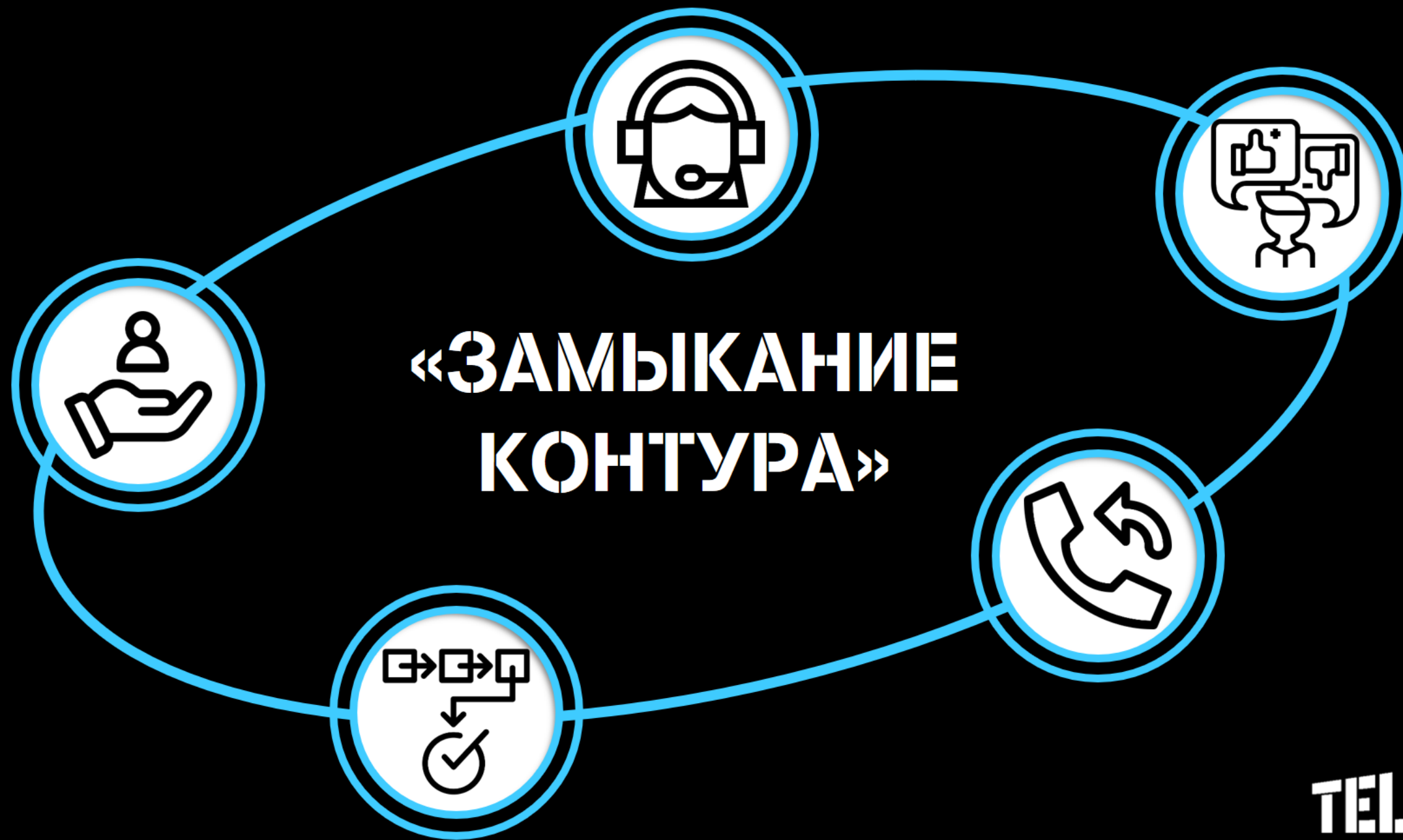
OUTSOURCE?

- ✗ **17 дней**
среднее время контакта
- ✗ **50%**
низкая доля успешных диалогов
- ✗ **Отсутствие инструментов** повышения лояльности
- ✗ **Отсутствие функционала** решения проблем

- ✓ **Оперативный** контакт с клиентом
- ✓ **Высокая** доля успешных диалогов
- ✓ **Множество инструментов** повышения лояльности
- ✓ **Решение проблемы** согласно сценарию по тематике

INHOUSE!

TELE2



TELE2

ЗАДАЧИ ПРОЕКТА



Выявить реальные причины детракторов



Устранить причину неготовности рекомендовать



Оставить WOW-впечатления о сервисе



Сформировать у клиента ощущение ценности для компании

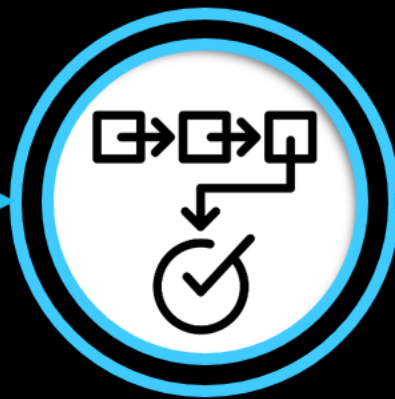


Собрать важные аналитические данные для принятия последующих решений

МЕХАНИКА ПРОЦЕССА



- Понимание причины детракта
- Решение проблемы
- Инструмент лояльности



- Исправление ошибок
- Выявление «болевых сценариев»
- Изменение процессов



- Сохранение лояльного клиента
- Предотвращение оттока
- Формирование положительного впечатления

ЭФФЕКТИВНОСТЬ

ОПЕРАЦИОННЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

1 день

время контакта

↓7%

ошибочные
консультации

↑20%

дозвон

ВЛИЯНИЕ НА БИЗНЕС

↑1,2%

выживаемость
базы

↑10%

REVENUE

ОЦЕНКА КЛИЕНТА

	NPS МОБИЛЬНЫЙ ИНТЕРНЕТ	NPS ДИСТАНЦИОННЫЙ СЕРВИС	NPS ГОЛОС И SMS
CSI OVERALL	78%	54%	74%
РЕШЕН ЛИ ВАШ ВОПРОС?	58%	55%	55%
ПОЛЕЗЕН ЛИ БЫЛ ЗВОНОК?	75%	53%	67%

ДЕНИС ИСЛАМЕТДИНОВ

руководитель направления по обслуживанию массового сегмента Tele2
denis.islametdinov@tele2.ru

