

БАЗА ЗНАНИЙ О КЛИЕНТАХ – ИНСТРУМЕНТ УЛУЧШЕНИЯ КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА

Анна Ушакова,
руководитель объединенного центра
поддержки Tele2

МИР
меняется

The diagram consists of a large central cyan circle containing the text "МИР меняется". This circle is surrounded by four smaller cyan circles, each connected to one of the following four labels: "ГЕОПОЛИТИКА" (top left), "ЭКОНОМИКА" (top right), "ТЕХНОЛОГИИ" (bottom left), and "КОНКУРЕНТЫ" (bottom right). The entire graphic is set against a black background.

ГЕОПОЛИТИКА

ЭКОНОМИКА

ТЕХНОЛОГИИ

КОНКУРЕНТЫ

TELE2

ПОРТРЕТ СОВРЕМЕННОГО КЛИЕНТА: МОДЕЛЬ ПОТРЕБЛЕНИЯ



Мгновенное и качественное решение
при минимальных вложениях



Забота о безопасности
и здоровье



Потребность в живой
человеческой поддержке



Уход в цифру, поиск новых
каналов приобретения
товаров и услуг



Максимальная
персонализация

ЗАПРОСЫ В «ЖИВЫЕ» КАНАЛЫ СТАНОВЯТСЯ СЛОЖНЕЕ

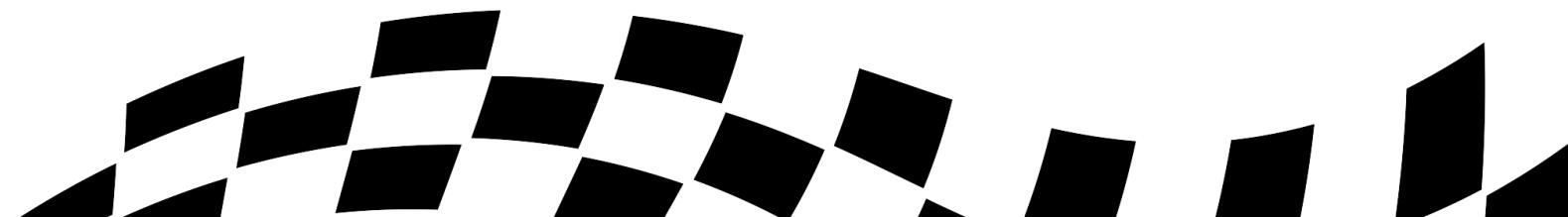
количество сложных запросов
на 100 контактов (digital)

+34%



2019

2023



БАЗА ЗНАНИЙ О КЛИЕНТАХ

Бренд-трекинг

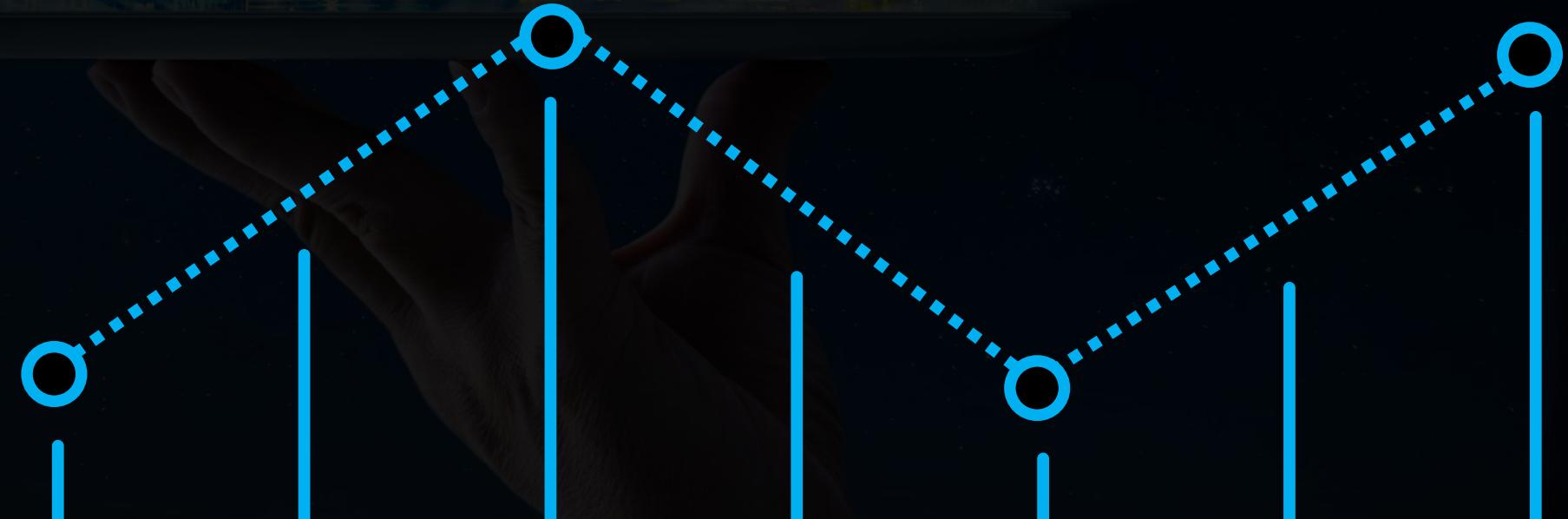
Big data

Маркетинговые
исследования

Работа с инсайтами

БРЕНД-ТРЕКИНГ

маркетинговое исследование
по качественным показателям
в отрасли



БРЕНД-ТРЕКИНГ КАК ИНСТРУМЕНТ ЗНАНИЙ О КЛИЕНТАХ

Доступность
сервиса

Удобство
сервиса

Удовлетворенность
сервисом



TELE2



BIG DATA

ТРАНСФОРМАЦИЯ роли сервиса



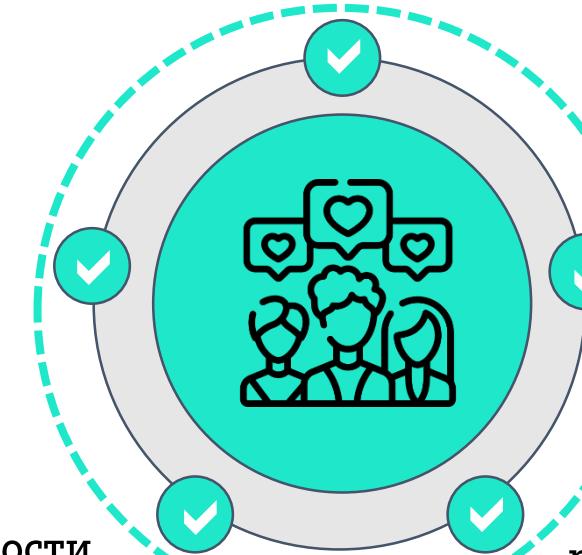
сохранение
клиентов

рост доходности
базы

омниканальная
поддержка клиентов и
партнеров

удержание
на целевом
тарифе

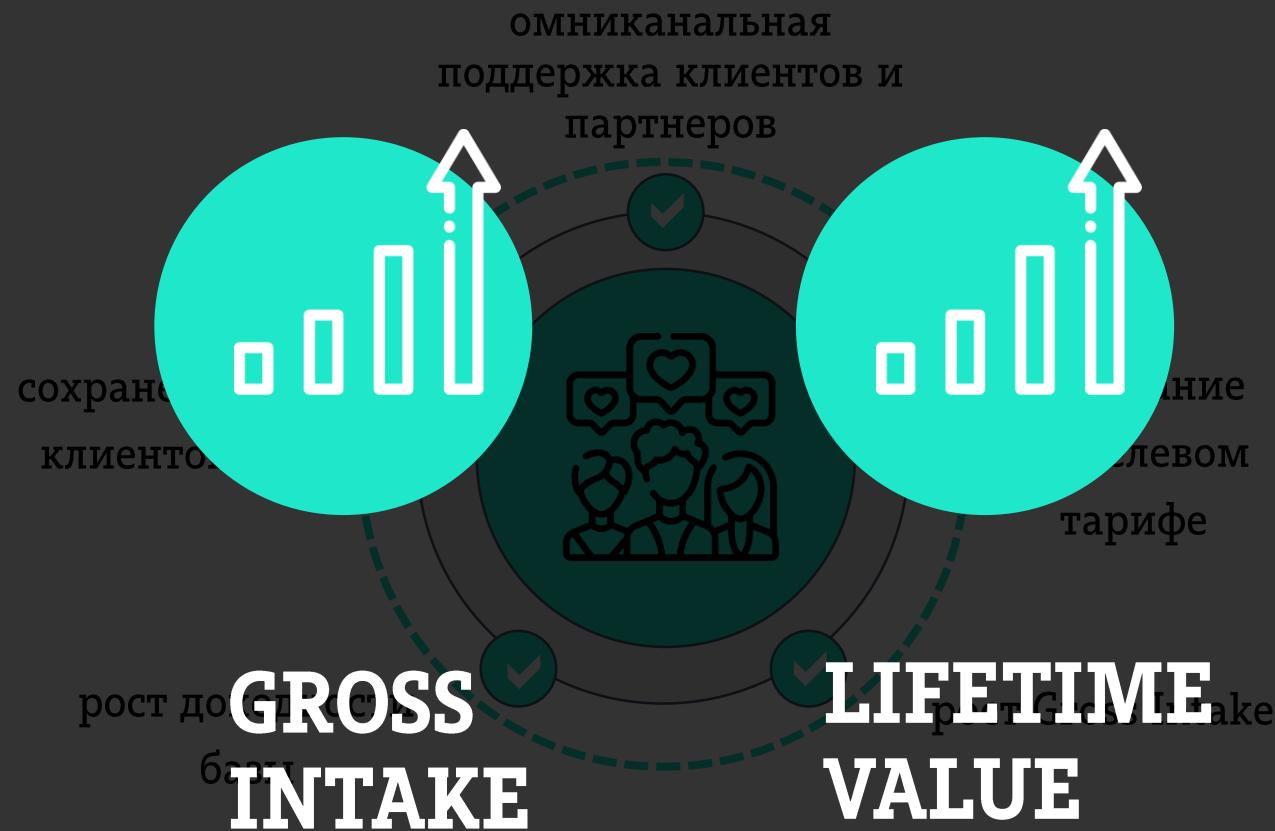
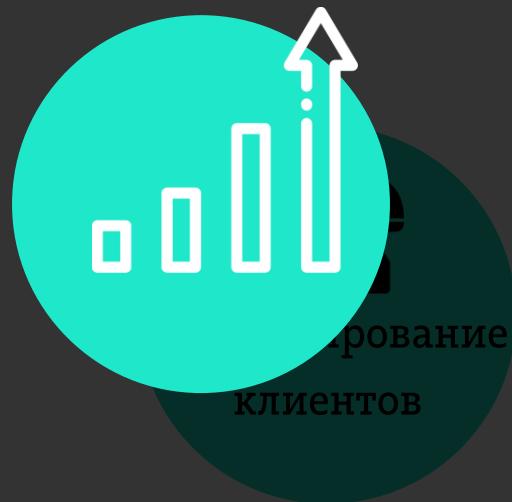
рост подключений на
входящей линии



ТРАНСФОРМАЦИЯ

BIG DATA

роли сервиса



ЭВОЛЮЦИЯ ПРОЦЕССА РАЗВИТИЯ КЛИЕНТА В ДИСТАНЦИОННОМ КАНАЛЕ

Upsale

Сохранение базы

Upsale

Сохранение базы

Привлечение базы

Подключение базы

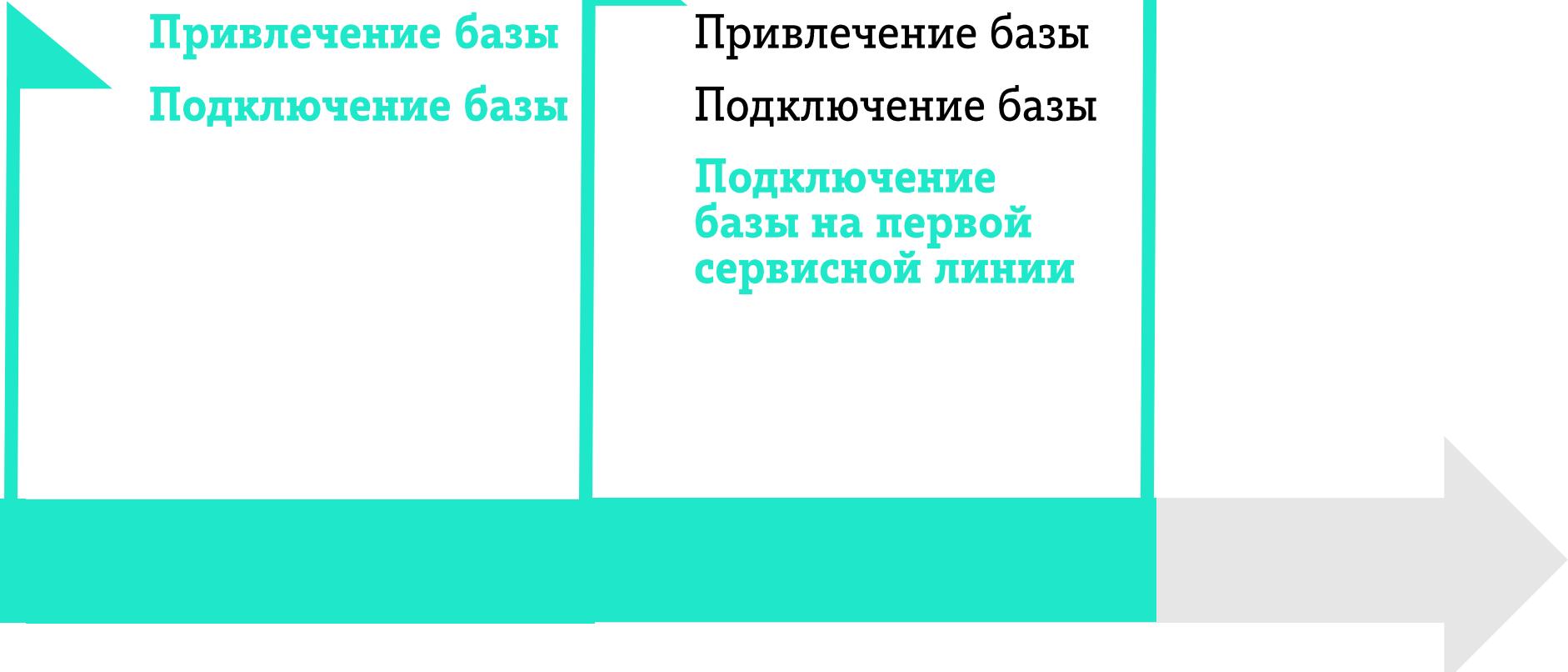
Upsale

Сохранение базы

Привлечение базы

Подключение базы

Подключение
базы на первой
сервисной линии



UPSALE



ПРОГРАММА «БОЛЬШЕ»: БЫТЬ КЛИЕНТОМ TELE2



TELE2

A black and white photograph of two young children playing in the ocean. One child is standing on the left, wearing a striped swimsuit, and the other is sitting on the right, wearing a dark t-shirt and shorts. They are both splashing in the water near the shore. The background shows more ocean waves.

РАБОТА С ИНСАЙТАМИ



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

ТРАНСФОРМАЦИЯ ОТ КЛИЕНТА

Mail-канал



«Центр качества» - новый формат приема жалоб

500 клиентов
получили индивидуальный
сервис

Большое спасибо за работу, вы мне
очень помогли! Я всем похващаюсь
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

Чат-бот во всех digital-каналах



Остановили сервис в WhatsApp, Viber

**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ**