

ВАШ ЭНТУЗИАЗМ МЕНЯ ПУГАЕТ



**ВРЕДНЫЕ СОВЕТЫ КЛИЕНТСКОГО
СЕРВИСА: СЛОЖНОСТИ И ПУТИ
РЕШЕНИЯ НА ПРИМЕРЕ
ДИСТАНЦИОННОГО СЕРВИСА Т2**

Елена Юрина, директор по дистанционному сервису Т2

ЕЛЕНА ЮРИНА



- Кандидат философских наук;
- Мастер делового администрирования MBA;
- Сертифицированный координатор международного стандарта качества в сфере СОРС;
- Директор по клиентскому дистанционному сервису Т2;
- Эксперт и член жюри международных премий по клиентскому опыту СХ и сервису.

> **20** лет

в клиентском сервисе

> **18** лет

в команде Т2

> **50**

успешных проектов

T2 - ОПЕРАТОР СЕТОВОЙ СВЯЗИ И КОНВЕРГЕНТНОГО ПРОДУКТА

70

регионов РФ

48,9 млн

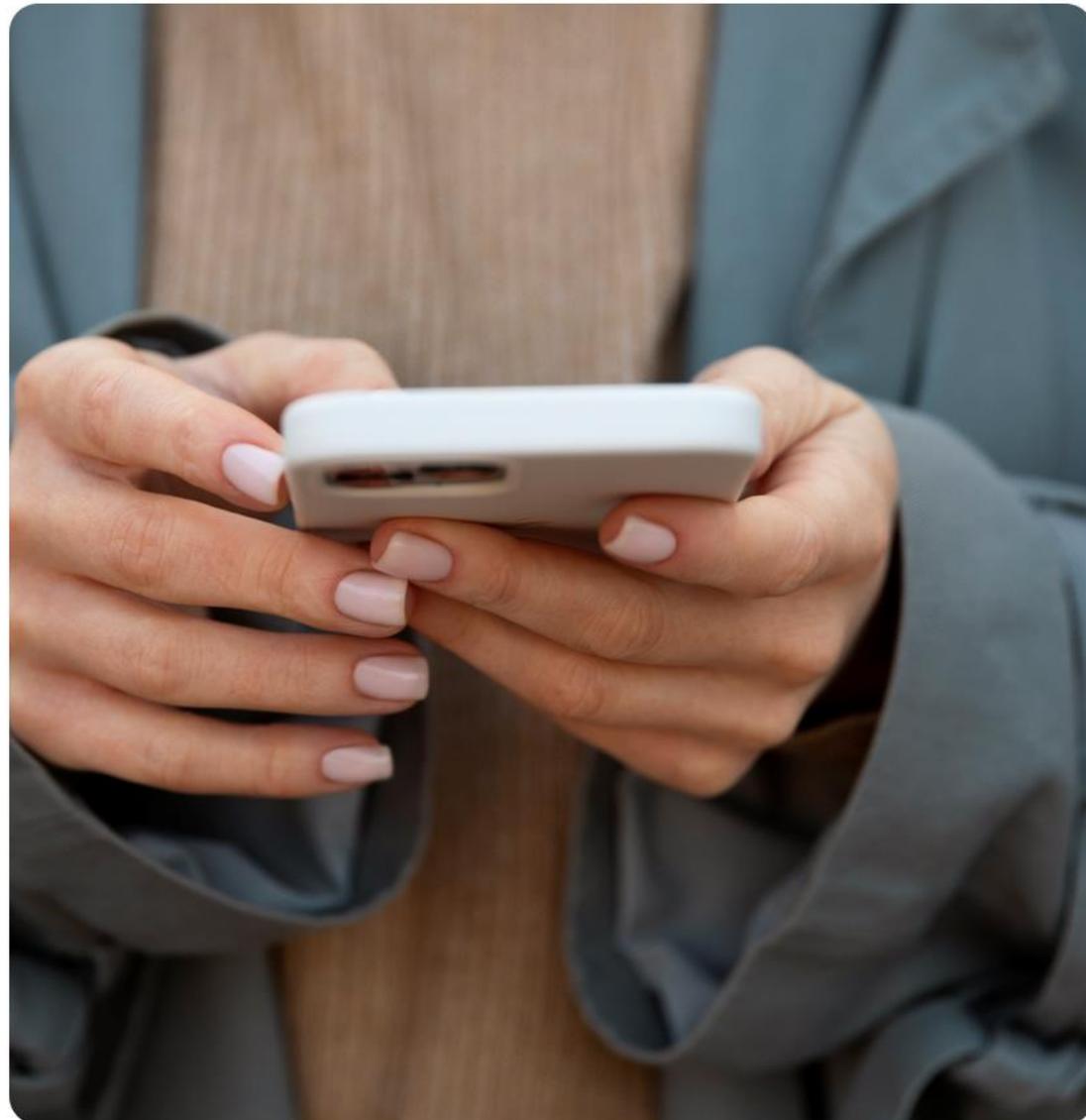
количество абонентов с учётом MVNO
«Ростелеком»

96 млн

количество обращений в службу поддержки в год

30

каналов голосового и цифрового обслуживания



ДИСТАНЦИОННЫЙ СЕРВИС

4

центра дистанционных продаж и сервиса

≥ 2 000

Total сотрудников

3

часовых пояса

24/7/365



Лучшая история заботы о клиентах
2024 - 2025



Лучшая команда взаимодействия с клиентами в соц. сетях
2024 - 2025



Лучшая практика рассмотрения жалоб клиентов
2024 - 2025



Best contact center of the world
2020 - 2022



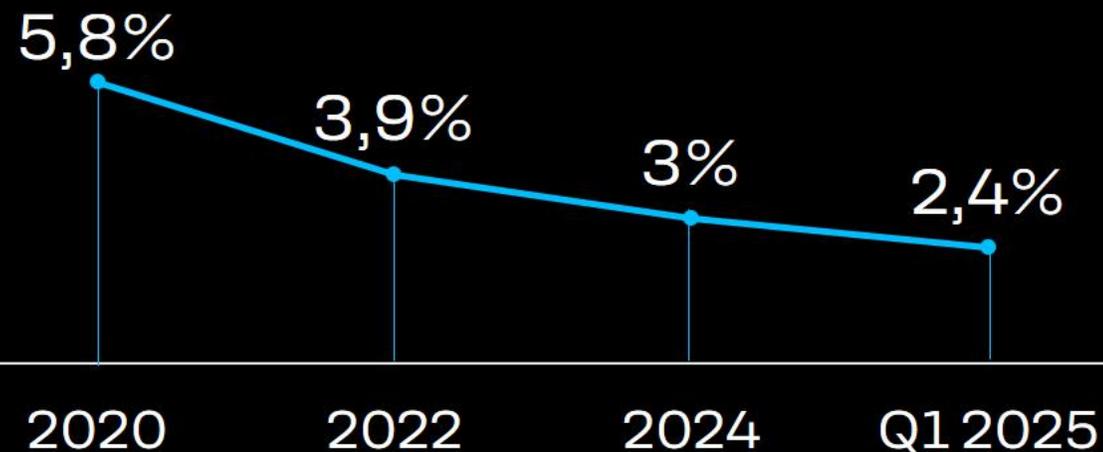
ВРЕДНЫЙ СОВЕТ #1



**ИГНОРИРУЙ ТРЕНДЫ РЫНКА:
НАС ЭТО НЕ КОСНЕТСЯ,
У НАС ОСОБЫЙ ПУТЬ**

МАКРОТРЕНД: ДЕФИЦИТ ЛЮДЕЙ УСИЛИВАЕТСЯ

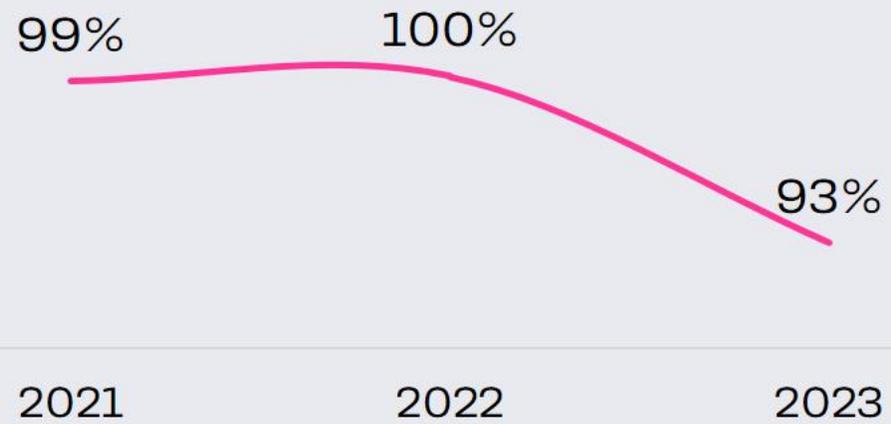
Уровень безработицы



 данные федеральной службы государственной статистики и Банка России



Укомплектованность



Укомплектованность



ТРАНСФОРМАЦИЯ РЕКРУТМЕНТА

- Вакансия как продажа, прокачали навыки продаж в рекрутменте
- Роботизация процесса (Голосовой помощник Мові, робот обзвонщик)
- Расширение возрастных рамок найма: от 16 до 100
- Сотрудники с безграничными возможностями
- Удаленная работа

Укомплектованность



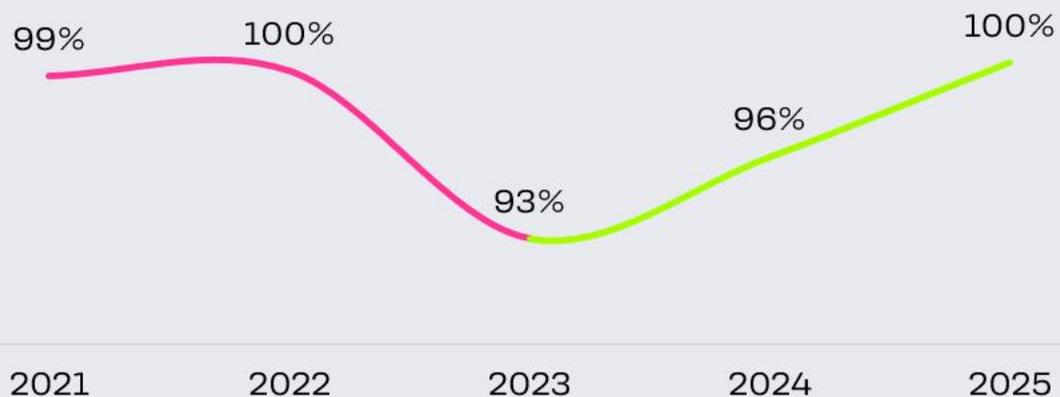
ТРАНСФОРМАЦИЯ РЕКРУТМЕНТА

- Вакансия как продажа, прокачали навыки продаж в рекрутменте
- Роботизация процесса (Голосовой помощник Мобі, робот обзвонщик)
- Расширение возрастных рамок найма: от 16 до 100
- Сотрудники с безграничными возможностями
- Удаленная работа

СОХРАНЕНИЕ КОМАНДЫ

- Новые форматы гибких графиков
- Внедрение неполных ставок
- Отказ от ночных смен
- Учебные студенческие комнаты
- Обучения для управления стрессом

Укомплектованность



ТРАНСФОРМАЦИЯ РЕКРУТМЕНТА

- Вакансия как продажа, прокачали навыки продаж в рекрутменте
- Роботизация процесса (Голосовой помощник Мовi, робот обзвонщик)
- Расширение возрастных рамок найма: от 16 до 100
- Сотрудники с безграничными возможностями
- Удаленная работа

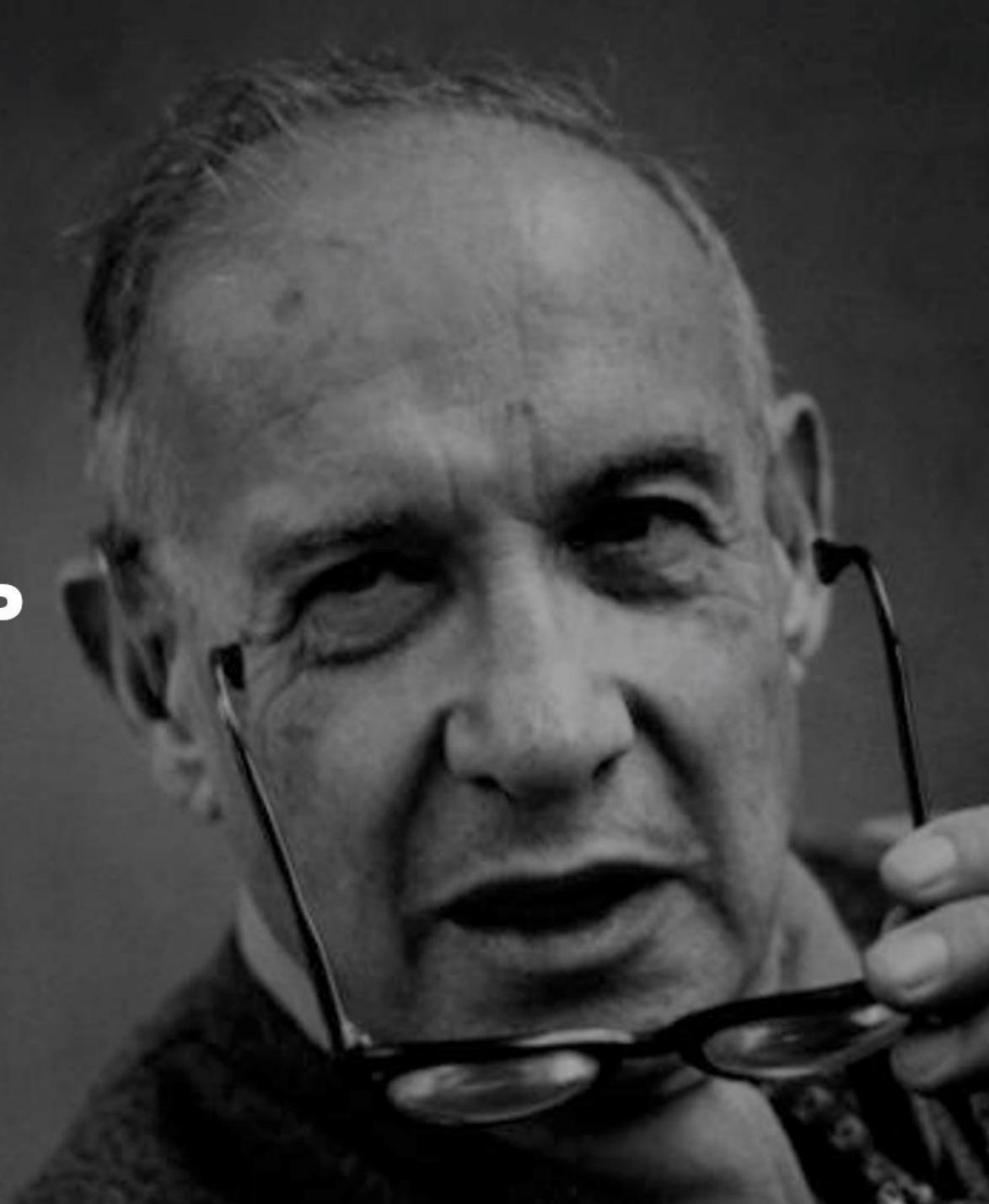
СОХРАНЕНИЕ КОМАНДЫ

- Новые форматы гибких графиков
- Внедрение неполных ставок
- Отказ от ночных смен
- Учебные студенческие комнаты
- Обучения для управления стрессом



**КОМПАНИИ, КОТОРЫЕ
СЧИТАЮТ СЕБЯ
НЕПОБЕДИМЫМИ,
УЖЕ НАЧАЛИ УМИРАТЬ**

Питер Друкер



ВРЕДНЫЙ СОВЕТ #2



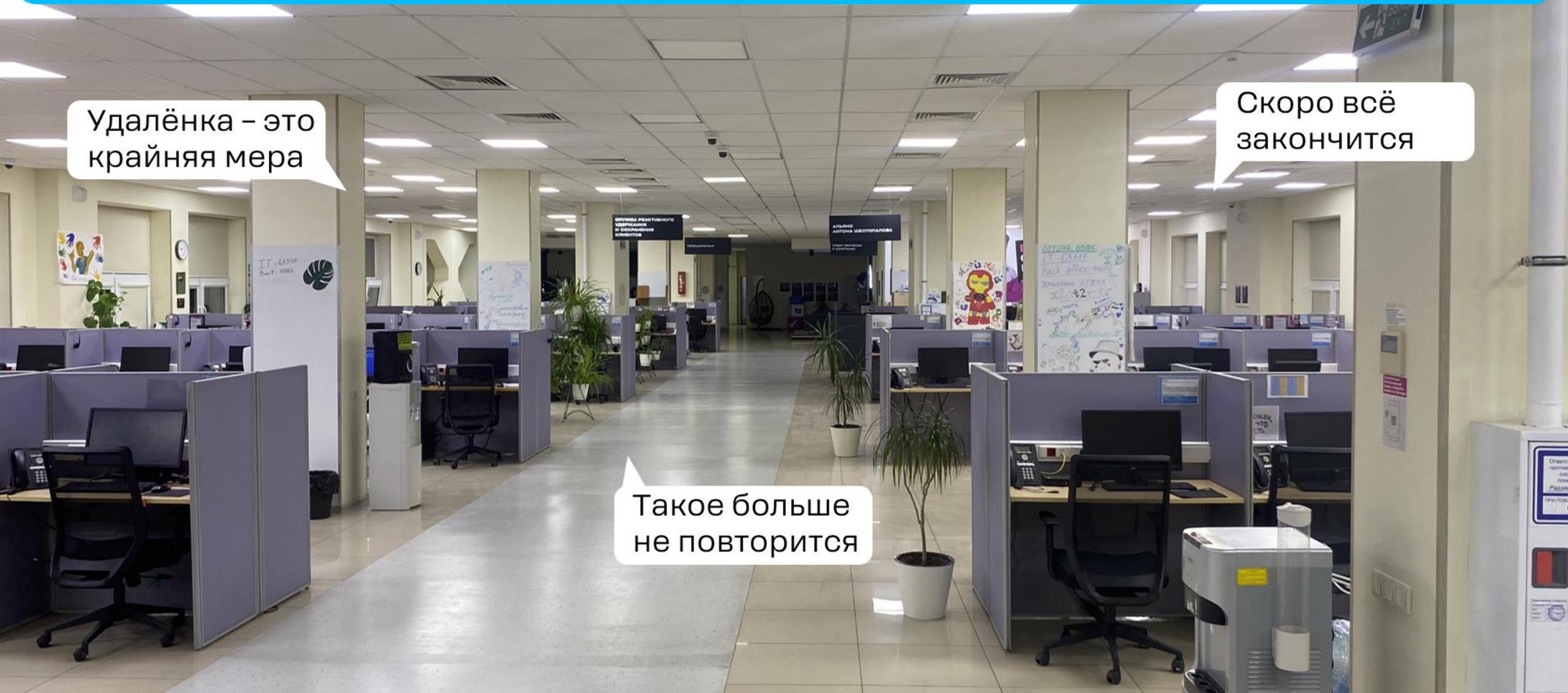
**НИКОГДА НЕ ПРИЗНАВАЙ
СВОИ ОШИБКИ - ЛИДЕР
ВСЕГДА ПРАВ!**

МАЙ 2020: 100% ПЕРСОНАЛА ВПЕРВЫЕ УШЛИ НА УДАЛЁНКУ

Удалёнка – это крайняя мера

Скоро всё закончится

Такое больше не повторится



«УДАЛЁНКА» - ЗВУЧИТ СТРАШНО: СТЕРЕОТИПЫ 2020-2021

РИСКИ
ИНФОБЕЗОПАСНОСТИ

Рост времени разговора

СЛОЖНО УПРАВЛЯТЬ

Долго учить

Рушится

НЕ ВИЖУ КОМАНДЫ

корпоративная
культура

Рухнет клиентская
удовлетворенность

ТЯЖЕЛО КОНТРОЛИРОВАТЬ

НЕТ ДИСЦИПЛИНЫ

РЕАЛЬНОСТЬ 2024:

на 45% увеличилось число вакансий в удаленном формате

i по данным hh.ru

2024: «УДАЛЁНКА» НАС СПАСЛА

ПЕРЕСОБРАЛИ ПРОЦЕСС

- Даём людям выбор: офис или удалёнка
- Внедрили систему адаптации удалённых сотрудников
- Усилили меры информационной безопасности
- Адаптировали корпоративные тренинги для удаленного формата

44%

рекрутмента обеспечиваются набором УР

30%

сотрудников УР

96% сотрудников

отмечают, что им нравится работать удаленно*

*по внутреннему исследованию вовлеченности 2024

2024: «УДАЛЁНКА» НАС СПАСЛА

Результаты удаленных сотрудников не уступают KPIs сотрудников офиса

~ FLAT

среднее время разговора

клиентская удовлетворенность

соблюдение расписания

**СИЛА ЛИДЕРА — В РЕАКЦИИ НА ОШИБКИ.
СТРАХ — ТОЛЬКО В ГОЛОВЕ**



ВРЕДНЫЙ СОВЕТ #3



**ЧЕЛОВЕЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ
САМОЕ ЛУЧШЕЕ.
РОБОТ - ЭТО ЗЛО**

ТРАНСФОРМАЦИЯ СЕРВИСНОГО ЧАТ-БОТА

БЫЛО:

КЛИЕНТЫ НЕДОВОЛЬНЫ БОТОМ

42% клиентская
удовлетворённость чат-ботом

62% обращений решает бот без
помощи специалиста

Как поговорить
с человеком, машина
меня не понимает

Ваще никчемный помощник

Отключите тупого бота

ТРАНСФОРМАЦИЯ СЕРВИСНОГО ЧАТ-БОТА

БЫЛО:

КЛИЕНТЫ НЕДОВОЛЬНЫ БОТОМ

42% клиентская
удовлетворённость чат-ботом

62% обращений решает бот без
помощи специалиста

Как поговорить
с человеком, машина
меня не понимает

Ваще никчемный помощник

Отключите тупого бота

ПИЛОТ НА САЙТЕ T2

75%

клиентов выбирают остаться на чат-боте

Вывод:

Клиенты готовы общаться с ботом

ТРАНСФОРМАЦИЯ СЕРВИСНОГО ЧАТ-БОТА

МИА - ЕДИНЫЙ ПОМОЩНИК НА БАЗЕ ИИ

● Чат-бот в клиентском чате

● Персональные предложения

● Голосовой помощник в «Т2»

ЧТО СЕЙЧАС:

- Персонализированные продажи
- Обработка вложений
- Приём тех. претензий
- Анализ карты и местоположения клиента
- Корректировка платежей
- Работа с жалобами на мошенничество



Помощник Миа очень стала помогать!

Искусственный интеллект Миа, очень полезно и четко помогла, спасибо!!!



ПРИМЕР СЦЕНАРИЯ ЭКОЛОГИЧНОГО ЧАТ-БОТА

СЦЕНАРИЙ МОШЕННИЧЕСТВА

Звонили мошенники 12:07 ✓

Миа

! Если вам звонят или пишут из t2 и просят ввести код из SMS или набрать команду, скорее всего, это мошенники.

◆ Подскажите, вы предоставили код из SMS? Если да, то от какого приложения?

12:07



ГосУслуги

Личный кабинет t2

Нет, не передавал

Другие приложения

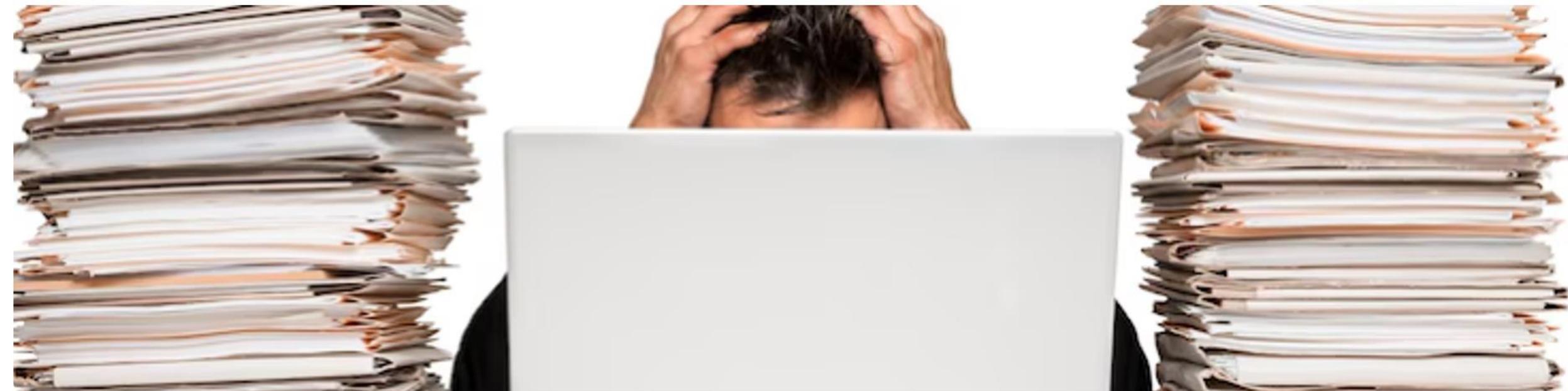
79% Клиентская
удовлетворенность

82% Автоматизация

**КЛИЕНТУ ВАЖНО
НЕ КТО ОТВЕЧАЕТ, А КАК
БЫСТРО И НАСКОЛЬКО
ЭФФЕКТИВНО РЕШАЕТСЯ
ЕГО ВОПРОС**



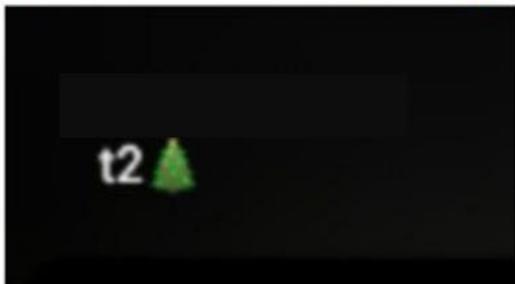
ВРЕДНЫЙ СОВЕТ #4



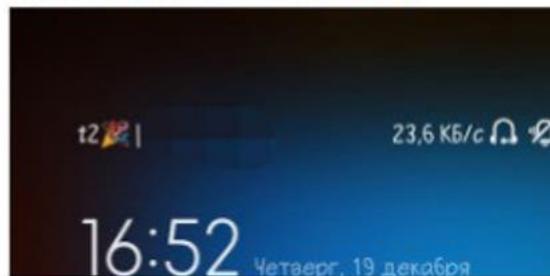
**НА МАССОВОМ РЫНКЕ НЕ МОЖЕТ
БЫТЬ ПОЛНОЙ ПЕРСОНАЛИЗАЦИИ.
ШАБЛОННЫЕ РЕШЕНИЯ - ПУТЬ
К ЭФФЕКТИВНОСТИ**

РЕШИЛИ МАССОВО ПОДАРИТЬ КЛИЕНТАМ НАСТРОЕНИЕ НА НОВЫЙ ГОД 🎄

Ярослав Семёнов  ✓
t2 Сделали ёлочку! Как это мило 🥰



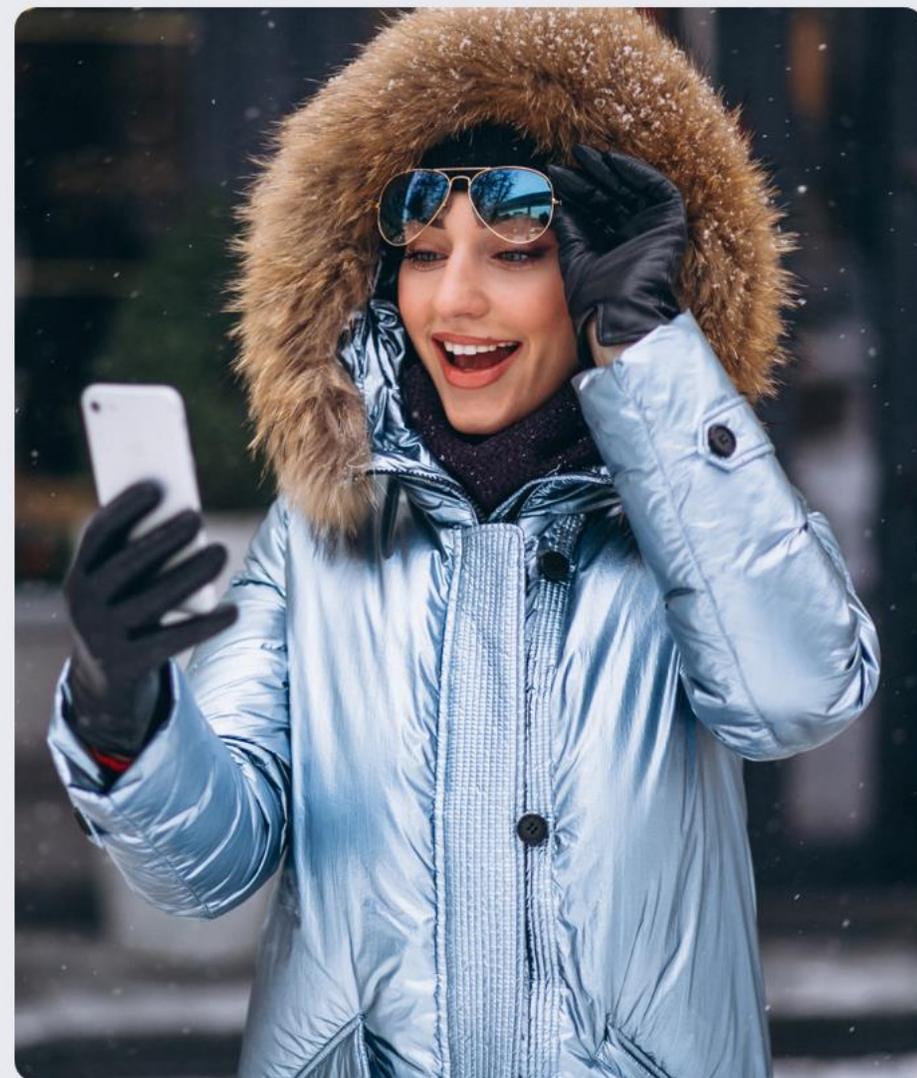
Дарья Исаева  ✍️
Ура, теперь и на Андроиде 😊



Александра Гуреева  ✓
А я сегодня возле значка обнаружила Ёлочку))) Спасибо за настроение 🥰
20 дек 2024 Ответить Поделиться

Ксения Тарасова ответила Соне
Соня, а у меня елочка 🥰

Антон Кулига  ✓
Не плохой подарок на Новый Год) 🎄



НЕУДАЧНАЯ ПОПЫТКА В ДЕНЬ ВСЕХ ВЛЮБЛЕННЫХ

Не попали в целевую аудиторию, в традиции и менталитет



Мария Акимова

Добрый день. КАК ОТКЛЮЧИТЬ ВАШИ ИДИОТСКИЕ СЕРДЕЧКИ?!!
Они оскорбляют мои чувства верующего.

два часа назад Ответить Поделиться



Аркадий Калугин

Как убрать сердечки? Если никак, буду к другому оператору переходить!!!!????

вчера в 14:16 Ответить Поделиться



Дмитрий Лоншаков ✓

Одиночки, которым и без сердечек тошно от одиночества, наврядли оценят этот жест «t2» с сердечками

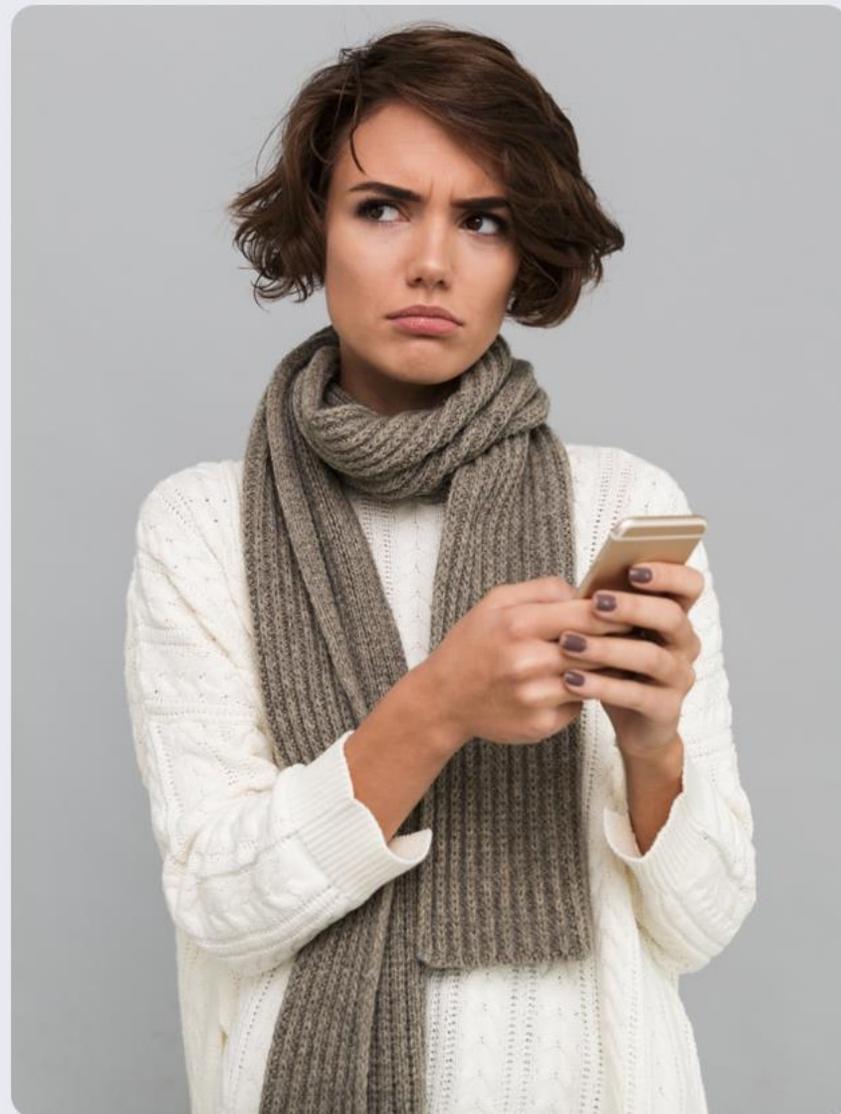
два часа назад Ответить Поделиться



Евгений Эм

Как убрать эти сердечки

вчера в 20:46 Ответить Поделиться

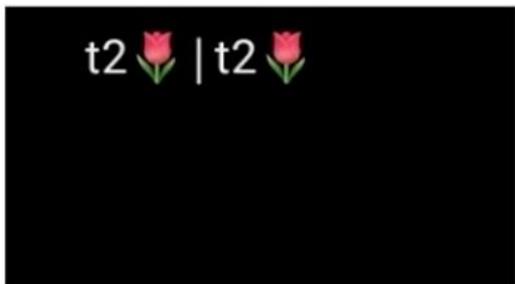


8 МАРТА: УРОК УСВОИЛИ



Диана Лоншакова 📺

Когда обе симки «t2»...



6 мар в 17:14 Поделиться



Елена Тулина

T2, люблю вас 🍷 спасибо за тюльпанчик в трее. Приятно)

4 мар в 22:33 Поделиться



t2 ✓ · Автор

Елена, рады стараться для вас 🍷💕

5 мар в 8:02 Поделиться



Лия Рамильевна ❤️ ответила Сообществу

t2, здравствуйте, мне поставили тюльпанчик 🌷, моя подруга тоже захотела 😊 (можно было бы как-то поставить?) номер телефона есть))

5 мар в 8:06 Поделиться



1



Гуля 16:39

включите пожалуйста цветов



Кристина 11:08

Как сделать тюльпан или когда он появится



ВРЕДНЫЙ СОВЕТ #5



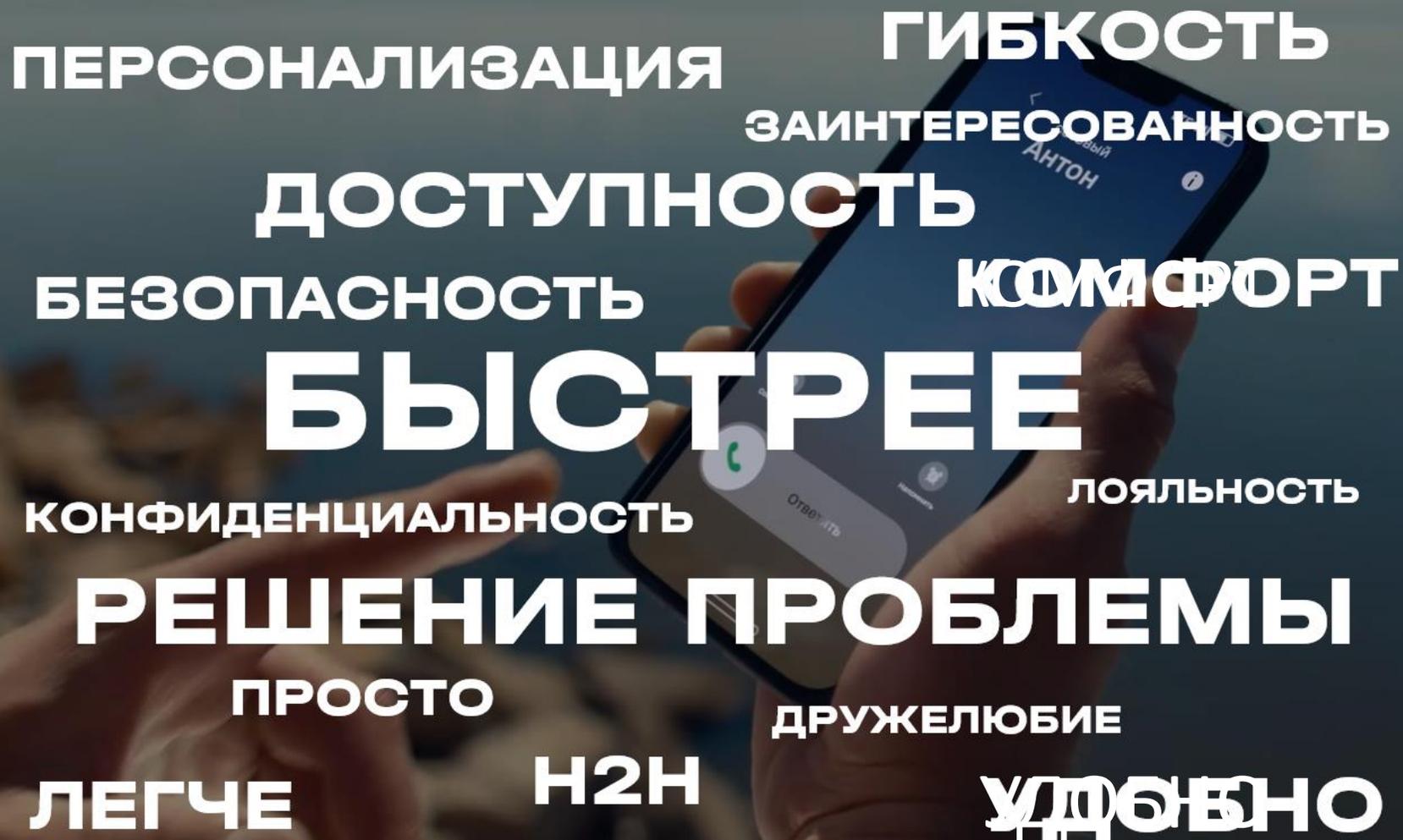
**ХОРОШИЙ СЕРВИС -
ЭТО СЛИШКОМ ДОРОГО**

ВНЕШНИЕ ВЫЗОВЫ

Изменились
внешние факторы

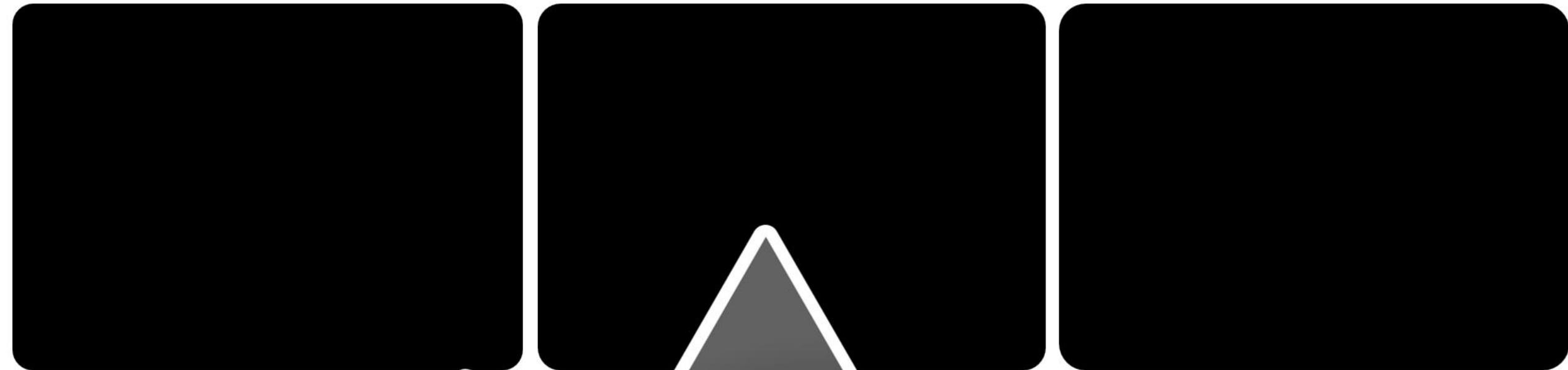
- большие
законодательные
изменения
(ограничение для
абонентской базы)
- сложности с
персоналом

Изменился клиент и его потребности



ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ **ГИБКОСТЬ**
ЗАИНТЕРЕСОВАННОСТЬ
ДОСТУПНОСТЬ
БЕЗОПАСНОСТЬ **КОМФОРТ**
БЫСТРЕЕ
КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ **ЛОЯЛЬНОСТЬ**
РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМЫ
ПРОСТО **ДРУЖЕЛЮБИЕ**
ЛЕГЧЕ **Н2Н** **УДОБНО**

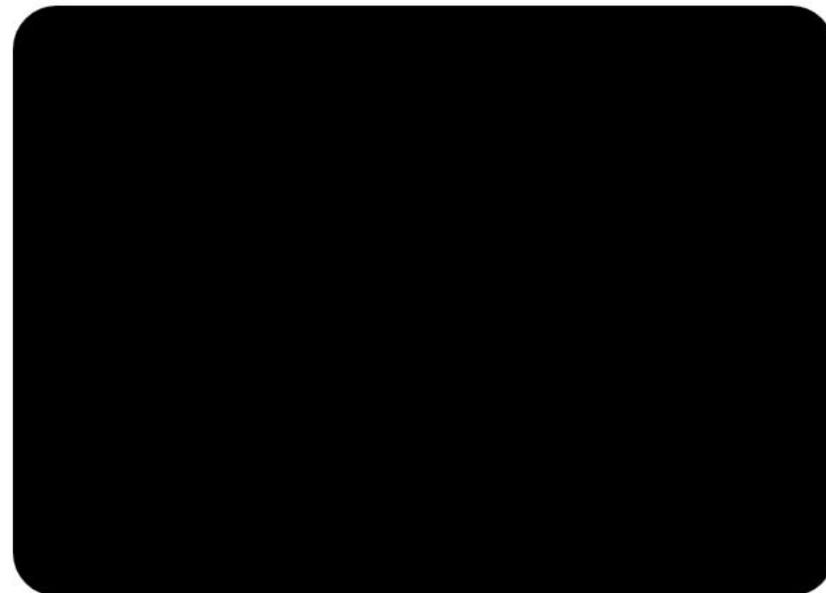
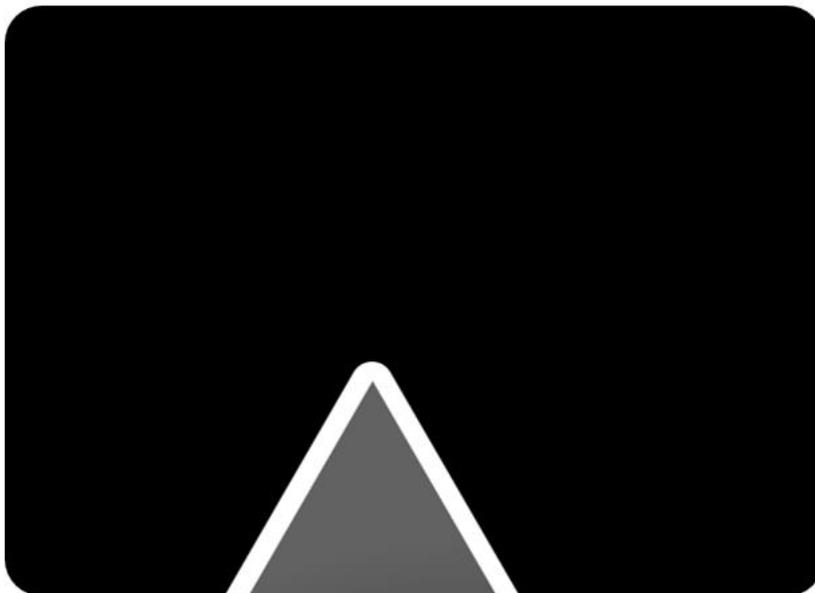
РАЗВИЛКА



РАЗВИЛКА



ОСТАВИТЬ ВСЕ КАК ЕСТЬ,
НАРАЩИВАТЬ МАРЖУ
И ТЕРЯТЬ ЛОЯЛЬНОСТЬ
КЛИЕНТОВ



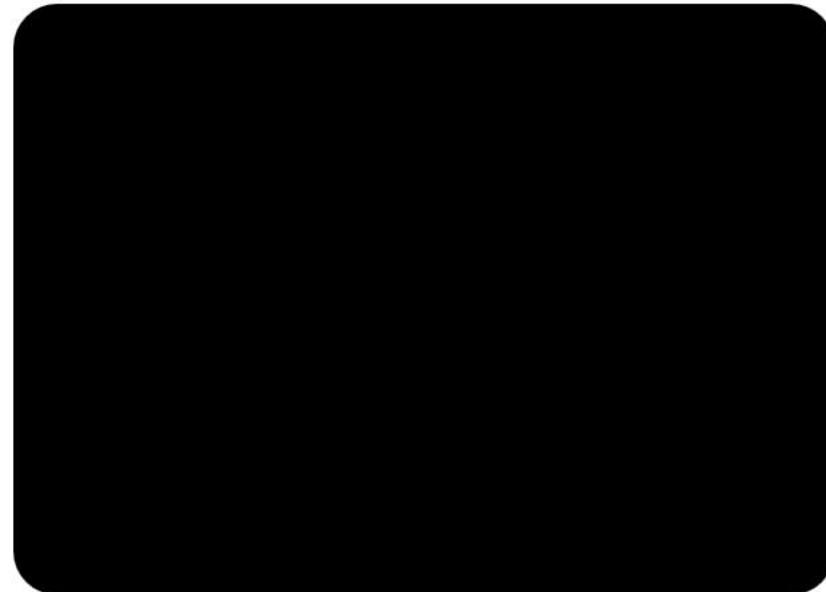
РАЗВИЛКА



ОСТАВИТЬ ВСЕ КАК ЕСТЬ,
НАРАЩИВАТЬ МАРЖУ
И ТЕРЯТЬ ЛОЯЛЬНОСТЬ
КЛИЕНТОВ



ОТКАЗАТЬСЯ ОТ ПРОДАЖ
И СФОКУСИРОВАТЬСЯ
НА СЕРВИСЕ



РАЗВИЛКА



ОСТАВИТЬ ВСЕ КАК ЕСТЬ,
НАРАЩИВАТЬ МАРЖУ
И ТЕРЯТЬ ЛОЯЛЬНОСТЬ
КЛИЕНТОВ



ОТКАЗАТЬСЯ ОТ ПРОДАЖ
И СФОКУСИРОВАТЬСЯ
НА СЕРВИСЕ

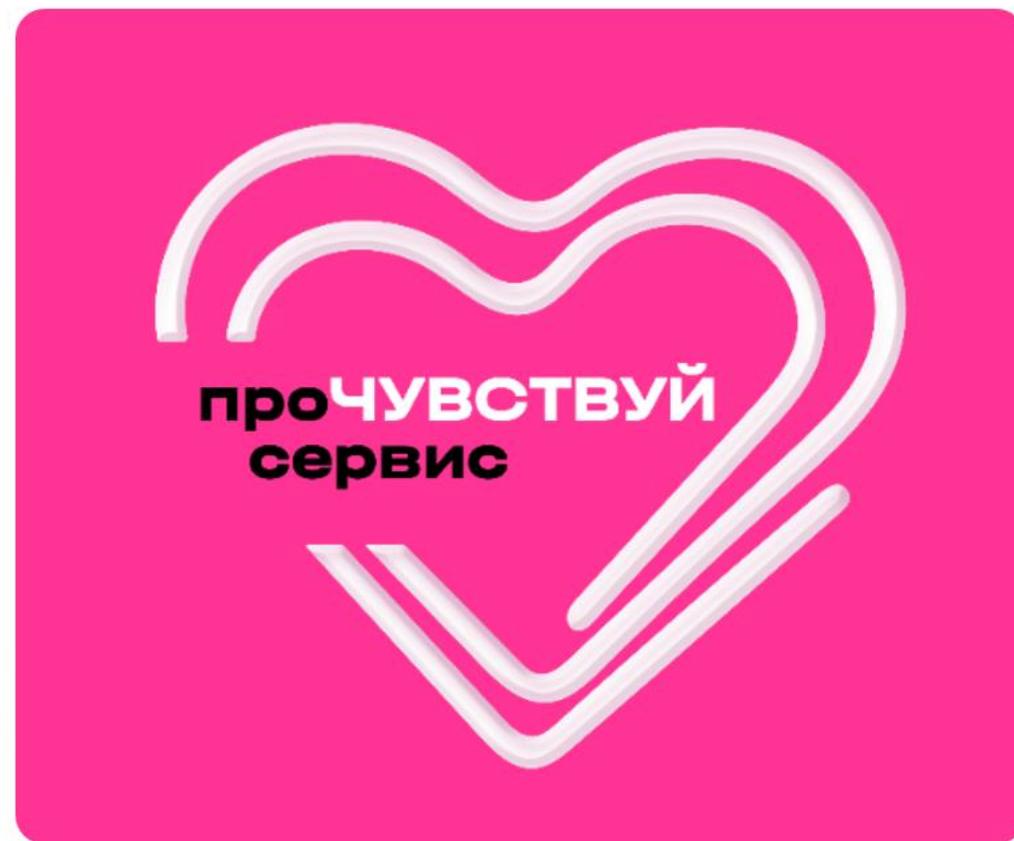


ВЫЙТИ НА НОВЫЙ
УРОВЕНЬ



НОВЫЙ УРОВЕНЬ «про**ЧУВСТВУЙ** СЕРВИС»

- 📌 Создание новой ценности для клиента, сотрудника, компании
- 📌 Инициирование и внедрение значимых изменений для клиента
- 📌 Эволюция от КЦ к Engagement center, от оператора к CX-эксперту



ПРИМЕР РЕАЛИЗАЦИИ НОВОЙ ИДЕОЛОГИИ

ПРОЕКТ ПО ПРОТИВОДЕЙСТВИЮ МОШЕННИЧЕСТВУ

- ↗ поменяли полностью процесс в компании
- ↗ запустили линию
- ↗ изменили путь клиента
- ↗ увеличили клиентскую удовлетворенность

25 ТЫС.

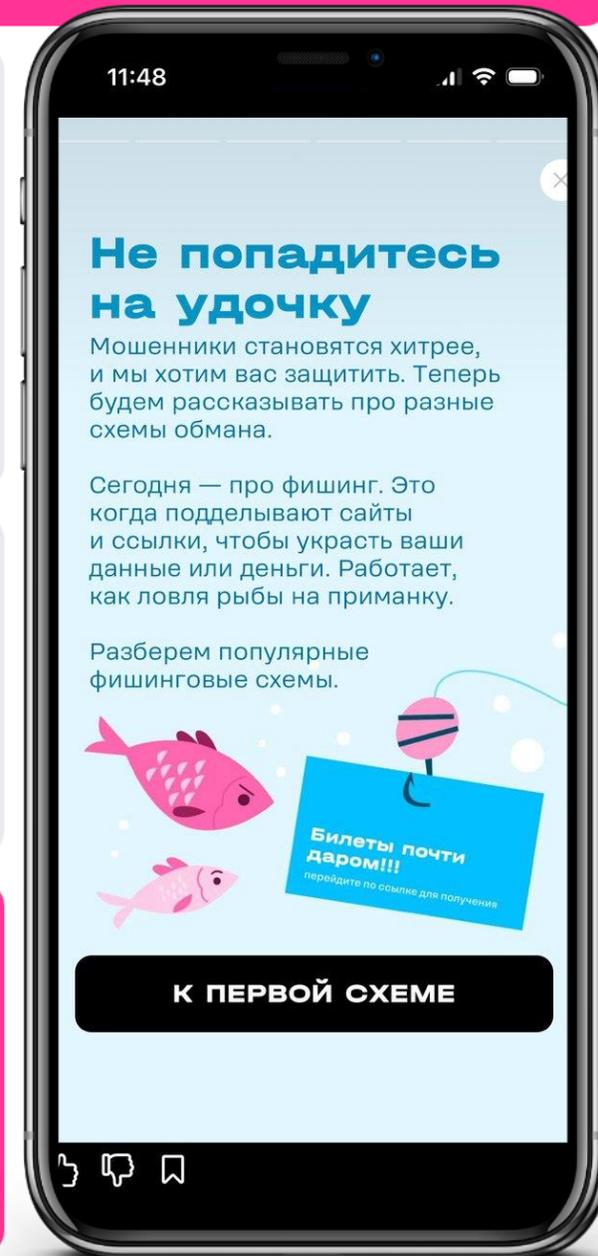
клиентам помогаем ежемесячно

10 ТЫС.

обращений закрывает чат-бот Миа и Сервисный голосовой ассистент

96,5%

клиентская удовлетворённость в рамках проекта





ХОРОШИЙ СЕРВИС – БЕСЦЕНЕН

**ЭТО ЗАБОТА, ИНИЦИАТИВА, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И
СОЗДАНИЕ НАСТОЯЩЕЙ ЦЕННОСТИ ДЛЯ СЕБЯ И ДЛЯ
КЛИЕНТА**

ГОТОВА ОТВЕТИТЬ НА ВАШИ ВОПРОСЫ

Елена Юрина, директор по
дистанционному сервису T2

