

ЦИФРОВИЗАЦИЯ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА. КЕЙС TELE2

**Марина Лобкова,
руководитель службы дистанционного
привлечения новых клиентовTele2**



TELE2 СЕГОДНЯ



46 млн пользователей



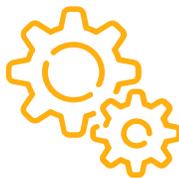
26 млн обращений в год



95% CSI



2 000+ сотрудников
Дистанционного сервиса



Мультискильные специалисты

КЛИЕНТО ОРИЕНТИРОВАННАЯ РОБОТИЗАЦИЯ

Основной инструмент
работы с клиентской
обращаемостью



Я умею:

- использовать нейросеть для точного распознавания вопроса
- продавать SIM-карты, менять тарифы, подключать услуги, консультировать по тех. заявкам
- **А еще...**
- обучать клиентов с помощью стикеров
- поболтать о погоде
- спросить о настроении

Я скоро научусь:

- делать персонализированные предложения
- помогать при кейсах мошенничества и спама
- отвечать на вопросы по подключению Домашнего интернета
- работать с голосовыми сообщениями

СЕРВИСНЫЙ ЧАТ-БОТ С ИИ



Внутренняя разработка

- Персональные предложения
- Голосовой помощник
- Чат-бот в клиентском чате

ЧАТ БОТ ПОМОЩНИК



Различные сценарии
«кнопочного» поиска информации



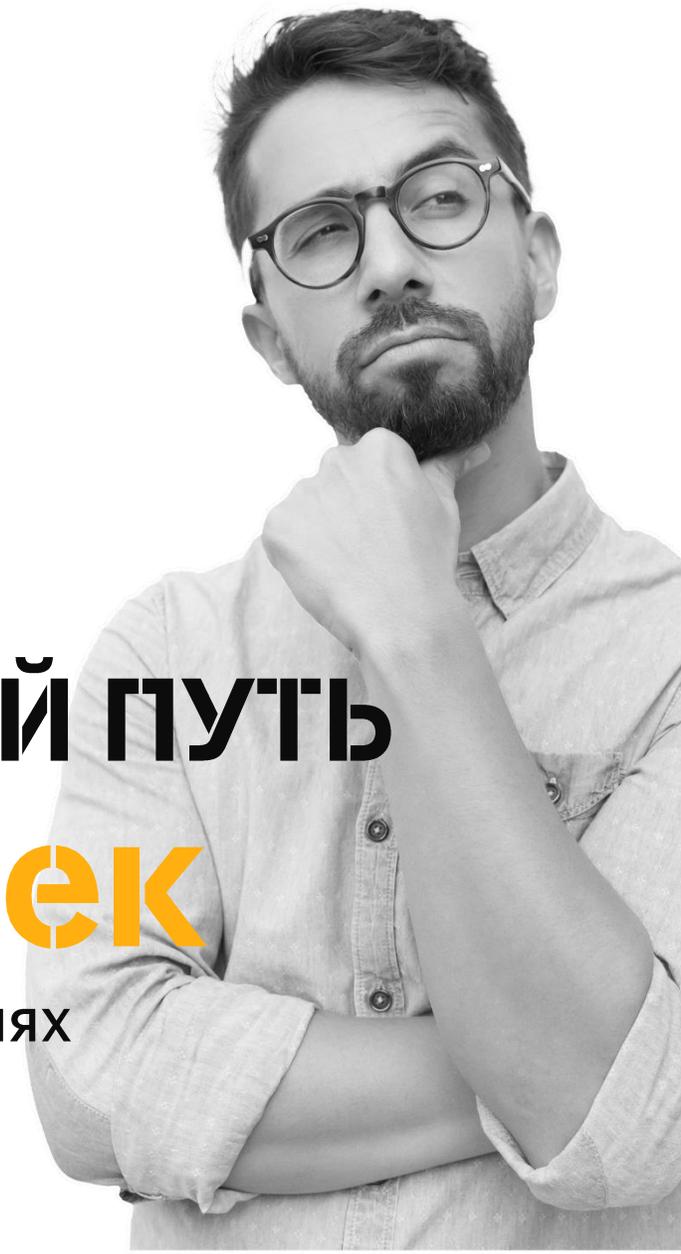
Сокращение времени диалога с
клиентом



Обход ограничений интеграции
«Базы знаний и иных интерфейсов

ЛЕГКИЙ ПУТЬ
-15 сек

в консультациях
по интернету



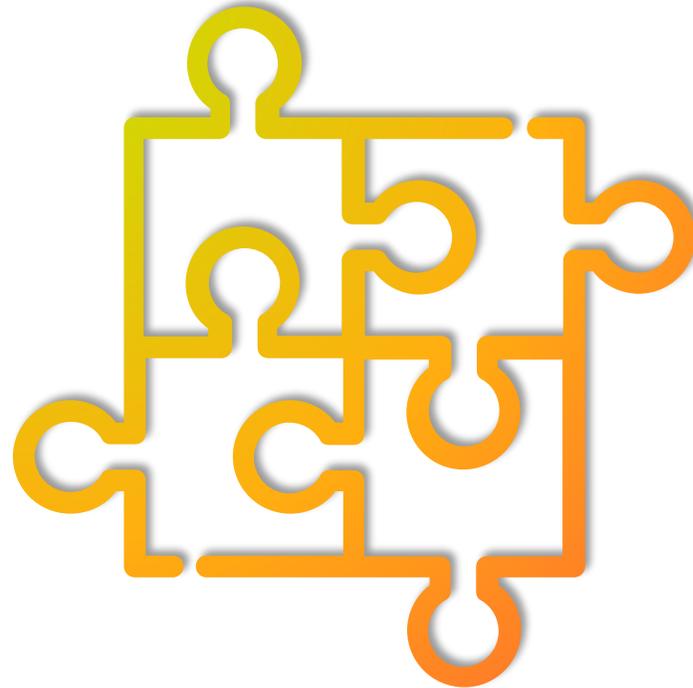
НОВЫЕ РЕШЕНИЯ

Оперативный переход

на российское ПО с западного решения, ушедшего с рынка

Снижение доли

рутинной работы



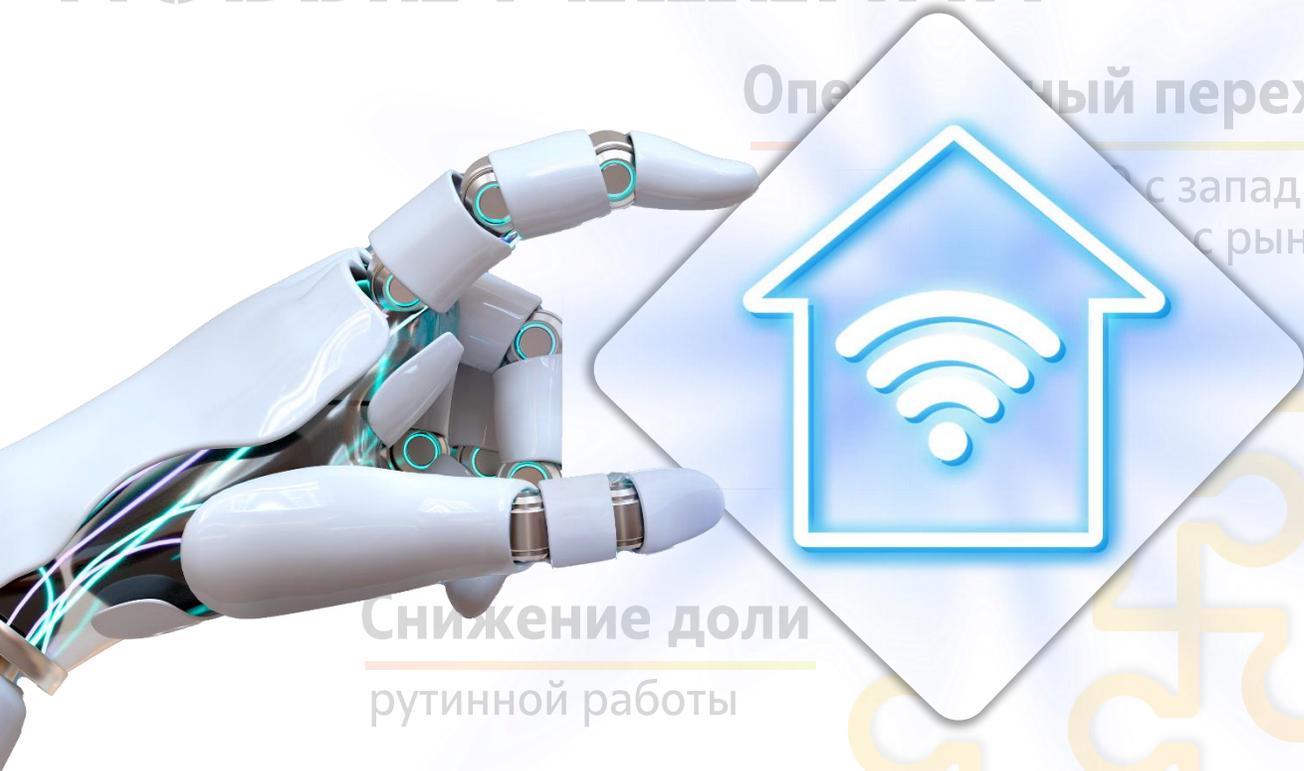
Повышение эффективности

Повышение эффективности исходящих коммуникаций

Накапливание информации

о клиентах и их поведении для последующего анализа

НОВЫЕ РЕШЕНИЯ



ПРОДАЖА ДОМАШНЕГО ИНТЕРНЕТА

Снижение доли
рутинной работы

Накапливание информации

о клиентах и их поведении для
последующего анализа

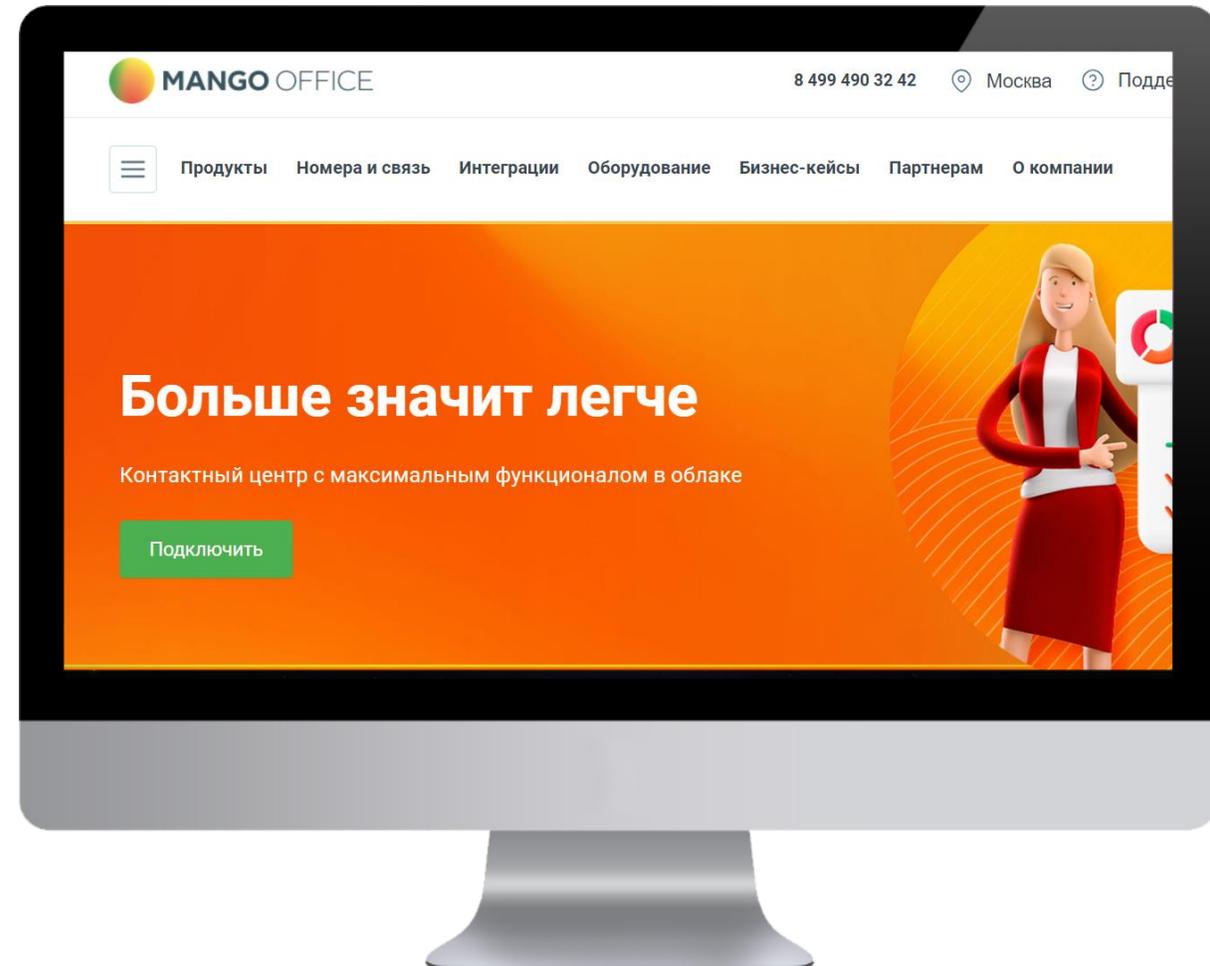
АВТОМАТИЗАЦИЯ ПРОЦЕССОВ: ПУТЬ К MANGO OFFICE

Декабрь
2023

Запуск MVP решения за 2 месяца

Февраль
2024

Достижение целевых KPI



ЧТО МЫ ПОЛУЧИЛИ:



65%

эффективность дозвона

**Вместо ручного
обзвона
по заявкам ШПД**

**Автоматизировали
обзвон**

MANGO OFFICE

СИСТЕМА ИСХОДЯЩЕГО ОБЗВОНА

- 1 Настройка параметров обзвона
- 2 Пропускная способность
- 3 Статистика компании за день

QUALITY MANGO

- 1 Создание форм оценок
- 2 CSI
- 3 Статистика по сотрудникам

РОБОТ

- 1 Оптимизированные скрипты
- 2 Система распознавания клиента
- 3 Освобождение ресурсов от ручного обзвона

РОБОТ ПРОЕКТЫ



Welcome обзвон



Подтверждение времени для прихода
монтажника



Привлечение новых клиентов



Напоминание о необходимости
забрать заказ в офисе

50 ТЫС.
ИСХОДЯЩИХ
КОНТАКТОВ В ДЕНЬ

РОБОТ ПРОЕКТЫ



Welcome обзвон



Подтверждение времени для прихода
онлайн

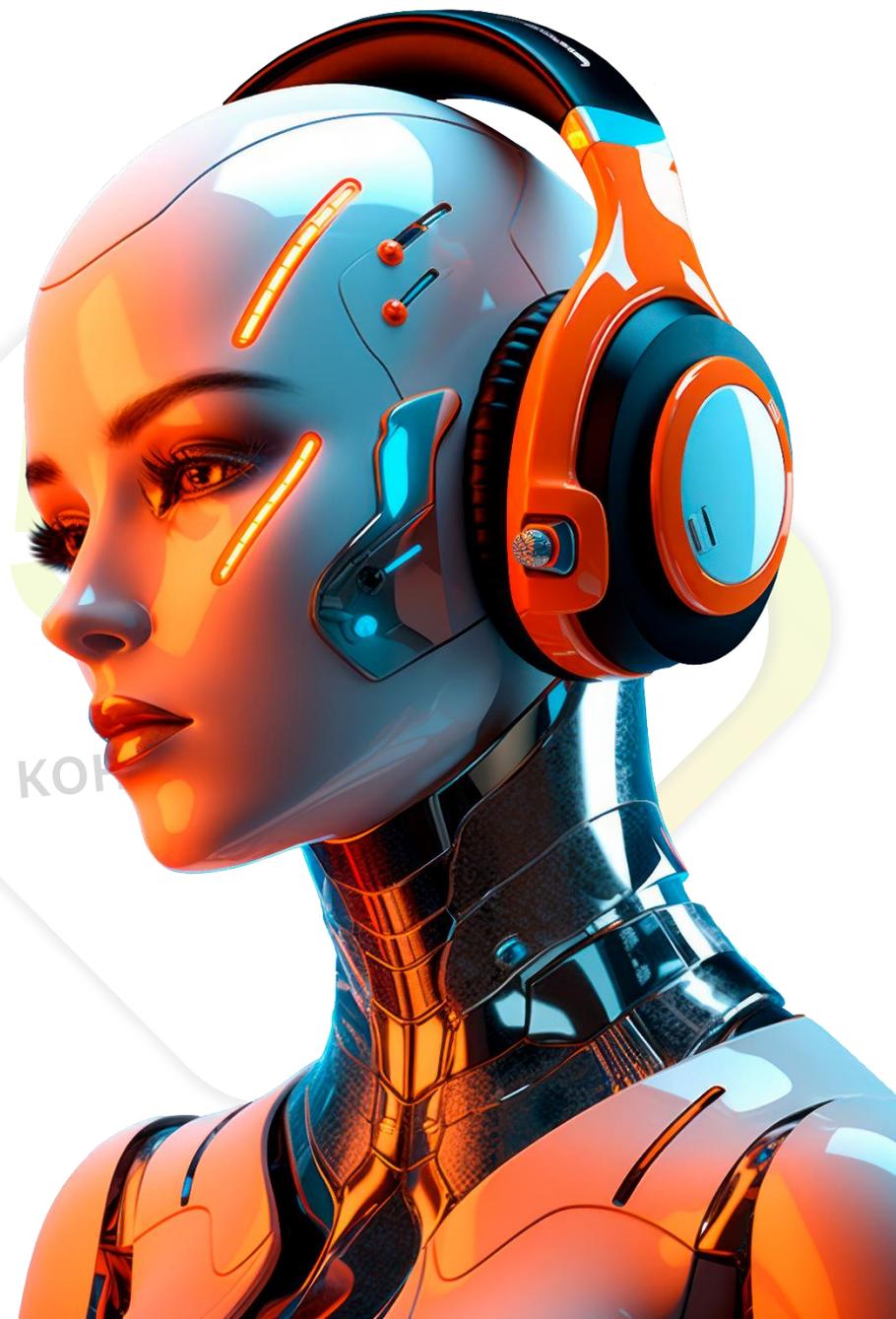
АВТООТВЕТЧИК



Привлечение новых клиентов



Напоминание о необходимости
забрать заказ в офисе



КОР

MANGO OFFICE И TELE2 БУДУЩЕГО

Умный робот, который информирует и администрирует номер клиента без привлечения специалиста

Импортозамещение действующей системы исходящего обзвона

Полная автоматизация загрузки заданий



А ЕЩЁ...

 Планирование
и просмотр расписания

 Автоматическая доменная
авторизация

 Возможность настройки обзвона
с учетом производственного
календаря

 Создание белых
списков

 Расширение
статистики КЦ

АВТОМАТИЗАЦИЯ

+

РОБОТИЗАЦИЯ

=

НОВЫЙ УРОВЕНЬ

В СЕРВИСЕ



**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ**

МАРИНА ЛОБКОВА,

руководитель службы дистанционного
привлечения новых клиентов

 marina.lobkova@tele2.ru

 **+7 (988) 250-18-84**