

# ЦИФРОВИЗАЦИЯ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА. КЕЙС TELE2

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



**MANGO  
OFFICE**

облачные  
бизнес-  
коммуникации

# TELE2 СЕГОДНЯ



**46** млн пользователей



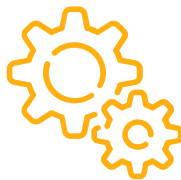
**26** млн обращений в год



**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



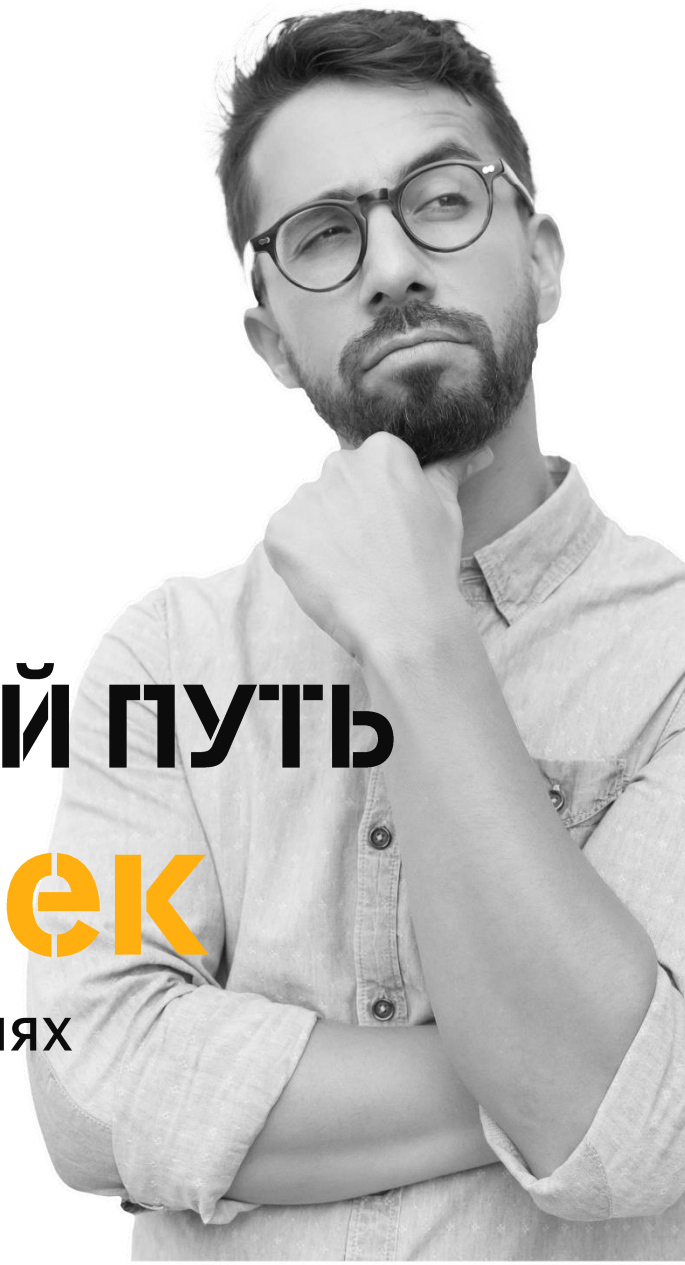
Сокращение времени диалога с  
клиентом



Обход ограничений интеграции  
«Базы знаний и иных интерфейсов»

**ЛЕГКИЙ ПУТЬ**  
**-15 сек**

в консультациях  
по интернету





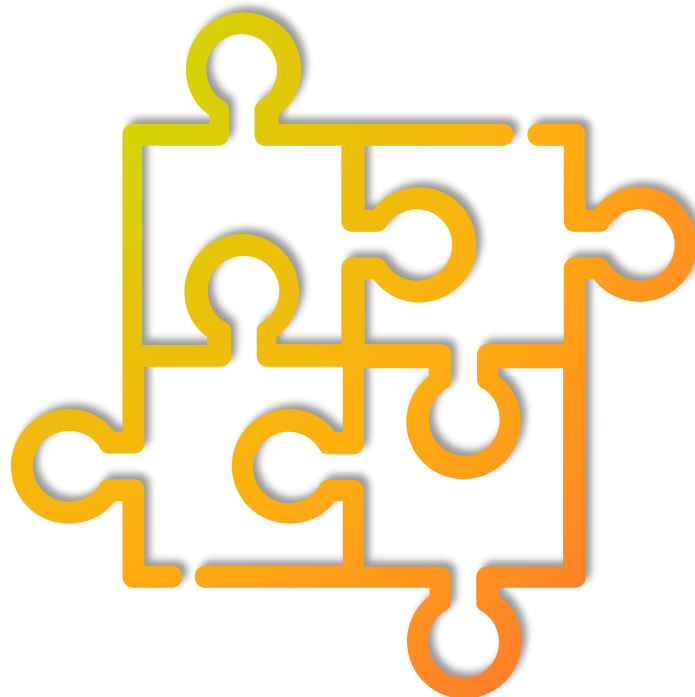
# НОВЫЕ РЕШЕНИЯ

## Оперативный переход

на российское ПО с западного решения, ушедшего с рынка

## Снижение доли

рутинной работы



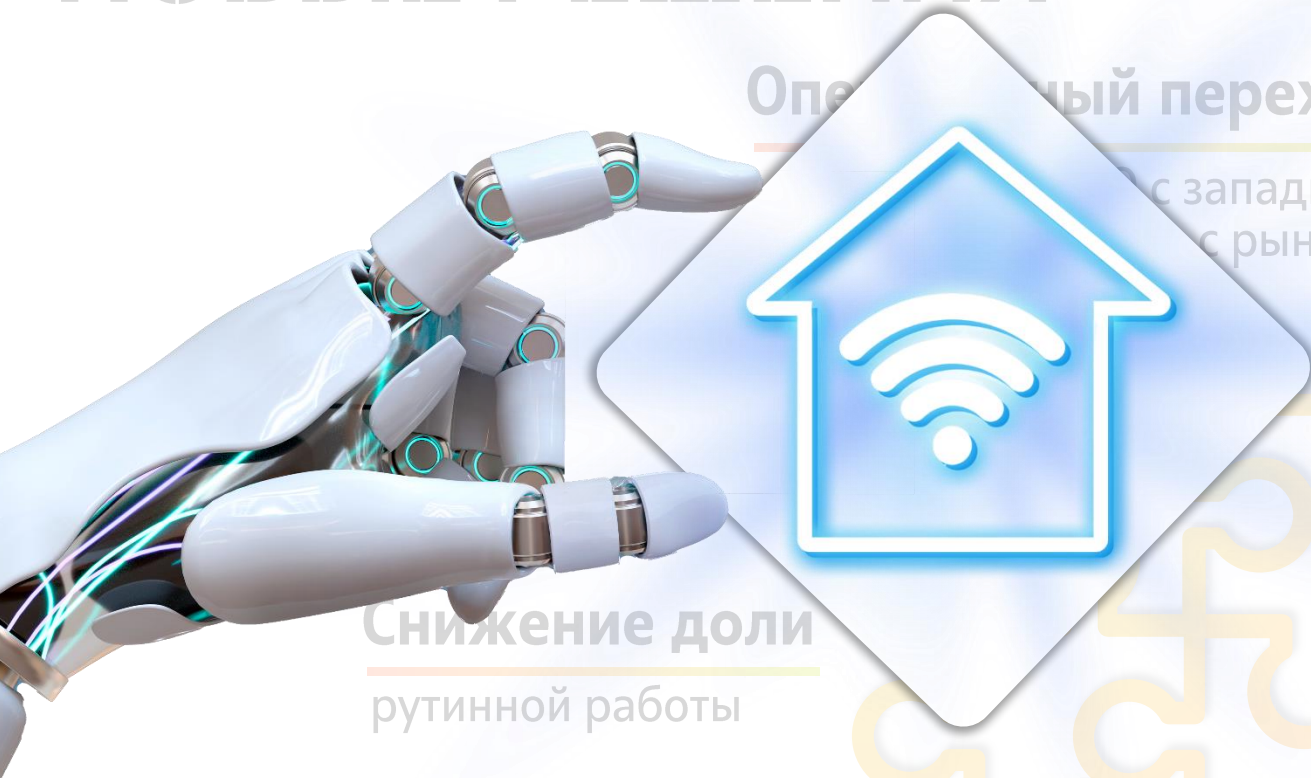
## Повышение эффективности

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

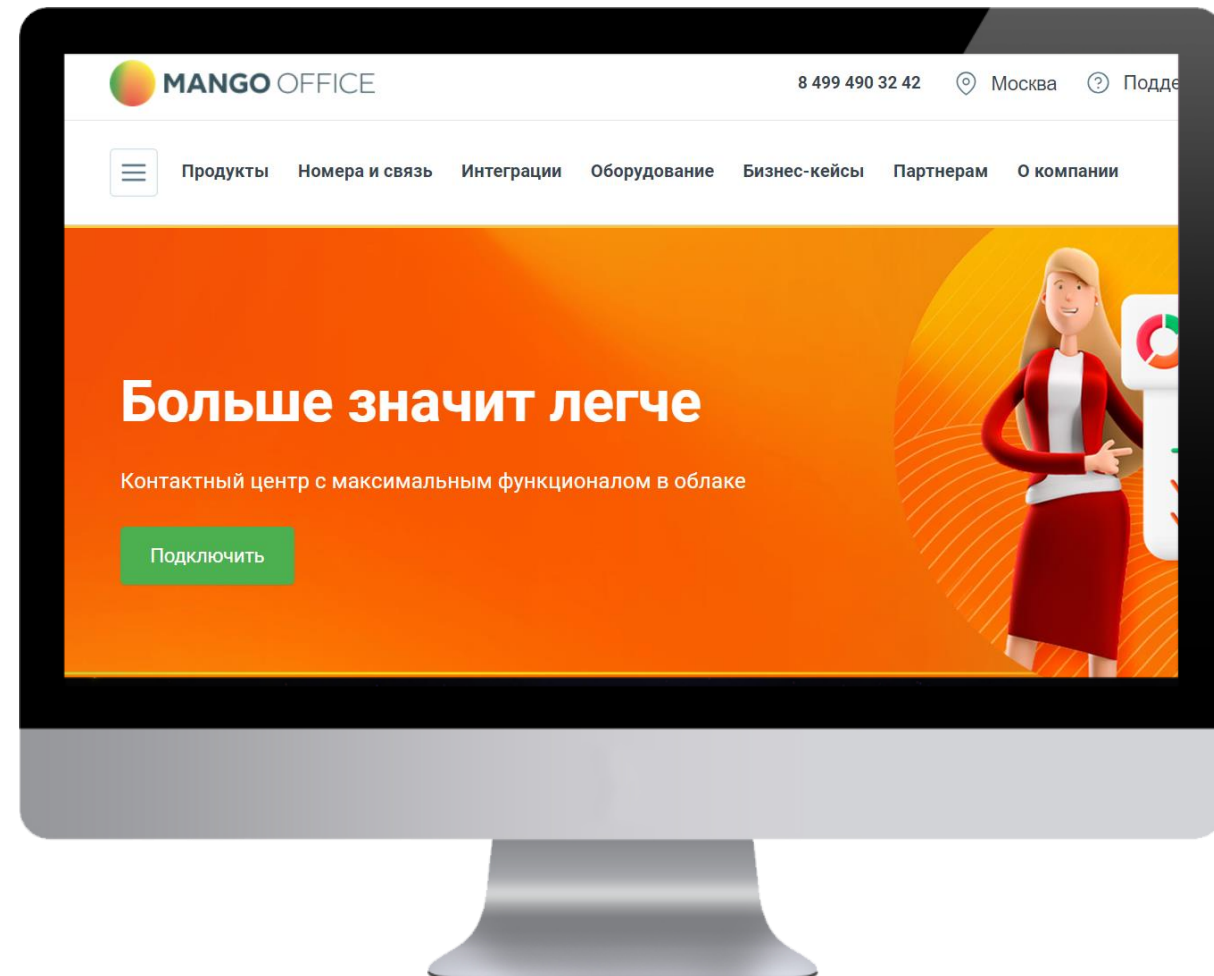
# АВТОМАТИЗАЦИЯ ПРОЦЕССОВ: ПУТЬ К MANGO OFFICE

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  
в магазин

# АВТООТВЕТЧИК



Привлечение новых клиентов



Напоминание о необходимости  
забрать заказ в офисе



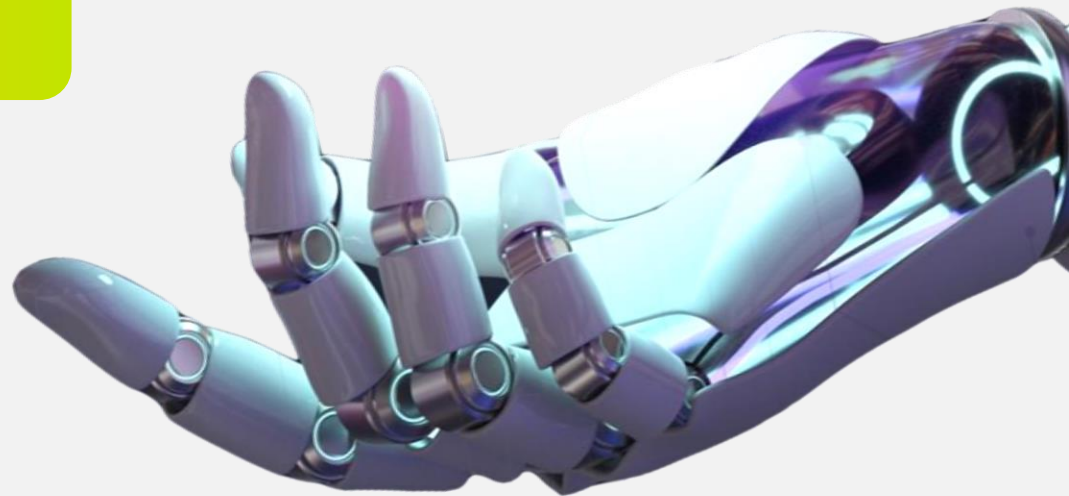
КОР

# 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](mailto:marina.lobkova@tele2.ru)

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