

DIGITAL USER, МЫ ГОТОВЫ?

СЕРВИС, КОТОРЫЙ ЦЕНЯТ НАШИ КЛИЕНТЫ

Наталья Лошкарева
Директор по клиентскому сервису Tele2

TELE2

ПОЧЕМУ В ФОКУСЕ

**DIGITAL
USER ?**

Опыт клиента формируется в процессе пользования сервисами всех необходимых ему услуг

Наш сервис сравнивают с лучшими сервисами в любой сфере, а не в рынке мобильной связи

Мобильный оператор, банк, билеты – это Utilities для клиентов, не в фокусе, и они не хотят прилагать усилия для получения сервиса



**САМЫЕ
АКТИВНЫЕ
ПОЛЬЗОВАТЕЛИ**

=

**САМЫЕ
ДОХОДНЫЕ**

TELE2

СТРЕМИТЕЛЬНАЯ DIGITAL-изация

Виртуальный мир - часть нашей реальности.
Каждый персонаж или место или компания имеют свой виртуальный цифровой эквивалент

Любая компания воспринимается как образ в цифровом мире

Ожидание глубокой кастомизации от любого контакта. **Мой мир настроен под меня.**

Прагматичный подход. Умею считать и реалистично подхожу к выбору

У меня должна быть полная информация.
Нельзя отстать!

Пользование, а не владение чем-либо
(Uber, Carsharing)



**МОЙ ТЕЛЕФОН
- МОЙ МИР**

TELE2

DIGITAL USER DETECTED! ARE WE READY?

Tele2 Россия – российская телекоммуникационная компания, осуществляющая коммерческие операции в 65 регионах России для 40,6 млн. абонентов в стандарте 2G, 3G и LTE

WhatsApp	22 млн.	А это 30% от населения России!
Viber	18,9 млн.	
Telegram	7,3 млн.	



MUST HAVE СЕРВИСА:
БЫТЬ ТАМ, ГДЕ НАШИ КЛИЕНТЫ!

2017



ROUTER

RETAIL

2016



2015



2014



2006



TELE2

КОЛИЧЕСТВО ONLINE-ОБРАЩЕНИЙ ВЫРОСЛО В 10 РАЗ ЗА 2 ГОДА!

〔 Мы – ТУТ! 〕

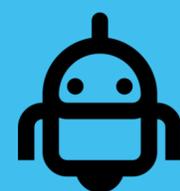
- ✓ Информация в SM о новых каналах обслуживания
- ✓ На сайте компании - активные ссылки на чаты и мессенджеры
- ✓ Чат для помощи продавцам розничной торговли; ритейл
- ✓ SMS информирование клиентов, которые обращались в КЦ в последние три месяца о запуске новых каналов;
- ✓ Информация о новых каналах в Меню вызова
- ✓ Мессенджеры как канал обратной связи при составлении заявки от клиента



〔 В процессе 〕



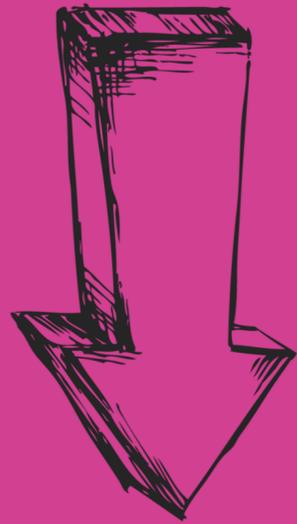
〔 Запуск чата из мобильного приложения
«Мой Теле2» 〕



〔 Развитие умных чат-ботов 〕

TELE2

ГЛАВНОЕ – НЕ ЗАБЫТЬ ПРО ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ!



БЕСШОВНЫЙ
КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС

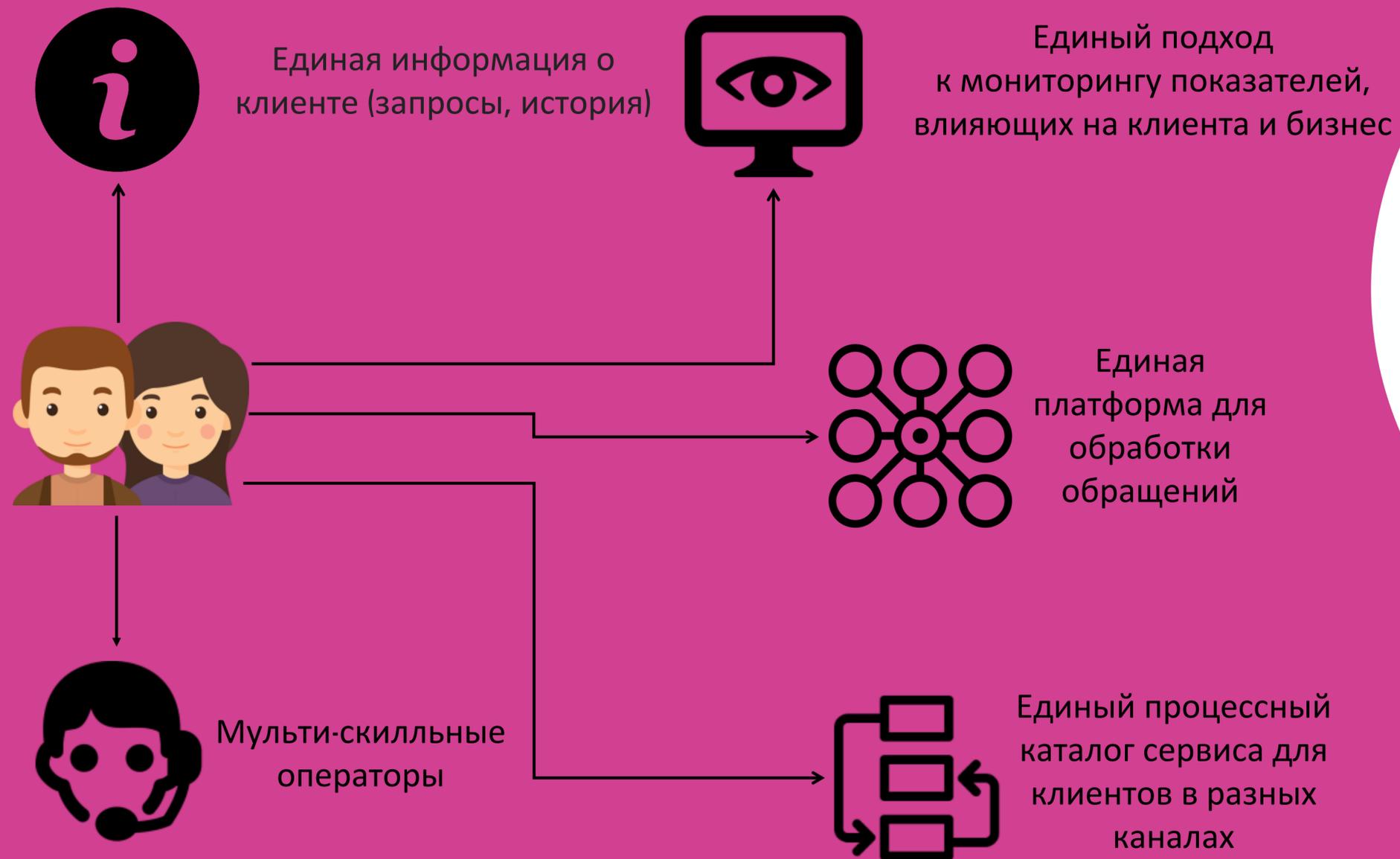
+

КОНТРОЛЬ
УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ



TELE2

ГЛАВНОЕ – НЕ ЗАБЫТЬ ПРО ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ!



**БЕСШОВНЫЙ
КЛИЕНТСКИЙ
СЕРВИС**

TELE2

**ГЛАВНОЕ – НЕ ЗАБЫТЬ ПРО
ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ!**

{ CSI SAT } > 90%

{ NPS } > 44%



**КОНТРОЛЬ
УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ**

TELE2

ЦЕЛЬ: ОБЕСПЕЧИТЬ ДОСТУПНОСТЬ И КАЧЕСТВО ONLINE-КАНАЛОВ

Доля своевременных откликов на первый запрос клиента

93,6%

Среднее время отклика на первые запросы клиентов

33 сек

Среднее время отклика на запросы клиентов внутри чат-сессии

63 сек

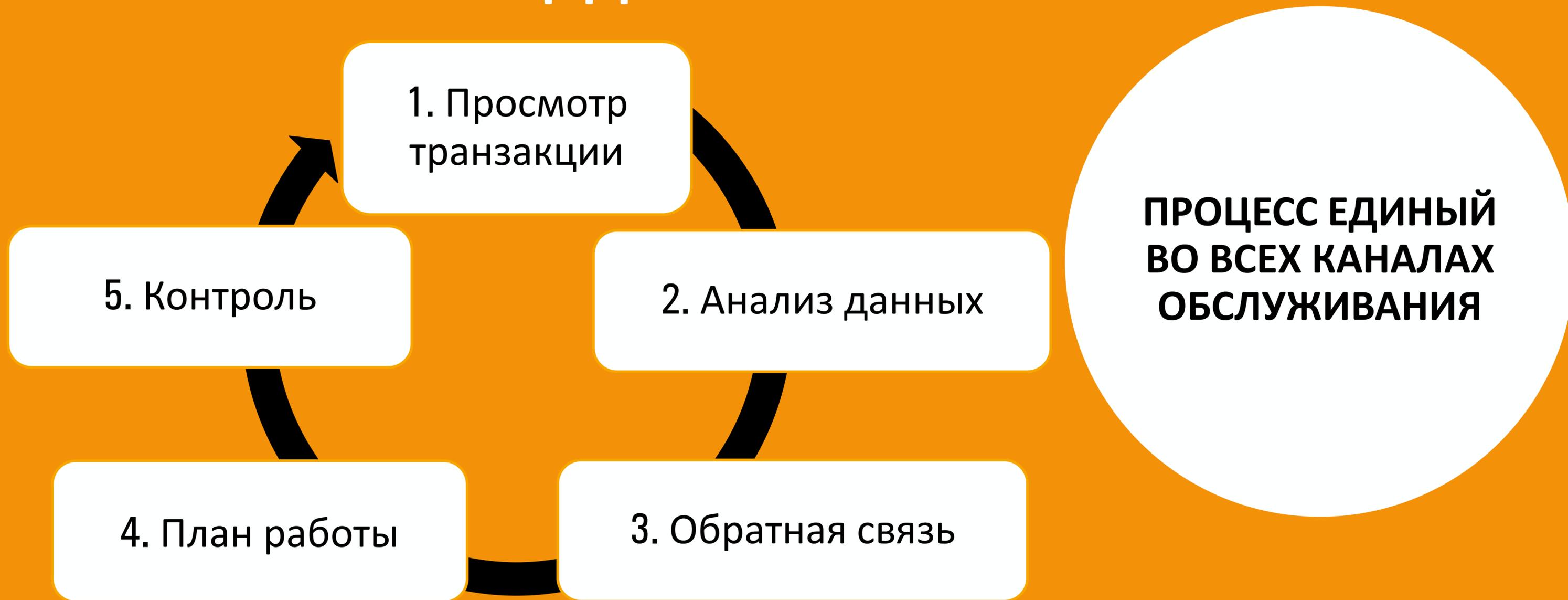
Доля пропущенных чатов

2,06%

**В ОСНОВЕ
УПРАВЛЕНИЯ
КАЧЕСТВОМ -
СТАНДАРТ
СОРС**

TELE2

ВСЕ ТИПЫ ОНЛАЙН ТРАНЗАКЦИЙ ПРОХОДЯТ РЕГУЛЯРНУЮ ПРОЦЕДУРУ МОНИТОРИНГА



TELE2

ОСОБЕННОСТИ РАЗВИТИЯ DIGITAL-КАНАЛОВ: ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ



Использование картинок и стикеров



Нет скриптам



Эмпатия



Неформальное общение



Подстройка под абонента

TELE2

МАКСИМАЛЬНО ВОВЛЕЧЕННЫЙ ПЕРСОНАЛ: #ПОДБОР



TELE2

МАКСИМАЛЬНО ВОВЛЕЧЕННЫЙ ПЕРСОНАЛ

#ИНСТРУМЕНТЫ

Инструменты вовлечения:



Тренинг Tele2Way



Система обучения



Система стажировок



Корпоративные мероприятия, флешмобы



Годовая оценка персонала

**ВЫСОКИЙ
ПРОФЕССИОНАЛИЗМ
ТРЕБУЕТ ВОВЛЕЧЕННОСТИ
СОТРУДНИКОВ**

TELE2

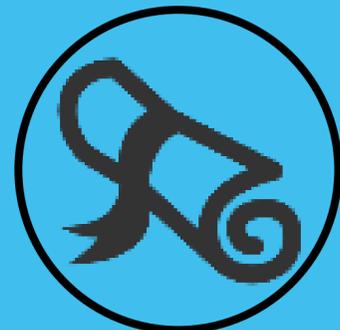
МАКСИМАЛЬНО ВОВЛЕЧЕННЫЙ ПЕРСОНАЛ

#НЕПРЕРЫВНОЕ ОБУЧЕНИЕ

Эффективная система обучения
для online каналов



Вводное
обучение



Первичное
обучение,
стажировка



Основное
обучение



Поддерживающее
обучение

**ОТБОР И
ВОВЛЕЧЕННОСТЬ –
НЕДОСТАТОЧНО. ВАЖНО
НЕПРЕРЫВНО ОБУЧАТЬ!**

TELE2

МАКСИМАЛЬНО ВОВЛЕЧЕННЫЙ ПЕРСОНАЛ

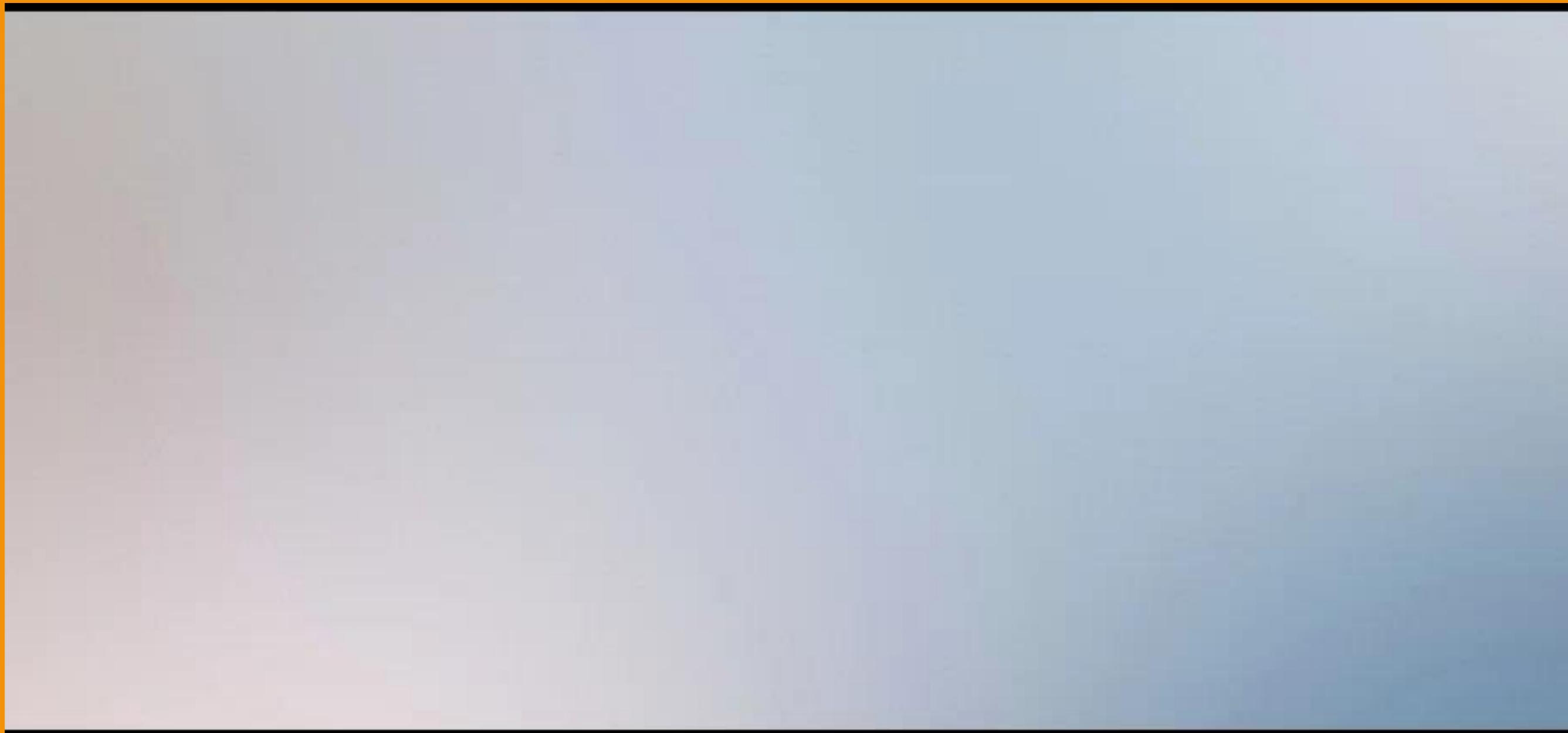
#НРАВИТСЯ РАБОТА

Благодаря используемым компанией инструментам вовлечения персонала, индекс удовлетворенности сотрудников Контактных центров составляет **94%** - согласно исследованиям ArxVerg



TELE2

ПАРТНЕРСКИЙ ДИАЛОГ В ДЕЙСТВИИ



TELE2

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

Наталья Лошкарева
Директор по клиентскому сервису Tele2

TELE2