

**Повышение эффективности
систем самообслуживания.
Стратегия доминирования
цифровых каналов**

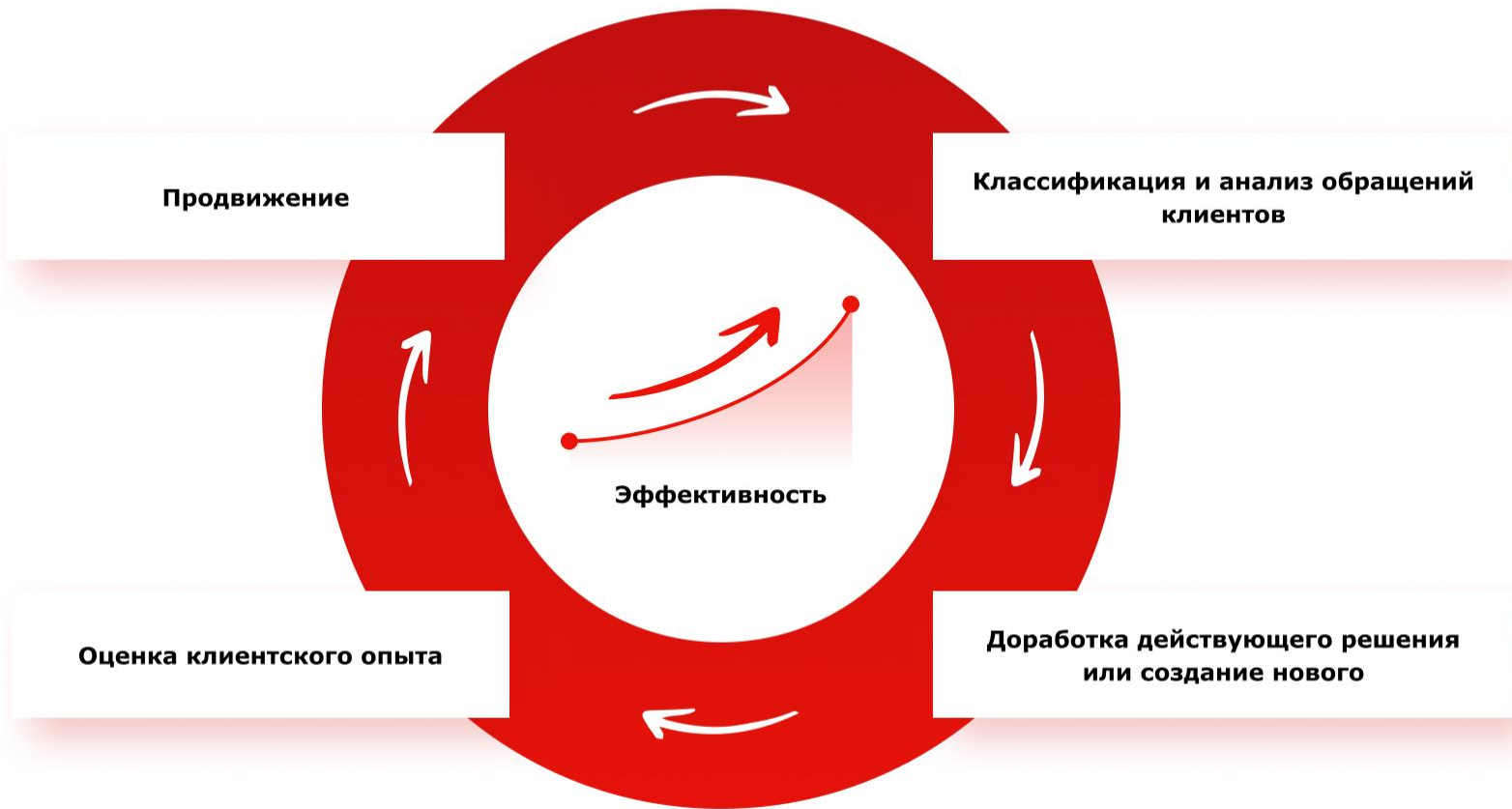
Стратегия доминирования цифровых каналов

Непрерывное расширение и развитие систем самообслуживания

Предложение наиболее подходящей системы самообслуживания каждому клиенту. Операторы для сложных и критически важных запросов.

Продвижение цифровых каналов обслуживания

Замкнутый цикл повышения эффективности



Результаты повышения эффективности и расширения функционала за 2023 год



Alina VA

+ 10%
в эффективности
решения обращений за
год



Мой A1

Стабильно 2M MAU
каждый месяц с 2023
года



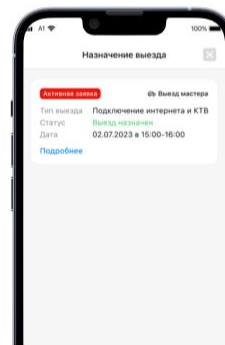
**Mobile coverage
portal**

**Портал по покрытию
мобильной связи**



Call to Task

**Создание запроса/Таска в
голосовом канале**



Мой A1

**Управление выездами по
подключению и
обслуживанию
Домашнего интернета**

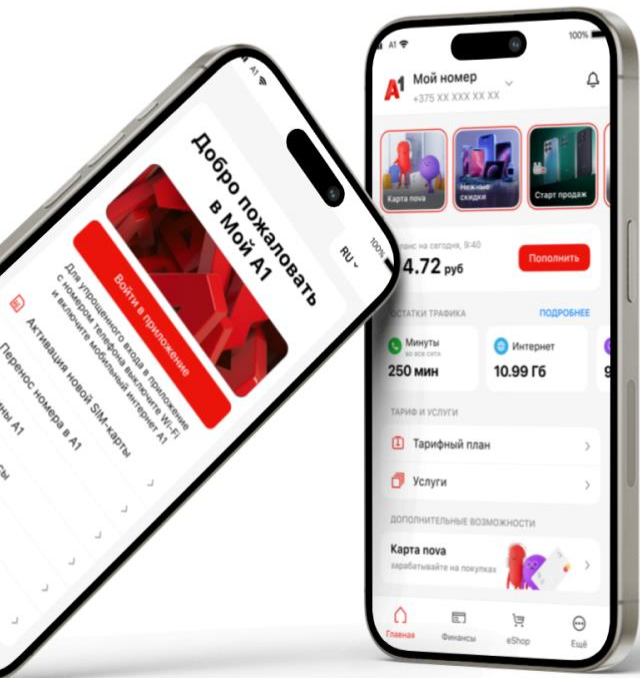


Мой А1

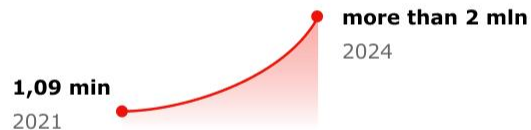


A1

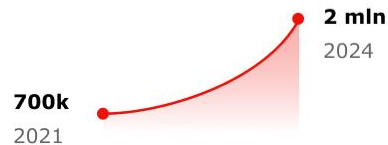
Приложение Мой А1 - эффективная и массовая система самообслуживания



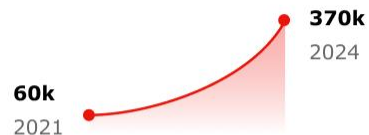
Downloads



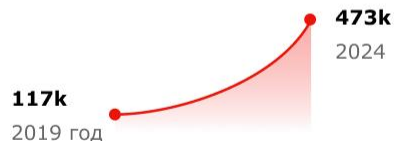
Monthly active users



Daily active users



Interactions



Инициативы, способствующие трёхкратному росту активной пользовательской базы



**Продвижение Мой А1
во всех каналах коммуникаций**



**Постепенное отключение
USSD-запросов**
от не популярных до массовых



**Мотивационная программа
для сотрудников**

Рекламная игра

iPhone каждый день

Более 230 000
новых установок

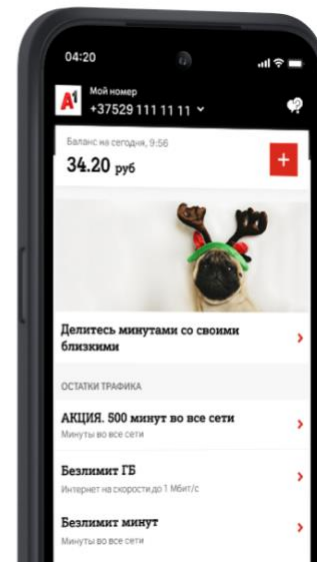
Более 220 000
новых активных пользователей



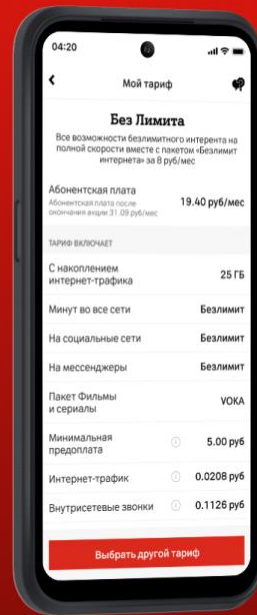
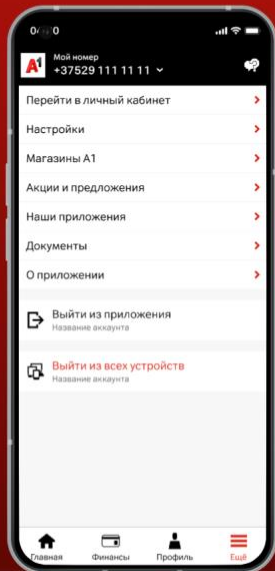
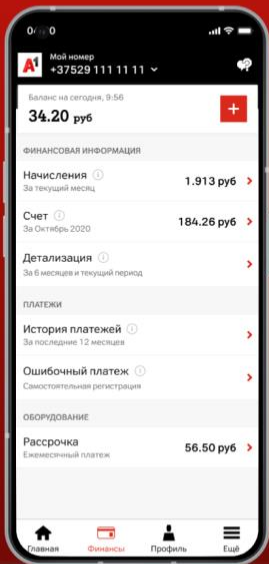
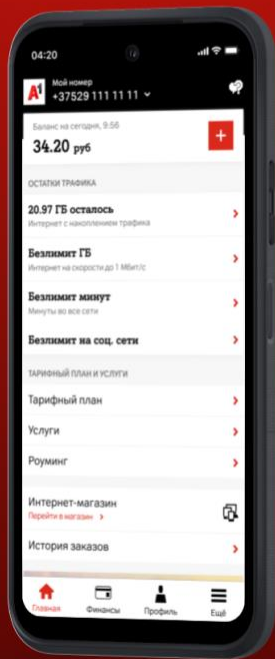
Новогодние бонусы в Мой А1

Более 200 000
новых установок

Более 390 000
новых активных пользователей



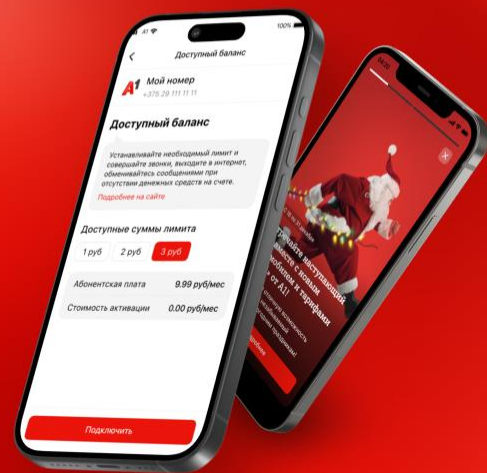
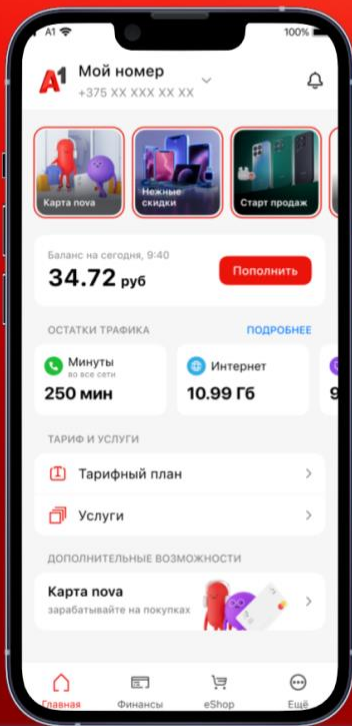
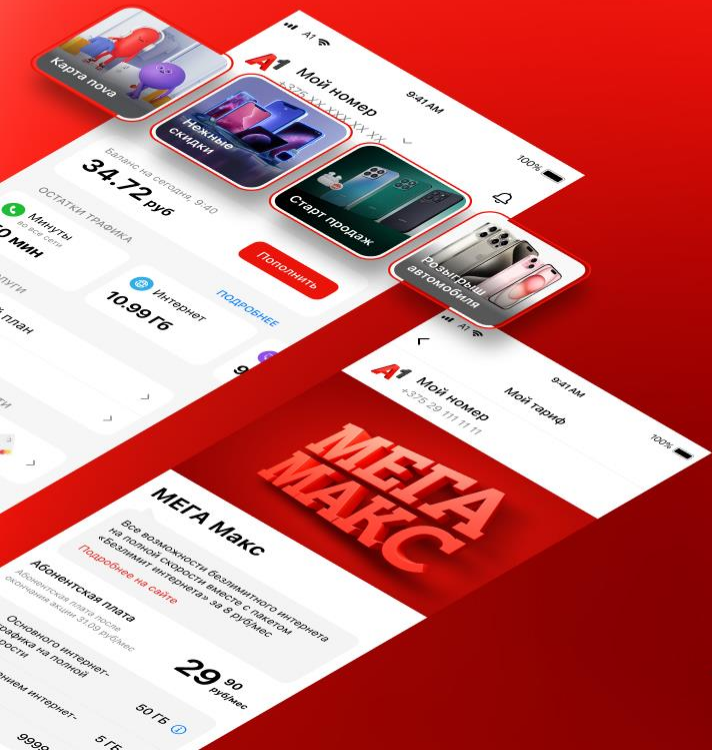
Мой А1 2022



Минусы

- Неактуальный и несовременный UI/UX
- Неоптимальная скорость работы
- Нехватка инструментов для продаж и продвижения

Мой А1 2023



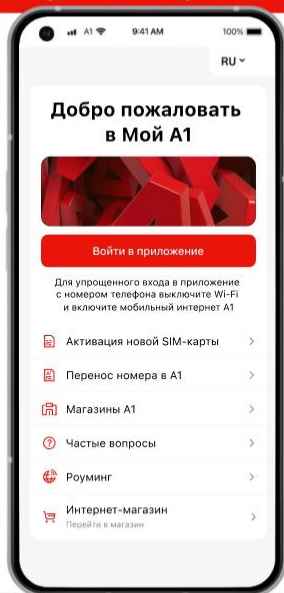
Наши цели

- Цифровые продажи
- Улучшение UX/UI
- Новый фичи
- Оптимизация
- Улучшение скорости работы приложения
- Увеличение вовлеченности



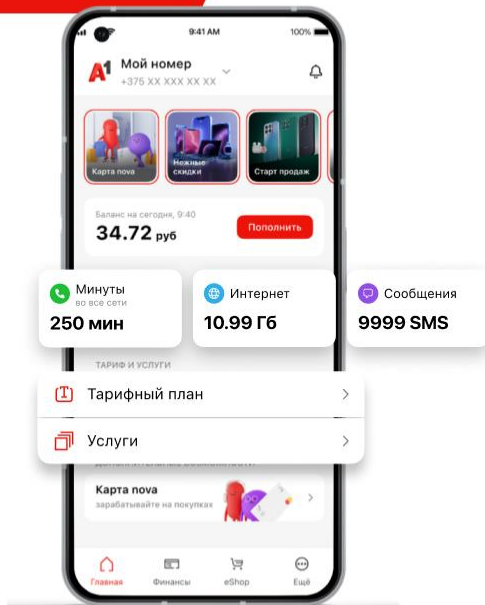
Мой А1 после редизайна

Авторизация в приложении



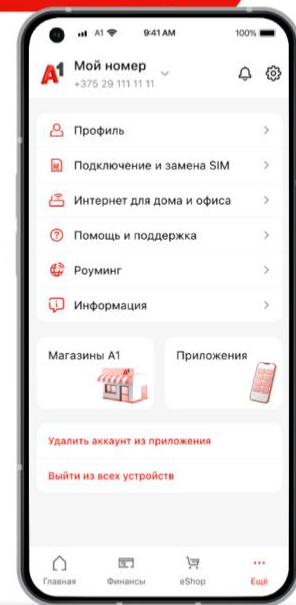
- Скорость входа стала в 5 раз быстрее;
- Скорость открытия вкладок и разделов стала быстрее в 2 раза;

Новая Главная



- Улучшен UI/UX;
- Критически важный функционал стал быстродоступен

Улучшена структура



- Второстепенная информация структурирована в одной вкладке;

Управление выездом мастера на подключение и обслуживание домашнего интернета в Мой А1

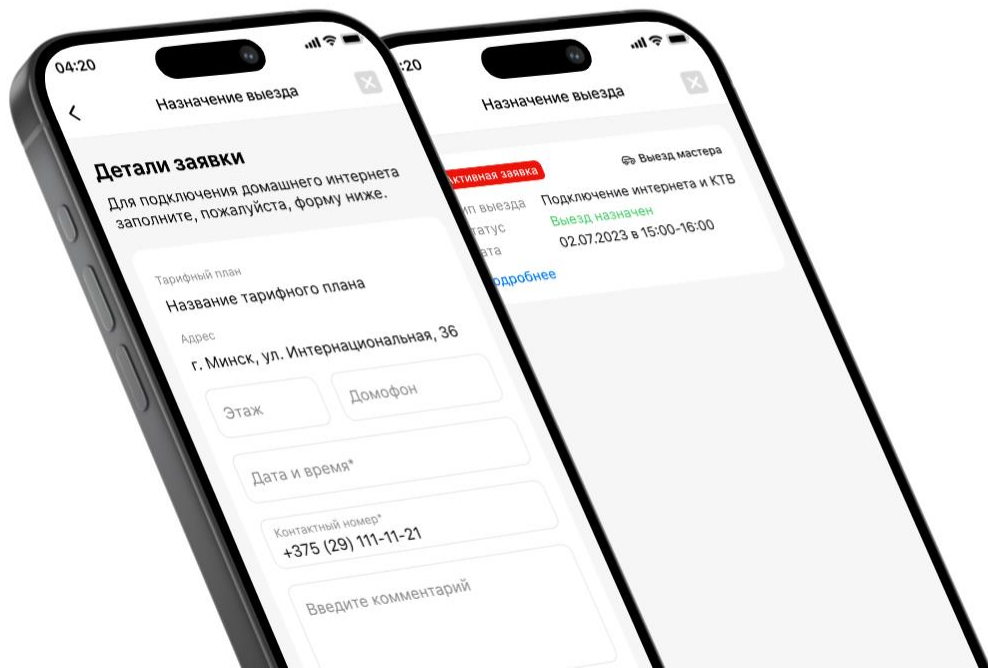
Сокращение обращений
в контакт-центр



Сокращение запросов
в техническую поддержку



Сокращение ручных
операций сотрудниками



27 000 мин или 450 часов

Экономия времени сотрудников

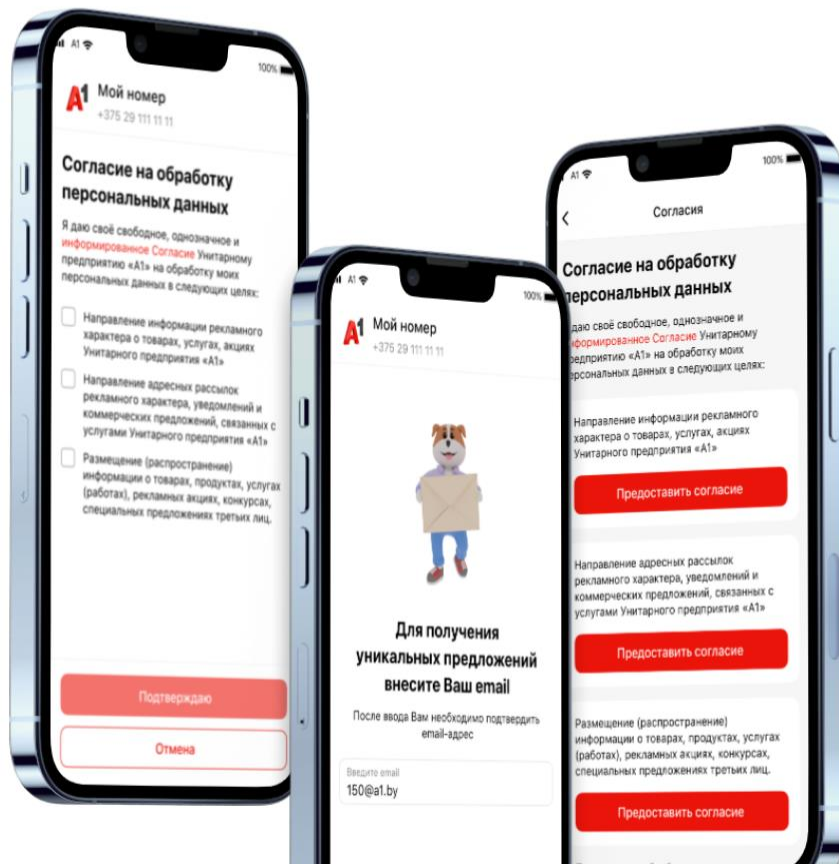
60%

Средняя конверсия от **“увидели заявку”**
до **“успешно оформили выезд”**

* Данные за 3 месяца



Мой А1 - эффективный канал взаимодействия с целью сбора необходимых данных



Виртуальный помощник А1

A virtual hallway with glowing orange particle walls and floor, receding into the distance. The walls and floor are composed of many small, bright orange particles that create a shimmering, textured effect. The perspective is from the center of the hallway, looking down its length. The lighting is warm and monochromatic, with a bright orange glow emanating from the center of the hallway, creating a sense of depth and perspective. The overall atmosphere is futuristic and digital.

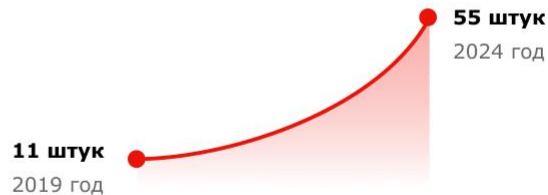
Виртуальный помощник А1 – ключ к оптимизации и повышению эффективности контакт-центра



Облачное решение OMILIA – Греция

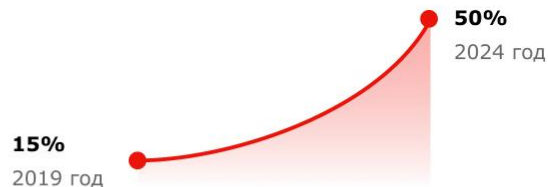
2019 – год запуска

Количество сценариев

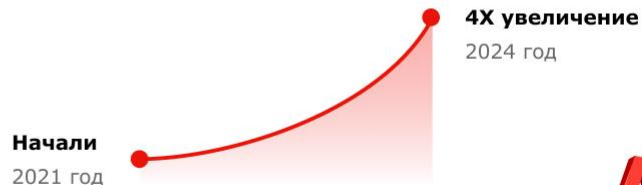


Общая автоматизация

от количества обращений
в контакт-центр



Продажи на входящем звонке ТОП ТП



Предиктивная модель – этапы развития. Изменения в логике запроса консультанта

КЕЙС 1

Шаг 1

Анализ причин трансфера на контакт-центр

Шаг 2

Выбор тематики – VAS-сервисы

Шаг 3

Создание аналитической модели, где определяется, что подключен VAS-сервис и обращение в течении 3 часов в контакт-центр

70%

Правильного определения намерений клиента

30%

Рост сценарной автоматизации VAS-сервисов

КЕЙС 2

Шаг 1

Анализ Нетематических обращений

Шаг 2

Создание двух моделей – Семантическая и Частотная

Шаг 3

Проверки отработки двух моделей

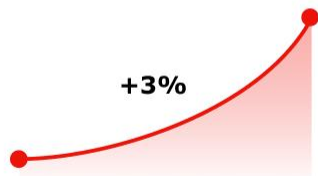
46%

Сокращение нетематических обращений

Семантическая

Модель обрабатывает более успешно

Изменения в логике запроса консультанта



Пожалуйста, определите тему Вашего вопроса. Назовите один из трёх предложенных вариантов: мобильная связь, домашний интернет, телевидение?



Мобильная связь



Выберите: у Вас вопрос по начислениям, мобильному интернету или другое?



Начисления - переход в сценарий по финансовой информации