

# М

# Т

Апрель 2024

# Трансформация клиентского сервиса

**Георгий Думикян**  
Клиентский сервис МТС

# С

Превратились  
в национального оператора  
и вышли на рынок СНГ

**1993-2000**

Стали №1 в мобильной связи  
и запустили сети 3G и 4G

**2001-2014**

Запустили первые  
цифровые бизнесы

**2015-2019**

Создали экосистему  
на базе бизнесов группы

**2020-2023**

Превратились  
в национального оператора  
и вышли на рынок СНГ

**1993-2000**

Стали №1 в мобильной связи  
и запустили сети 3G и 4G

**2001-2014**

Запустили первые  
цифровые бизнесы

**2015-2019**

Создали экосистему  
на базе бизнесов группы

**2020-2023**

# ТРАНСФОРМАЦИЯ ИЗ ТЕЛЕКОМА В ЭКОСИСТЕМУ

Телеком



Медиа



Авто



Финансы



Туризм



Реклама



Цифровые продукты



Cloud

# ФОРМИРУЕТ НОВЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

Клиентский сервис

×

Клиентский опыт

- ⊕ ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ
- ⊕ БЕСШОВНОСТЬ
- ⊕ ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ
- ⊕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ СОТРУДНИКИ
- ⊕ БЫСТРОЕ РЕШЕНИЕ ВОПРОСА ЗДЕСЬ И СЕЙЧАС

# ТРАНСФОРМИРУЯСЬ В ЭКОСИСТЕМУ МЫ СТОЛКНУЛИСЬ СО СЛОЖНОСТЯМИ

1

**Разные стандарты**  
клиентского сервиса  
в продуктах

2

**Отсутствие бесшовности**  
между продуктами и каналами  
обслуживания

3

**Низкий уровень**  
экспертизы сотрудников  
поддержки по новым  
продуктам

# ТРАНСФОРМИРУЯСЬ В ЭКОСИСТЕМУ МЫ СТОЛКНУЛИСЬ СО СЛОЖНОСТЯМИ

1

**Разные стандарты**  
клиентского сервиса  
в продуктах

2

**Отсутствие бесшовности**  
между продуктами и каналами  
обслуживания

3

**Низкий уровень**  
экспертизы сотрудников  
поддержки по новым  
продуктам

# ТРАНСФОРМИРУЯСЬ В ЭКОСИСТЕМУ МЫ СТОЛКНУЛИСЬ СО СЛОЖНОСТЯМИ

1

**Разные стандарты**  
клиентского сервиса  
в продуктах

2

**Отсутствие бесшовности**  
между продуктами и каналами  
обслуживания

3

**Низкий уровень**  
экспертизы сотрудников  
поддержки по новым  
продуктам



# ТРАНСФОРМИРУЯСЬ В ЭКОСИСТЕМУ МЫ СТОЛКНУЛИСЬ СО СЛОЖНОСТЯМИ

1

**Разные стандарты**  
клиентского сервиса  
в продуктах

2

**Отсутствие бесшовности**  
между продуктами и каналами  
обслуживания

3

**Низкий уровень**  
экспертизы сотрудников  
поддержки по новым  
продуктам

**РАЗРОЗНЕННЫЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ**

# КАК МЫ МЕНЯЛИ КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС



Трансформация структуры  
управления



выделение продуктовых вертикалей  
с целью наращивания экспертизы  
в обслуживании новых продуктов

# КАК МЫ МЕНЯЛИ КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС



Создание омниканальной  
платформы



бесшовное обслуживание независимо  
от канала обращения и бизнеса  
на основании истории коммуникаций

# КАК МЫ МЕНЯЛИ КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС



NLP Analytys



запись и анализ 100% диалогов, автотематизация, ML обучение, новая система  
оценки качества

# КАК МЫ МЕНЯЛИ КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС



Запуск удаленной  
работы



возможность трудоустройства сотрудников  
в любой точке РФ

# РАБОЧИЕ МЕСТА ПО ВСЕЙ РОССИИ

2019

9

регионов

# РАБОЧИЕ МЕСТА ПО ВСЕЙ РОССИИ

2021

9

регионов



2023

83

региона

# КАК МЫ МЕНЯЛИ КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС



Персональные экосистемные  
предложения



на основании индивидуальных  
потребностей клиентов



# КАК МЫ МЕНЯЛИ КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС



Единый дашборд  
розницы



обратная связь от клиентов о работе розничной сети  
из всех каналов коммуникаций: гео-сервисы, жалобы,  
социальные сети, обращения в службу поддержки и.т.д.

# ЕЖЕМЕСЯЧНО АНАЛИЗИРУЕМ БОЛЕЕ 130 ТЫСЯЧ КЛИЕНТСКИХ ОБРАЩЕНИЙ



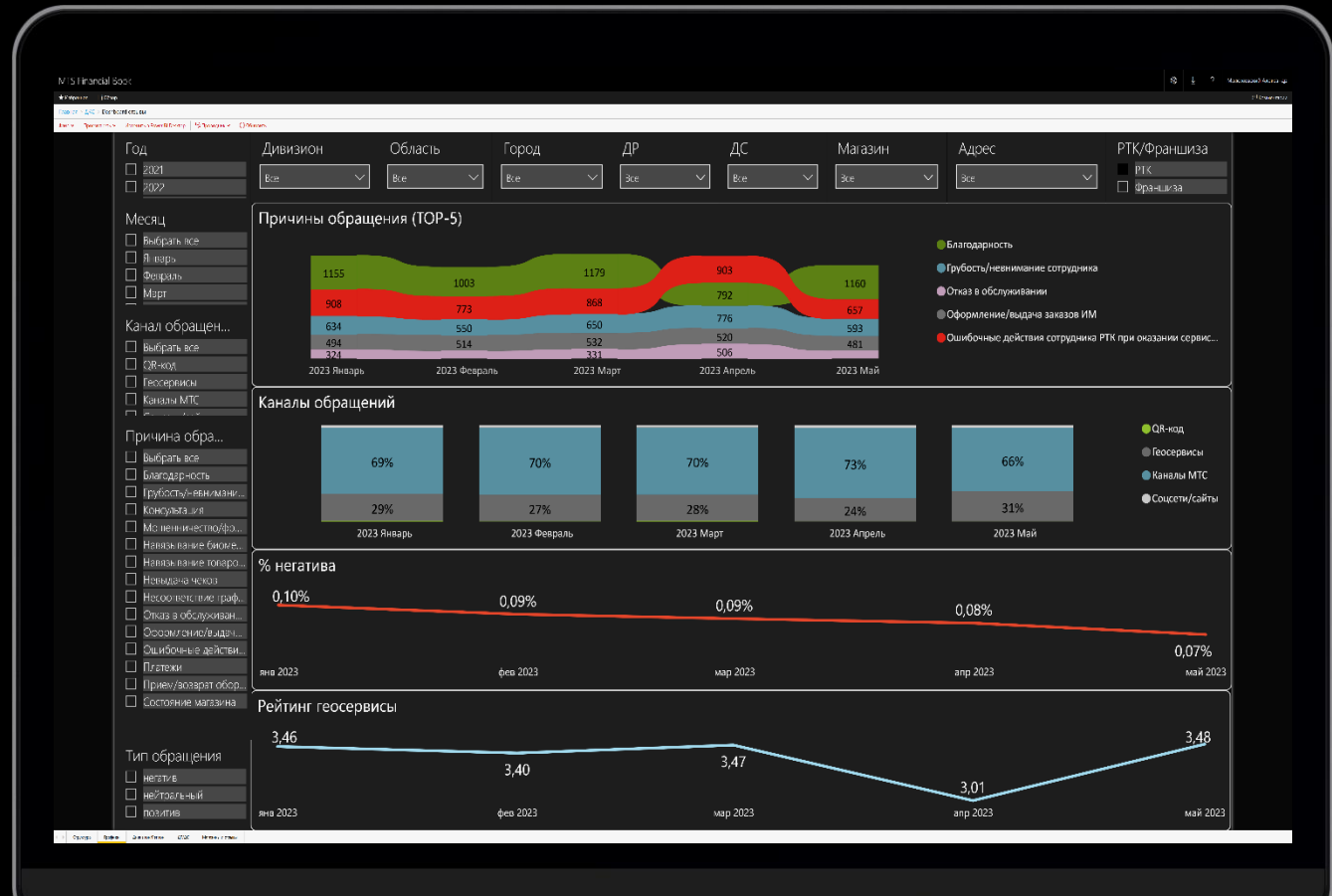
# РАБОТА С ОБРАТНОЙ СВЯЗЬЮ ПОЗВОЛИЛА НАМ

- 10%

ДОЛЯ НЕГАТИВНЫХ ОТЗЫВОВ

+ 5%

ТNPS РОЗНИЧНОЙ СЕТИ



# РЕЗУЛЬТАТЫ

КАЧЕСТВО

БЕСШОВНОСТЬ

ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ

**+ 10%**

РОСТ TNPS  
В 2023 VS 2022

**+ 14%**

ВОПРОСОВ, РЕШЕННЫХ  
В ОДНО КАСАНИЕ

**4,6** млрд.₽

ДОХОД В ГОД ЗА СЧЕТ  
ПЕРСОНАЛЬНЫХ  
ПРЕДЛОЖЕНИЙ

# РЕЗУЛЬТАТЫ

КАЧЕСТВО

**+ 10%**

РОСТ TNPS  
В 2023 VS 2022

БЕСШОВНОСТЬ

**+ 14%**

ВОПРОСОВ, РЕШЕННЫХ  
В ОДНО КАСАНИЕ

ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ

**4,6** млрд.₽

ДОХОД В ГОД ЗА СЧЕТ  
ПЕРСОНАЛЬНЫХ  
ПРЕДЛОЖЕНИЙ

# РЕЗУЛЬТАТЫ

КАЧЕСТВО

**+ 10%**

РОСТ TNPS  
В 2023 VS 2022

БЕСШОВНОСТЬ

**+ 14%**

ВОПРОСОВ, РЕШЕННЫХ  
В ОДНО КАСАНИЕ

ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ

**4,6** млрд.₽

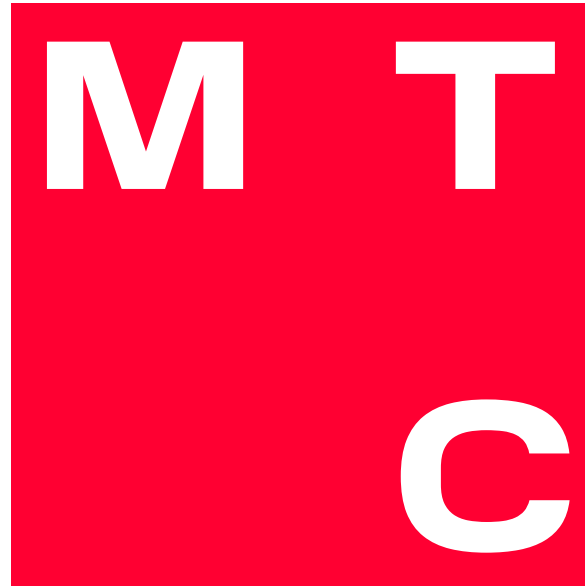
ДОХОД В ГОД ЗА СЧЕТ  
ПЕРСОНАЛЬНЫХ  
ПРЕДЛОЖЕНИЙ

**М**

**Т**

**ЭКОСИСТЕМНЫЙ  
СЕРВИС**

**С**



Спасибо за внимание!