

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

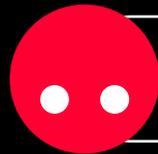
2020-2023

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

+ 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

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

М

Т

**ЭКОСИСТЕМНЫЙ
СЕРВИС**

С



Спасибо за внимание!