

КАЧЕСТВЕННЫЙ СЕРВИС КАК ДИФФЕРЕНЦИАТОР НА РЫНКЕ ТЕЛЕКОМА

Ирина Буцких
Директор по клиентскому сервису
«Tele2 Москва»

TELE2

КОРОТКО О TELE2



Абонентская база –
40,6 миллиона*



Коммерческие операции в
65 регионах России и
скоростной мобильный
интернет в 61 субъекте РФ

2G/3G
LTE

Весь географический и
технологический набор
лицензий практически на
всей территории России



Корпоративная культура и
ценности Tele2 (Tele2 Way)

2003 — начало работы шведской Tele2 в России (8 регионов)

2013 — новые акционеры — группа ВТБ и ее партнеры

2014 — создание СП с «Ростелекомом». Tele2 – оператор федерального значения

2015 — выход в Москву. Запуск сетей 3G/4G и бренда Tele2 по всей России.

TELE2

* По итогам 2017 года

ПАРТНЕРСТВО С ESET

“Антивирус Tele2”



TELE2

СТРАТЕГИЯ TELE2 2018-2022

ВИДЕНИЕ

Мы будем предпочтительным и любимым оператором мобильных услуг для тех, кто не хочет переплачивать

МИССИЯ

Мы создаем альтернативу сложившимся рыночным практикам.
Мы несем новое качество жизни потребителям мобильных услуг: честные, прозрачные, выгодные предложения, высококачественные партнерские программы и услуги

ЦЕЛИ НА ТЕЛЕКОМ-РЫНКЕ РОССИИ

Лучшая
сервисная компания
NPS

Лучший
возврат инвестиций
ROIC

Лучший
работодатель
Вовлеченность

СТРАТЕГИЧЕСКИЕ НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ

Развитие клиентской базы

Уникальное, выгодное, простое и честное предложение
Tele2 и партнеров

Развитие качества сети
на основе Smart Carex

Повышение эффективности

Цифровая трансформация

Развитие ключевых компетенций

ЦЕННОСТИ TELE2 WAY

Открытость

Гибкость

Качество

Бережливость

Вызов

Действие

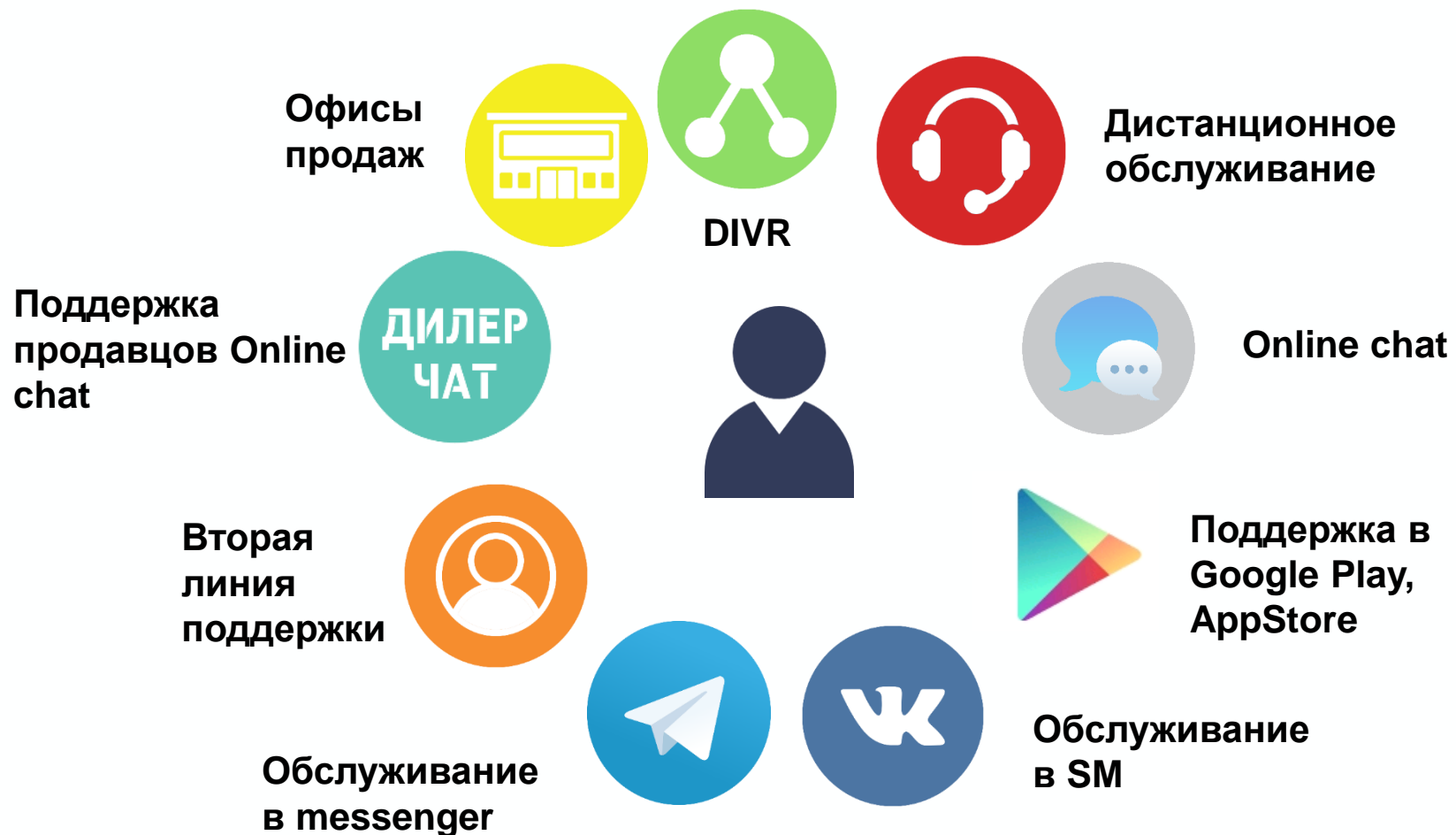
NPS=

58%*

(лидер отрасли)

* Август 2018

Каналы клиентской поддержки, омниканальность



Доля электронных транзакций и популярность digital каналов стремительно растет

TELE2

УМНЫЙ IVR



- ✓ Отсутствие IVR во время запуска
- ✓ Не прячем «ноль» - выход на оператора доступен с первой линии
- ✓ Не ранжируем абонентов по тратам на связь
- ✓ Молодежь не хочет разговаривать, ей намного проще получить информацию в автоответчике
- ✓ Умный, динамичный IVR*

*** система автоматически подстраивается под клиента, анализирует его тарифный план, состояние мобильного счета, недавние операции и предлагает наиболее релевантные пункты меню.**

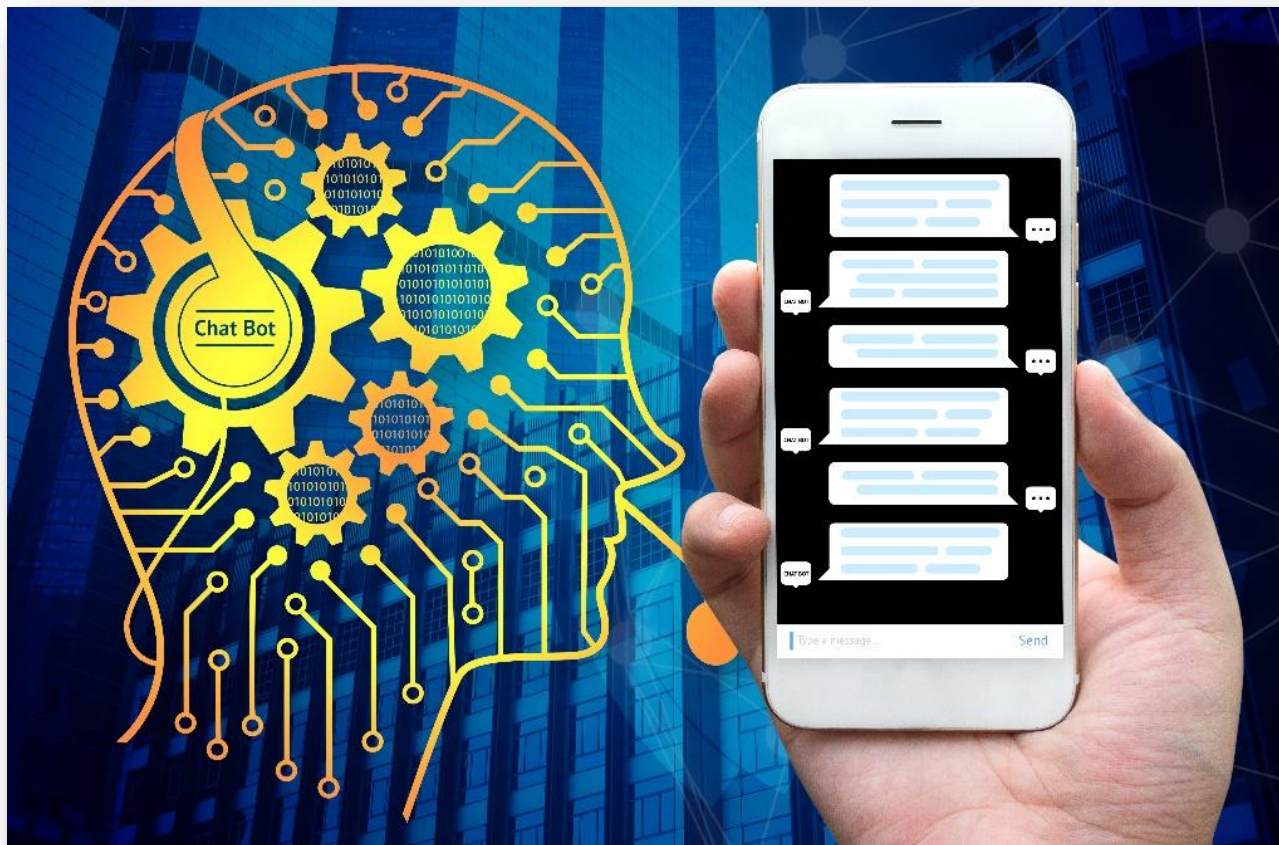
Romir

ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ОТВЕТА ОПЕРАТОРА КОЛЛ-ЦЕНТРА



TELE2

ЧАТ-БОТ



Онлайн-консультант Tele2

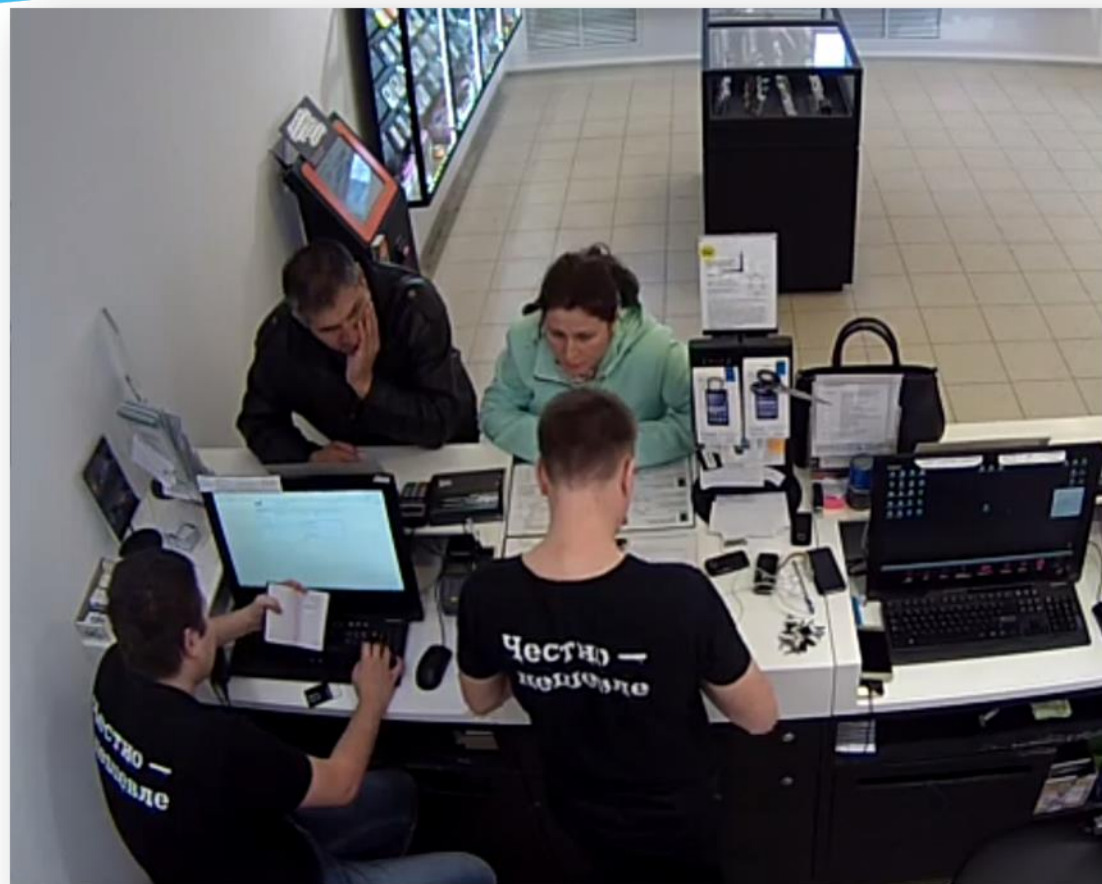
- Идет внедрение платформы и подготовка контента
- Интеграция с продуктовым каталогом и идентификация пользователя – самостоятельное управление тарифами и услугами

TELE2

ВИДЕОМОНИТОРИНГ – ЗАЛОГ КАЧЕСТВА



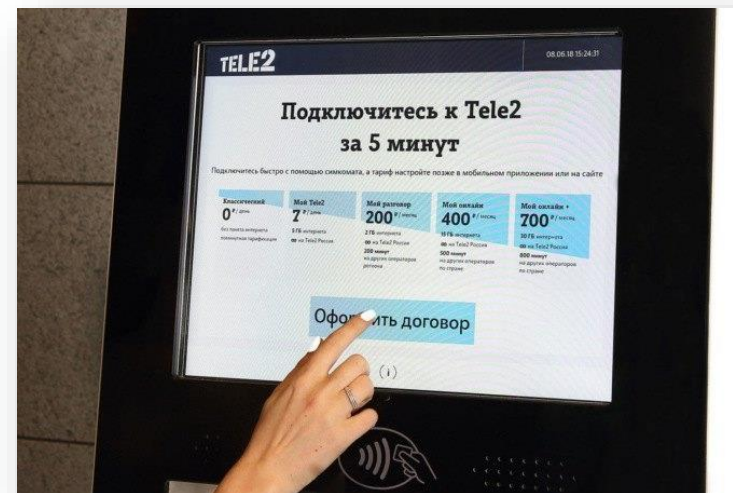
- ❑ Альтернатива тайному покупателю
- ❑ Обеспечение единого клиентского опыта во всех точках контакта клиента с компанией
- ❑ Видеооборудование установлено в 99% салонов московского региона



TELE2

SIM-ТЕРМИНАЛ

Внедрение нового digital-канала продаж



Работает на платформе онлайн-магазина
Обеспечивает надежную проверку паспорта благодаря технологии PENTA Scanner® Cube:

- Комплекс сканирует паспорт клиента
- Встроенная 3D-камера сравнивает фотографию с лицом будущего абонента
- Специальный модуль распознает текстовую информацию

Аэропорты: Внуково и Домодедово
Станции подземки: Арбатская, Комсомольская, Курская, Павелецкая и Пушкинская.

TELE2

BIG DATA



Оптимизация сети



Таргетированные предложения



Аналитика трафика в салонах



**Помощь городу -
геоаналитика**

TELE2

ЛЮДИ – ЗАЛОГ УСПЕХА

TELE2

Реальные полномочия – это способность и возможность сотрудника принимать быстрое и самостоятельное решение в пользу клиента в сложных ситуациях без вмешательства руководства.

- Нет процедуры
- Процедура есть, но она не помогает, а мешает
- Требуется компенсация

Возможность влиять
на ситуацию — это

Необходимые атрибуты:

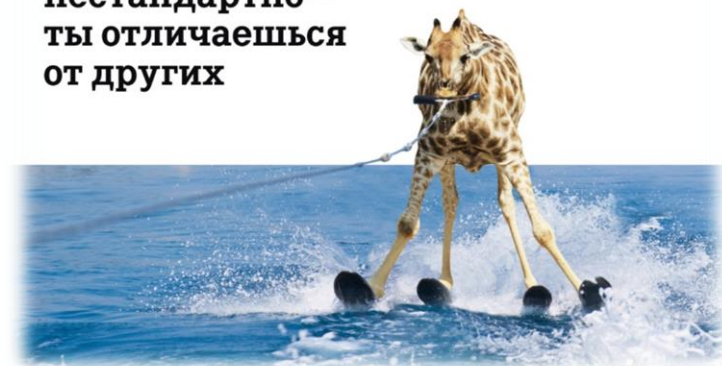
- Решительность
- Инициатива
- Самостоятельность
- Ответственность
- Полномочия
- Скорость
- Доверие
- Здравый смысл



ЧТО ТАКОЕ
EMPOWERMENT?

**ЭТО – РЕАЛЬНЫЕ
ПОЛНОМОЧИЯ**

Если ты действуешь
нестандартно —
ты отличаешься
от других



ЗАЧЕМ НУЖЕН EMPOWERMENT?

Абоненты

- исключительный, запоминающийся и качественный сервис
- быстрое решение вопроса

Персонал

- возможность для сотрудника самостоятельно решать проблемы клиента в момент его обращения
- увеличение уровня вовлеченности в работу



Нахождение документов иностранца на ЧМ



TELE2

НАГРАДЫ И ПРЕМИИ



Национальная премия «Большой оборот»

- В октябре 2018 года интернет-магазин Tele2 был признан победителем



Национальная премия Customer eXperience Awards Russia

- В октябре 2017 года московская розница Tele2 была признана лучшей (в предыдущие годы в этой победителями были такие крупные бренды как Сбербанк, Райффайзен Банк, Азбука вкуса, Интерфакс, Тойота, Ниссан и др.)

Оценка
экспертами



Международная премия CX WORLD AWARDS

- В апреле 2018 года Tele2 оценили в 11 номинациях оператор победил в категориях «Лучший клиентский опыт в B2B-секторе» и «Лучшая команда клиентского опыта»



Премия Retail Business Russia Awards 2018

- Самый привлекательный работодатель розничного сегмента для молодежи

TELE2

**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ**

TELE2