



ПРЕДИКТИВНОЕ МОДЕЛИРОВАНИЕ И ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ CUSTOMER JOURNEY: ОТ АВТОМАТИЗАЦИИ К КЛИЕНТСКОМУ УСПЕХУ

ЮЛИЯ НЕТЫВЧЕНКО,
менеджер по реактивному
удержанию T2



ЭВОЛЮЦИЯ ПОДХОДОВ — ОТ РУЧНЫХ МЕТОДОВ К АВТОМАТИЗАЦИИ В УПРАВЛЕНИИ КЛИЕНТСКИМ ОПЫТОМ

ДО АВТОМАТИЗАЦИИ



АВТОМАТИЗАЦИЯ

- РУЧНЫЕ ЗВОНКИ
- ПРОСТЫЕ АЛГОРИТМЫ
- РУЧНОЙ ПОДБОР СКИДОК

- АВТОМАТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ПРОФИЛЯ КЛИЕНТА
- ПРЕДИКТИВНАЯ СИСТЕМА ОБЗВОНА
- ОБЗВОН РОБОТОМ
- КОМБИНИРОВАННЫЙ ОБЗВОН

+6%

Доходимость
клиентов

+55%

Общий доход
сохранения и
сопровождения

+2%

Сохранение
клиентов

-3%

Ошибочные
консультации

ВЛИЯНИЕ АВТОМАТИЗАЦИИ НА КЛИЕНТСКУЮ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ

**» БЫТЬ ЛЮБИМЫМ
ОПЕРАТОРОМ
МОБИЛЬНЫХ УСЛУГ**

>90%

Удовлетворенность
клиентов

- СОТРУДНИКИ – НОСИТЕЛИ КОРПОРАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ
- ИНДИВИДУАЛЬНАЯ СИСТЕМА ПРЕДЛОЖЕНИЙ
- РАБОТА С ПЕРСОНАМИ
- ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ
- ВЫСОКАЯ ВОВЛЕЧЕННОСТЬ СОТРУДНИКОВ



ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕСШОВНОГО ПЕРЕХОДА НА НОВЫЕ МЕТОДЫ РАБОТЫ

ПРЕДИКТИВНАЯ МОДЕЛЬ СОХРАНЕНИЯ

- ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ПРОФИЛЬНОЕ ОБУЧЕНИЕ
- ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ ВСТРЕЧИ НА АКТУАЛЬНЫЕ ТЕМЫ
- РОЛЕВАЯ МОДЕЛЬ БИЗНЕС-ИГРЫ
- ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ МОТИВАЦИОННАЯ ПРОГРАММА
- ЕЖЕГОДНЫЕ ОПРОСЫ ПО ВОВЛЕЧЕННОСТИ СОТРУДНИКОВ

+2%

Удовлетворенность
клиентов

96%

Уровень
вовлеченности

100%

Индекс ENPS

ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ КАК КЛЮЧ К УДЕРЖАНИЮ КЛИЕНТОВ И РОСТУ БИЗНЕСА

ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ — ЭТО СЕРДЦЕ НАШЕГО ПОДХОДА

- ИСПОЛЬЗОВАНИЕ АНАЛИТИКИ ДЛЯ ОЦЕНКИ ПРОФИЛЯ
- ПРЕДЛОЖЕНИЕ КЛИЕНТАМ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ОФФЕРОВ
- НЕФОРМАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ
- **НОВЫЙ ПОДХОД - «ПРОЧУВСТВУЙ СЕРВИС»**

>5%

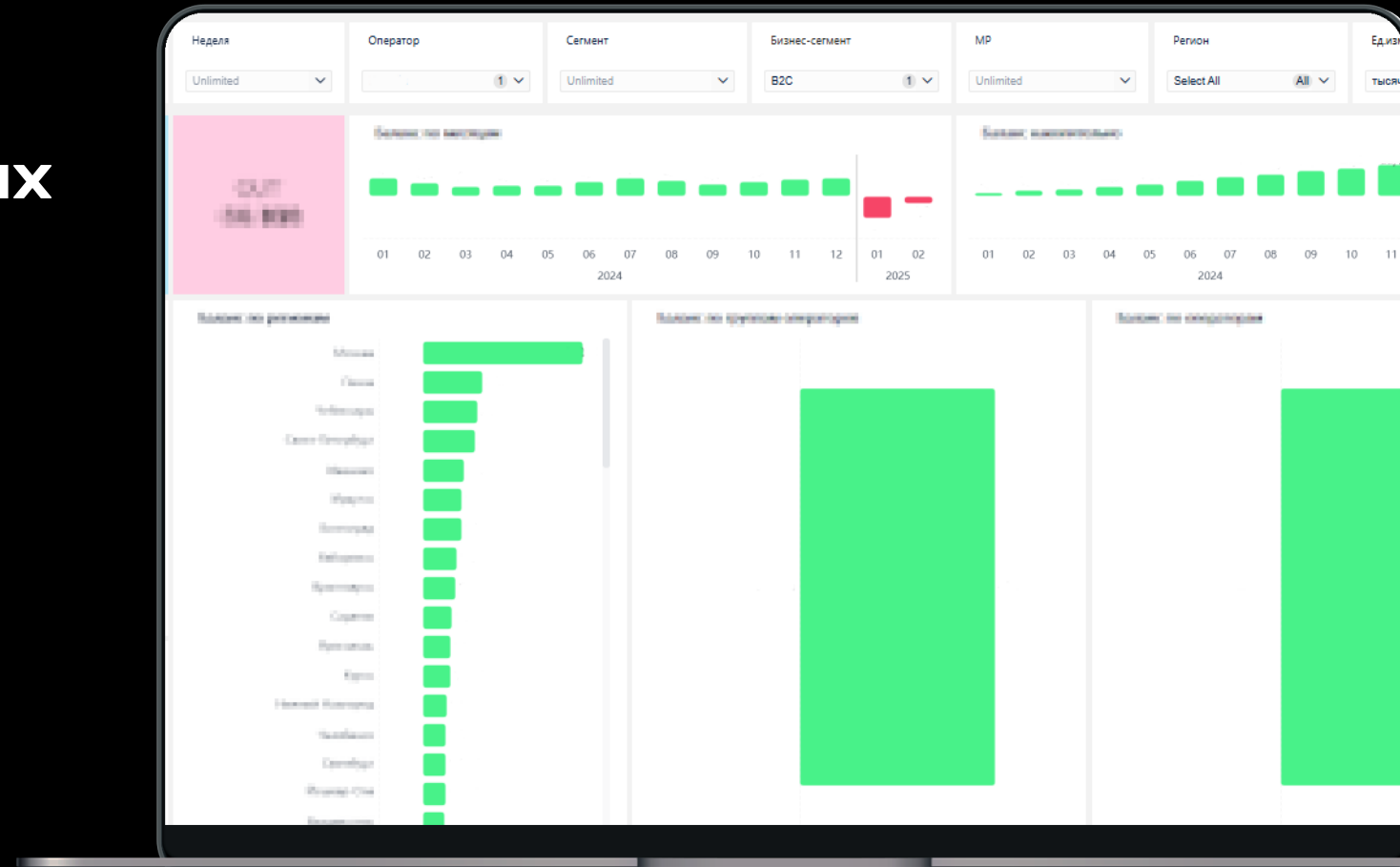
Клиентов
возвращаются в T2

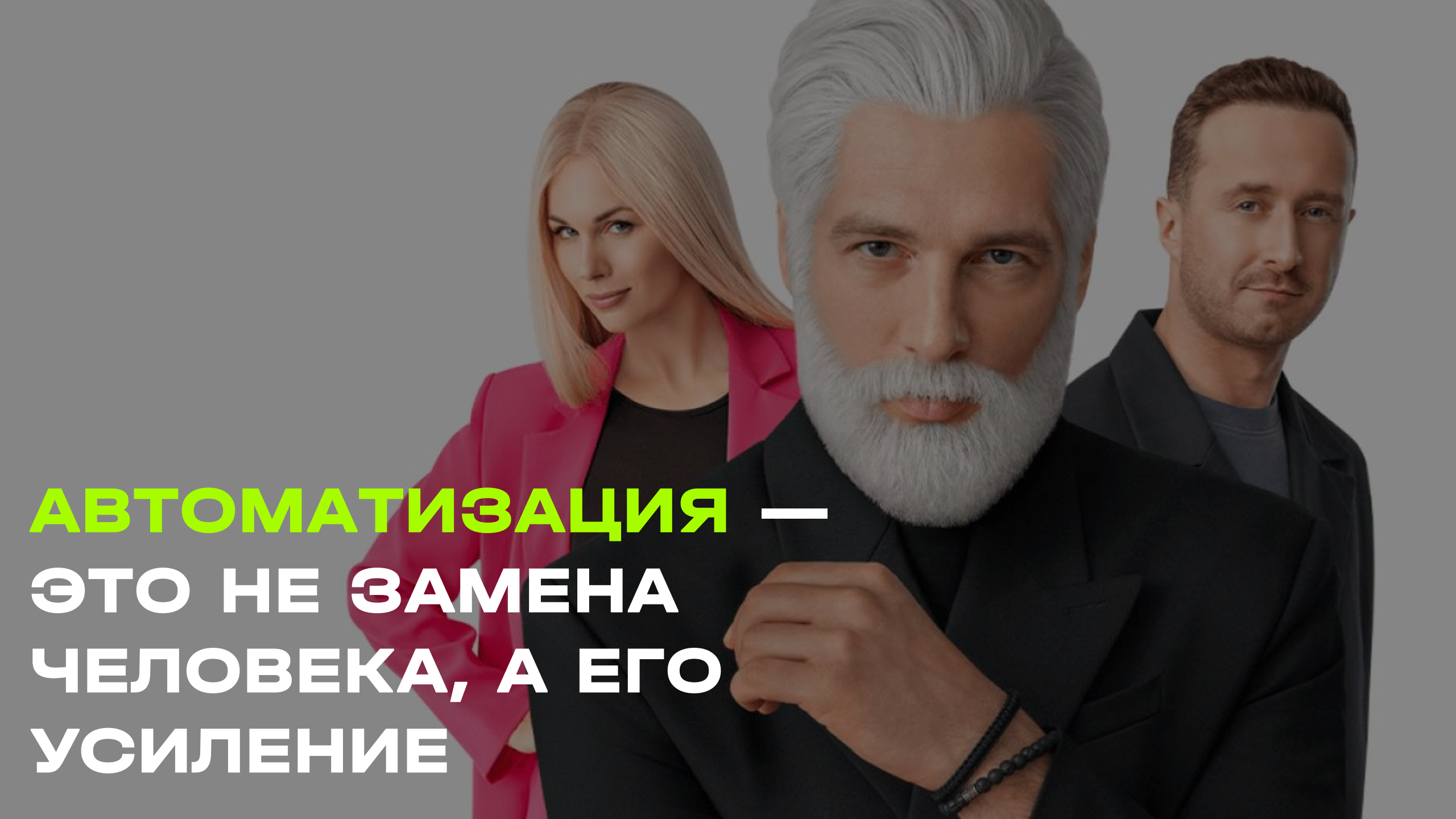


АНАЛИТИЧЕСКИЙ ПОДХОД И СИНЕРГИЯ ДАННЫХ И РЕАЛЬНЫХ ПОТРЕБНОСТЕЙ

ИНТЕРАКТИВНАЯ ВІ ПЛАТФОРМА

- ПОНИМАНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ КЛИЕНТОВ
- ФОРМИРОВАНИЕ АКТУАЛЬНЫХ ПРЕДЛОЖЕНИЙ
- СОХРАНЕНИЕ МАРЖИНАЛЬНОСТИ
- РОСТ LTV, ВЫРУЧКИ, ПОТРЕБЛЕНИЯ УСЛУГ





АВТОМАТИЗАЦИЯ —
ЭТО НЕ ЗАМЕНА
ЧЕЛОВЕКА, А ЕГО
УСИЛЕНИЕ



ГОТОВА ОТВЕТИТЬ НА ВАШИ ВОПРОСЫ

Юлия Нетывченко

✉ julia.netyvchenko@t2.ru

