



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

ЮЛИЯ НЕТЫВЧЕНКО,
менеджер по реактивному
удержанию Т2



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

ДО АВТОМАТИЗАЦИИ

- РУЧНЫЕ ЗВОНКИ
- ПРОСТЫЕ АЛГОРИТМЫ
- РУЧНОЙ ПОДБОР СКИДОК



АВТОМАТИЗАЦИЯ

- 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

**Чтобы
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

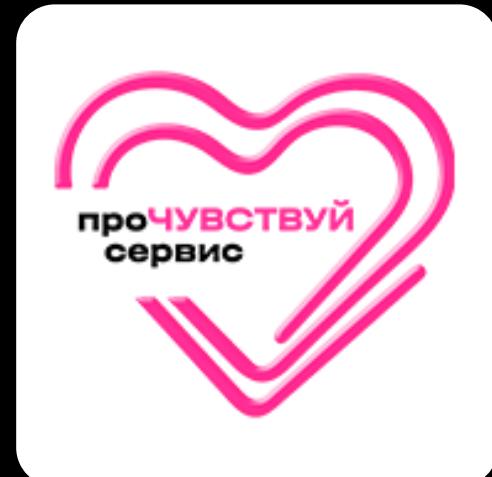
ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ КАК КЛЮЧ К УДЕРЖАНИЮ КЛИЕНТОВ И РОСТУ БИЗНЕСА

**ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ –
ЭТО СЕРДЦЕ НАШЕГО
ПОДХОДА**

>5 %

Клиентов
возвращаются в Т2

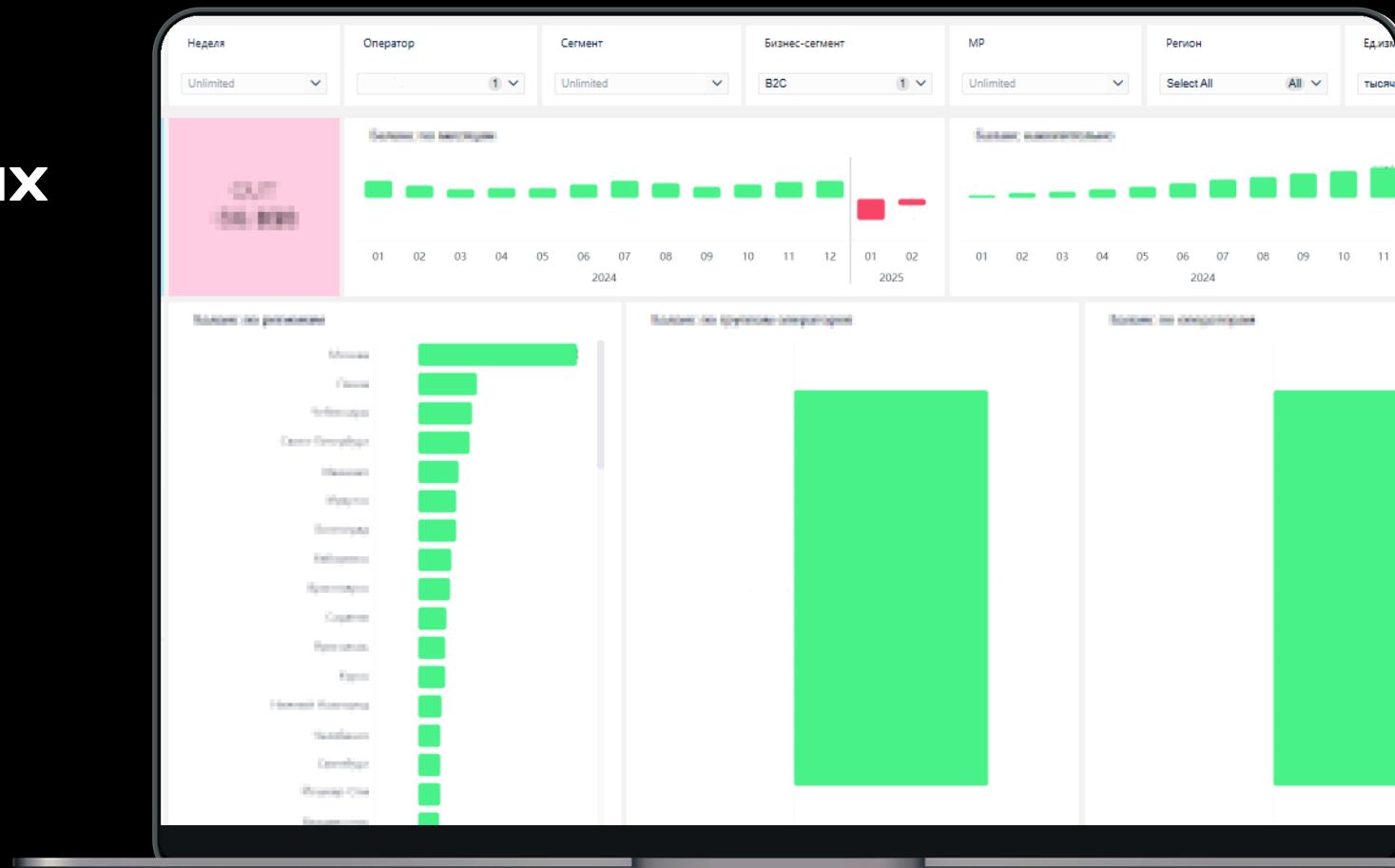
- ИСПОЛЬЗОВАНИЕ АНАЛИТИКИ ДЛЯ ОЦЕНКИ ПРОФИЛЯ
- ПРЕДЛОЖЕНИЕ КЛИЕНТАМ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ОФФЕРОВ
- НЕФОРМАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ
- НОВЫЙ ПОДХОД – «ПРОЧУВСТВУЙ СЕРВИС»

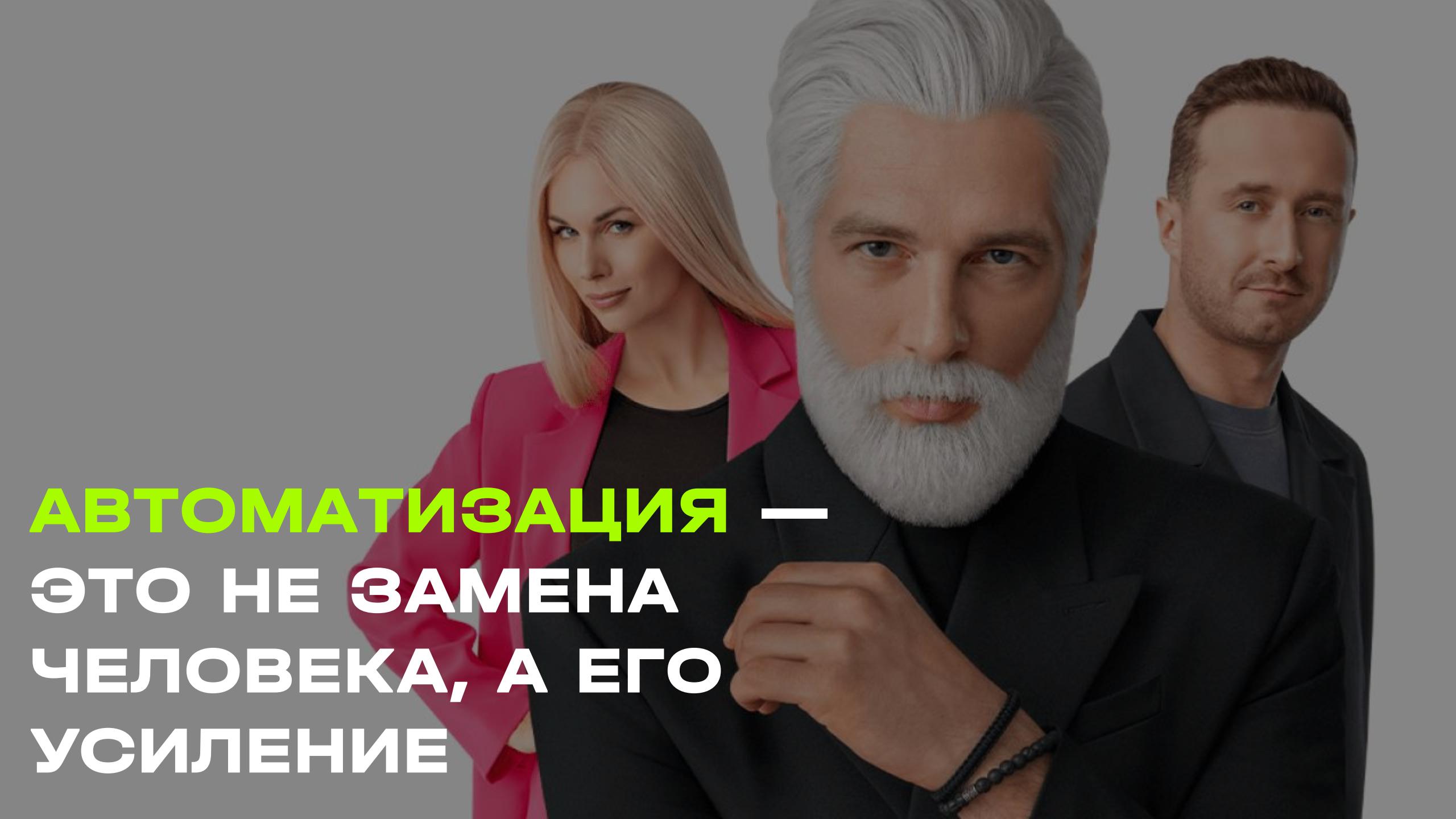


АНАЛИТИЧЕСКИЙ ПОДХОД И СИНЕРГИЯ ДАННЫХ И РЕАЛЬНЫХ ПОТРЕБНОСТЕЙ

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

