

**МОЙ TELE2:
ПРИЛОЖЕНИЕ,
ПОВЫШАЮЩЕЕ
ЛОЯЛЬНОСТЬ**

Дмитрий Бараков
Руководитель отдела по управлению
качеством взаимодействия с клиентами
«Tele2 Москва»

TELE2

КОРОТКО О TELE2



Абонентская база –
42,3 миллиона*



Коммерческие операции в
67 регионах России и
скоростной мобильный
интернет в 67 субъектах 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.

2019+

— выход в новые регионы, подготовка к запуску 5G

TELE2

* По итогам 2018 года

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

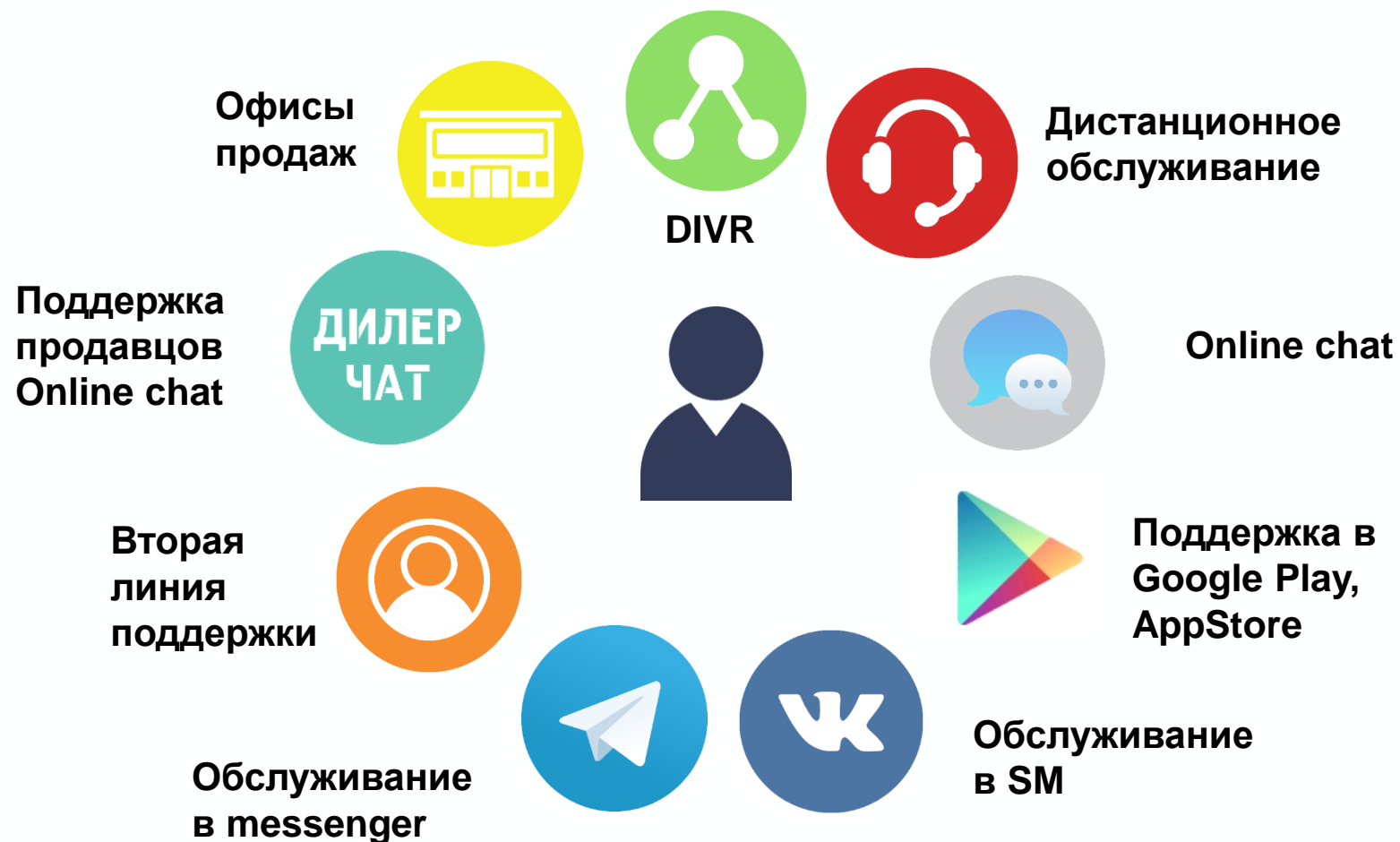
NPS=

58%*

(лидер отрасли)

* Итоги 2018

Каналы клиентской поддержки, омниканальность



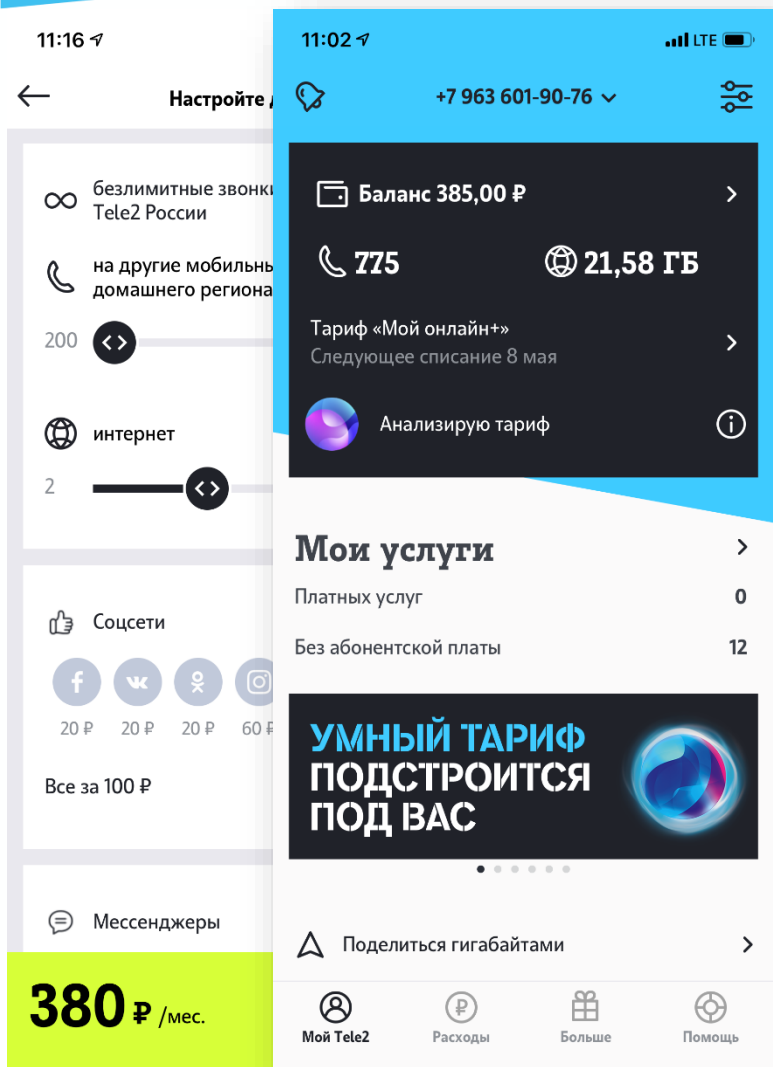
МОЙ TELE2

Доля электронных транзакций и популярность digital каналов стремительно растет

TELE2



ЭВОЛЮЦИЯ ПРИЛОЖЕНИЯ



Управление тарифом-конструктором

Апрель 2018

Возможность делиться ГБ

Октябрь 2018

Март 2018

Июнь 2018

Сентябрь 2018

Декабрь 2018

Пополнение через ApplePay

Мой Tele2 2.0

Программа лояльности «Больше»

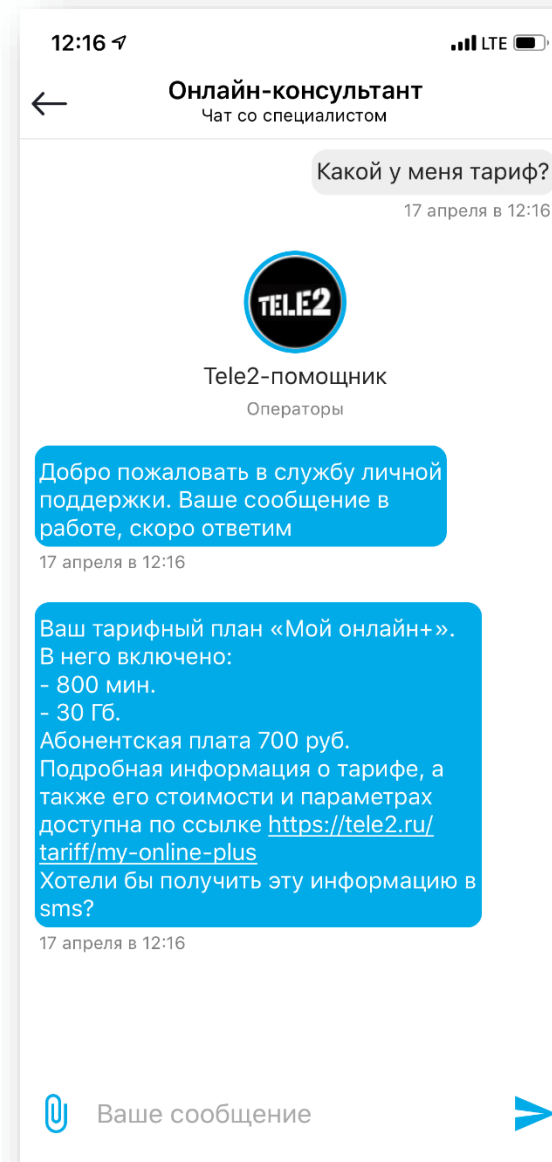
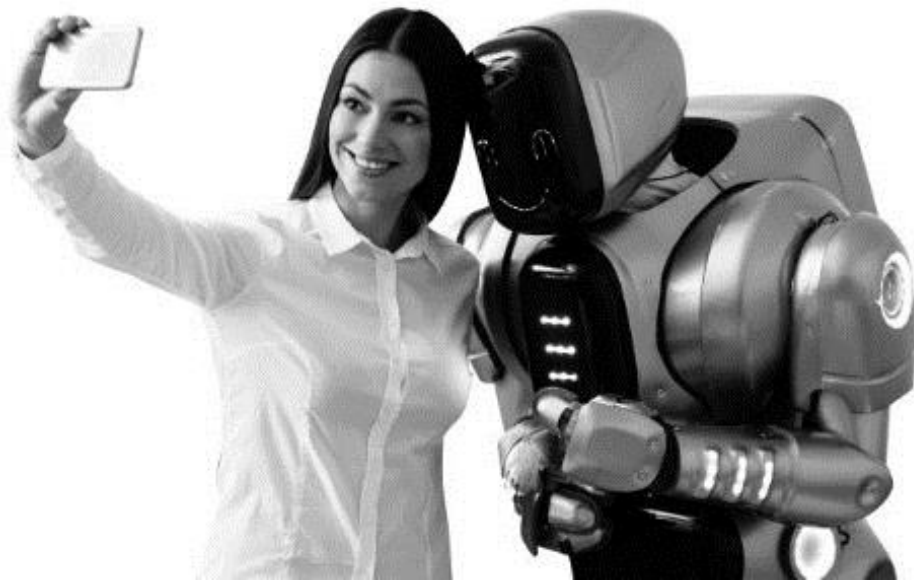
Запуск чата

TELE2

ЧАТ-БОТ

Онлайн-консультант Tele2

- Более 500 тематик обращений
- Интеграция с продуктовым каталогом и биллингом



TELE2

ЧАТ-БОТ: ЧТО УМЕЕТ КОНВЕРСИЯ

- ✓ Исправить ошибку в платеже
- ✓ Предоставить обещанный платеж
- ✓ Обменять минуты на ГБ
- ✓ Отправить параметры тарифа/настройки
- ✓ Подсказать статус тарифа
- ✓ Показать текущий баланс и т.д.

22%

пользователей
пришли в чат-бот

А вы робот или человек?

Я личный Tele2-помощник. Готов ответить на ваши вопросы!

TELE2

значит бот

Можете называть меня чатботом.

TELE2

всего доброго. скоро разучимся с людьми общаться

Всего доброго и спасибо, что поговорили со мной. Иногда тут становится скучно без живого общения.

TELE2

спасибо вам

Обращайтесь еще! Всегда будем рады вам помочь.

TELE2

ИТОГИ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ «БОЛЬШЕ» ЗА 2018 Г.

Топ популярных категорий:



1. Ювелирные украшения (Valtera, «Адамас», Sunlight)



2. Онлайн-шопинг (AliExpress и TMall)



3. Электронные книги («ЛитРес»)



4. BlackFridaySale и «Киберпонедельник» (Shop&Show, Kassir.ru)



5. Продукты (METRO Cash & Carry, «Пятерочка», «Перекресток»)



**ПОЛУЧАЙТЕ
БОЛЬШЕ**

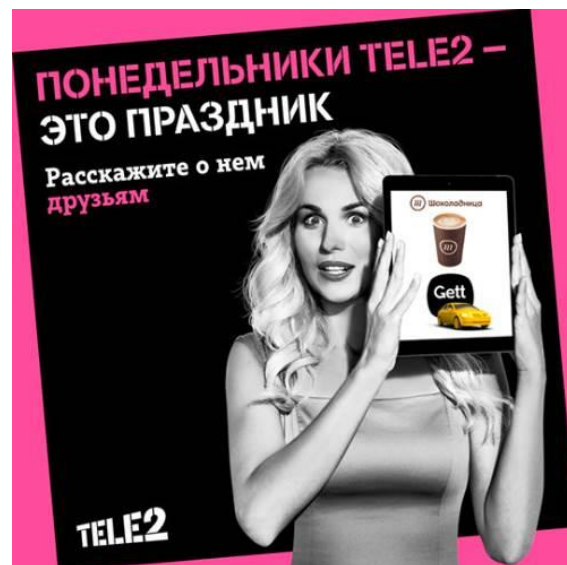
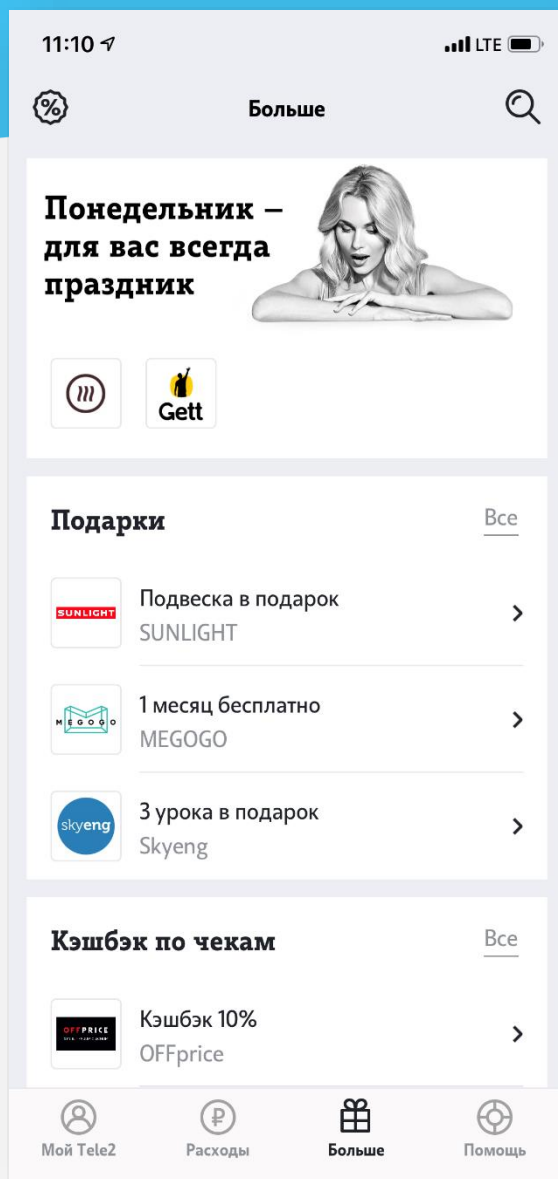
Честный кэшбэк, специальные предложения и скидки в программе лояльности «Больше» от Tele2.



Число пользователей выросло в 5 раз

TELE2

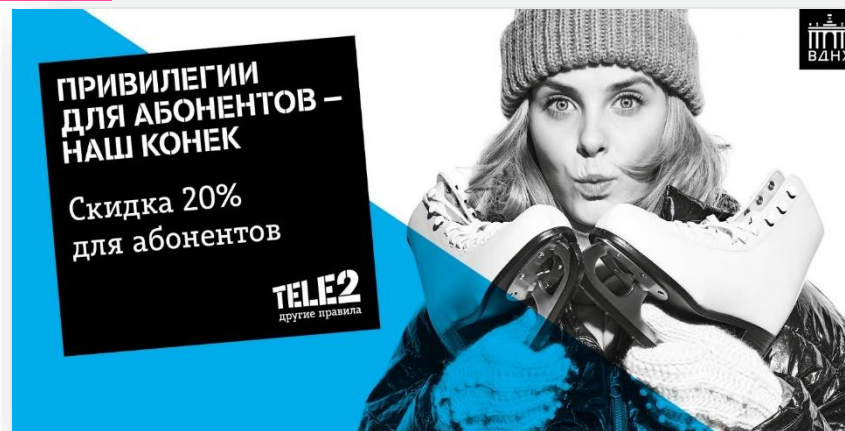
ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ «БОЛЬШЕ»



> 50 000 активаций промокодов в первую неделю проекта



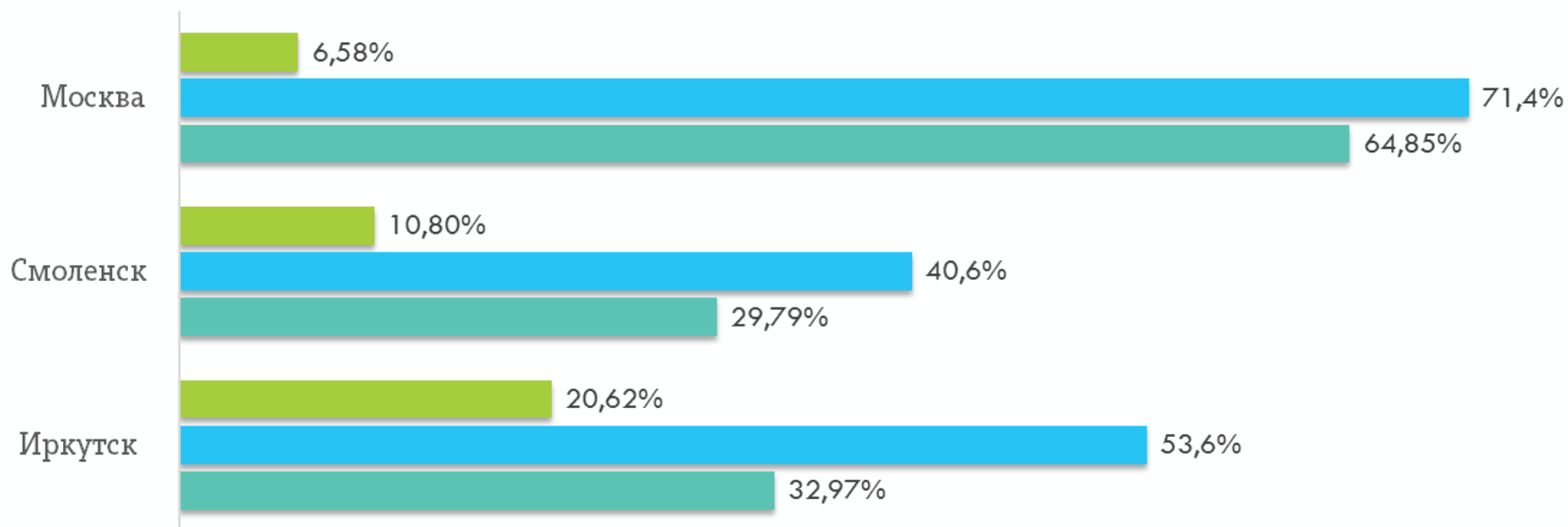
> 100 000 билетов со скидкой



**9 000 бесплатных билетов
> 300 000 билетов со скидкой**

TELE2

ACTIVE DATA USERS И ПРОНИКНОВЕНИЕ ЛИЧНОГО КАБИНЕТА К В РЕГИОНАХ



■ % для перевода в ЛК

■ ADU

■ ЛК

TELE2

ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ - МИА



Я сама анализирую профиль потребления клиента и предлагаю ему индивидуальное наполнение тарифа. И все это в приложении «Мой Tele2».

**УМНЫЙ ТАРИФ
ПОДСТРОИТСЯ
ПОД ВАС**

Цена не изменится



TELE2

TELE2

**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ**