



КЛИЕНТ В ЦЕНТРЕ ВСЕГО - ПРИВЛЕКАЯ, СОХРАНЯЙ

АНАСТАСИЯ КОЖУНОВА,
менеджер по реактивному удержанию t2





НЕМНОГО О НАС

**ВХОДИМ В ТОП-10 РАБОТОДАТЕЛЕЙ
ПО ВЕРСИИ HH.RU**

**Лидирующие
позиции в отрасли**

- ↗ Индекс NPS
- ↗ Соотношение
цена-качество
- ↗ Релевантность
предлагаемых
услуг
- ↗ Рост абонентской
базы

Наши достижения

- ↗ 70 регионов
присутствия
- ↗ 48,9 млн
абонентов
- ↗ >20 виртуальных
операторов
- ↗ >98% покрытие в
регионах
присутствия



ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ КЛИЕНТСКОЙ БАЗЫ

НАШИ ЦЕЛИ

2025



РАЗВИТИЕ КЛИЕНТСКОЙ БАЗЫ

100%

взаимодействие с базой



ЛУЧШИЙ ВОЗВРАТ ИНВЕСТИЦИЙ

>60%

уровень дозвона





ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ КЛИЕНТСКОЙ БАЗЫ

ПРОЧУВСТВУЙ СЕРВИС И
АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ
СИСТЕМА ПРЕДЛОЖЕНИЙ



≥90%

CSI

СБОР СТАТИСТИКИ ПО
УХОДЯЩИМ КЛИЕНТАМ



≥5%

возврат в t2

КОНСУЛЬТАЦИОННАЯ
ПОДДЕРЖКА В РАМКАХ
КОНСЬЕРЖ-СЕРВИСА



+5 п.п.

ДОХОДИМОСТЬ

TIME TO MARKET



от 2-х

часов

ВОВЛЕЧЕННОСТЬ КАК ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ ПРОДАЖ И УРОВНЯ СОХРАНЕНИЯ КЛИЕНТОВ

УЛУЧШЕНИЕ СЖМ

регулярные производственные встречи

фиксация и обработка обратной связи

ПОВЫШЕНИЕ ЭКСПЕРТИЗЫ

программа обучения при вводе в должность

профильное обучение

программа наставничества

ВОВЛЕЧЕННОСТЬ

внутренние фокусные мероприятия

Power Day

опрос по вовлеченности

>95%

уровень вовлеченности

100%

уровень ENPS

ИНСТРУМЕНТЫ СОХРАНЕНИЯ И ПРИВЛЕЧЕНИЯ КЛИЕНТОВ

НАШИ ИНСТРУМЕНТЫ

1 прочувствуй сервис

2 АКЦИИ В **t2**

3 СИСТЕМА АВТОМАТИЧЕСКОГО ПОДБОРА ОФФЕРОВ

4 ПРОДВИЖЕНИЕ ПОДПИСКИ **MiXX**

5 ПРОДВИЖЕНИЕ ФИНАНСОВЫХ СЕРВИСОВ

6 ИНСТРУМЕНТЫ ЛОЯЛЬНОСТИ

НАШИ РЕЗУЛЬТАТЫ

+10%

рост доходности
сохранения и
сопровождения

+6%

увеличение
сохранения в
голосовом канале

+1%

рост выживаемости
после сохранения

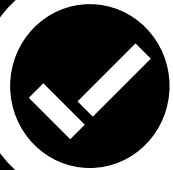
ARPU

сохранение после
удержания

СИНХРОННОСТЬ И ЗАИНТЕРЕСОВАННОСТЬ ВСЕХ ФУНКЦИЙ КОМПАНИИ



**ДИСТАНЦИОННЫЙ
СЕРВИС**



**ТЕХНИЧЕСКАЯ
СЛУЖБА Т2**



**ОТДЕЛ
МАРКЕТИНГА**



**СЛУЖБА
РАЗВИТИЯ
ЦИФРОВОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ**



**НАПРАВЛЕНИЕ
ПО РАЗВИТИЮ
И СОХРАНЕНИЮ**

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

