

Телемаркетинг

В 2019 году общая пропускная способность телемаркетинга сохранилась на уровне 4,5 млн абонентов в месяц. В отчетном году мы диверсифицировали продуктовую линейку, доступную для продвижения через этот канал: к уже привычным для клиента опциям и тарифным планам добавились финансовые инструменты, конвергентные продукты и корпоративные предложения.

В 2019 году МегаФон сохранил результат 9 млн шт. продаж в условиях сокращения «легких» высококонверсионных продуктов в кампаниях телемаркетинга.

За счет инициатив по повышению эффективности площадок коэффициент конверсии звонков в продажи составил 25%. Был реализован проект по интеграции систем телемаркетинга и сегментного маркетинга, а также проработана и внедрена новая система мотивации наставников.

В 2020 году МегаФон продолжит развитие продуктовой корзины в кампаниях телемаркетинга. В фокусе также останется развитие компетенций персонала через реализацию удобных форматов обучения, доработка текущих систем мониторинга и интерфейсов.

Результаты 2019 года:

53 млн

вызвов

+ 9%
год к году

37 млн

абонентов услышали наше предложение

+ 5%
год к году

9 млн

абонентов сказали «ДА»

на уровне
2018 года

Счастье клиента

МегаФон стремится сделать своего клиента самым счастливым. Для этого мы непрерывно развиваем наши процессы и услуги, делаем их более понятными, удобными и стабильными. Мы внедряем новые технологии и расширяем свое присутствие в интернет-пространстве.

В 2019 году мы перешли от Счастья клиента (удовлетворенность контактом с сотрудником) к Индексу потребительской лояльности (tNPS) в большинстве точек контакта с клиентом и показали ощутимую положительную динамику: +18 п. п. по контактными центрами и +25 п. п. по работе с претензиями. Удержание клиентов выросло в два раза, в том числе за счет внедрения голосовых роботов.

Основные приоритеты развития клиентского сервиса

Автоматизация и развитие digital-каналов – мессенджеры, чат-боты, виртуальные помощники

Формирование удобных и простых бизнес-процессов обслуживания

Персонализация каналов, создание удобных интерфейсов и алгоритмов

Быстрое реагирование и решение запросов клиентов

Поддержка воспринимаемого качества сети и продуктов для дальнейшего снижения количества запросов и сокращения сроков решения вопросов

Рост эффективности сохранения клиентов, фокус на качество

	О Компании	14–35
	Стратегический отчет	36–81
	Устойчивое развитие	82–109
	Корпоративное управление, ценные бумаги и риски	110–147
	Финансовая отчетность и приложения	148–230

Контактные центры и другие услуги

В 2019 году на номера контактных центров МегаФона поступило 115 млн голосовых обращений, из которых 63% были обслужены в автоматическом режиме. Всего с учетом мультимедийных каналов поступило 129 млн обращений. Операторы МегаФона обработали 48 млн обращений, а общий объем претензионных обращений сократился на 32%.

Такие результаты стали возможными благодаря росту прозрачности продуктов и простоты процессов, а также удобству и стабильной работе приложения «МегаФон».

Планы по развитию контактных центров в 2020 году:

- внедрение речевой аналитики, которое позволит лучше понимать потребности клиентов и быстрее на них откликаться;
- развитие предиктивной аналитики в голосовом помощнике «Елена», который будет предугадывать запрос клиента и сразу предлагать решение;
- автоматизация B2B-сегмента, которая позволит корпоративным клиентам быстро и удобно получать нужную услугу;
- введение второй линии экспертов, которые обладают расширенными правами, и дифференцированного обслуживания VIP-B2B/B2C/ Продажи, которые позволят повысить эффективность и качество обслуживания в голосовых каналах.

Роботопродажи в телемаркетинге

В 2019 году в развитии телемаркетинга основной упор был сделан на автоматизацию и изучение технологий голосовых роботов – программ с элементами искусственного интеллекта, способных общаться с клиентом в разговорном формате без участия оператора контактного центра.

Такая технология умеет вести диалог, соблюдать паузы, выдавать релевантные ответы и обрабатывать возражения. Голосовой ассистент владеет системой построения диалогов и может обучаться с использованием нейросетей.

В 2019 году МегаФон пилотировал, пробовал, изучал и развивал качество роботопродаж, что позволит нам в 2020 году быстро масштабироваться и существенно увеличить выручку от продажи роботами.

Виртуальный сервис «Елена»

Виртуальный ассистент Елена прочно заняла ведущее место в поддержке клиентов МегаФона. К ней можно обратиться, отправив СМС, позвонив на номер 0500, написав в чат на сайте или в Личном кабинете. В 2019 году agile-команда виртуального помощника научила Елену предсказывать вопросы, с которыми обращаются клиенты, в том числе за счет использования предиктивных моделей. Такие алгоритмы позволяют определять причину обращения клиента еще до того, как он задаст вопрос. Это делает обслуживание более персонализированным. Новым важным навыком робота-помощницы стала возможность клиента перебить робота или попросить повторить информацию, что сделало общение более естественным.

Также Елена помогает сотрудникам МегаФона при обращениях в Общий центр обслуживания в решении типовых вопросов в автоматическом режиме круглосуточно.

Ежедневно Елена принимает 350 тыс. обращений. Клиентам не нужно ждать помощи оператора поддержки – виртуальный помощник отвечает в течение нескольких секунд.

Сейчас робот общается на 250 тем, контекст которых ежедневно совершенствуется. Планируется, что в 2020 году в некоторых сценариях полномочия Елены превысят полномочия оператора поддержки.

Приложение «МегаФон»

В 2019 году мобильное приложение «МегаФон» стало ключевым звеном в нашей цифровой экосистеме. В начале 2020 года приложение было обновлено – оно стало гораздо более функциональным, удобным и простым в использовании.

Мы сфокусировались на самых популярных и важных для клиента разделах – остатках и расходах. Визуализация расходов позволяет легко проанализировать свои траты и оценить удобство тарифа или необходимость дополнительных услуг. В разделе списаний и пополнений можно получить детальную информацию, где указаны не только направления звонков, но и имя контакта. Остатки трафика по всем услугам суммируются, что дает полную и прозрачную информацию о потраченных и имеющихся гигабайтах.

В приложении появился специальный раздел для финансовых сервисов, в котором теперь можно управлять любыми денежными операциями: за пару кликов пользователи могут выпустить цифровую карту, оплатить сторонние сервисы или перевести деньги.

Еще одной новинкой стал раздел «Для меня», где собраны персональные рекомендации и партнерские предложения, основанные на анализе Big Data. Изменился и интерфейс – он стал более понятным, наглядным и эмоциональным. Добавился новый раздел «Сторис» (формат, пришедший из социальных сетей), в котором клиенты могут видеть скидки, специальные предложения от партнеров, полезные советы и другую популярную информацию.

Новая структура приложения станет фундаментом для масштабирования Личного кабинета под новые возможности. В 2020 году мы планируем увеличить количество пользователей Личного кабинета до 20 млн.

Качество обслуживания в розничной сети

Одним из основных каналов обслуживания клиентов МегаФона является розничная сеть. В 2019 году мы продолжили оптимизировать процедуры обслуживания клиентов:

- упростили интерфейсы для выполнения процедур с целью ускорения процесса обслуживания и снижения количества ошибок;
- запустили межфилиальную замену сим-карт;
- запустили межфилиальный перенос мобильных номеров в ряде офисов «МегаФон Ритейл»;
- активно продвигали мобильный Личный кабинет и обучали клиентов его возможностям.

Для более эффективного урегулирования вопросов с клиентами без передачи на вторую линию поддержки были расширены полномочия директоров салонов связи.

С помощью дополнительных полномочий удалось урегулировать около 9 тыс. обращений клиентов.

В Компании проводится дистанционная онлайн-оценка соблюдения сотрудниками стандартов продаж и обслуживания при взаимодействии с реальным клиентом с целью увеличить продажи, улучшить качество обслуживания и повысить лояльность клиентов. К концу 2019 года проект был тиражирован на 90% салонов МегаФон Ритейл.

Также в 2019 году был реализован проект по приоритетному обслуживанию VIP-клиентов в салонах связи.

Социальные сети

Социальные сети остаются одним из важнейших инструментов в обслуживании и продвижении продуктов и услуг МегаФона: клиентам удобно и комфортно обращаться к нам через привычные приложения и платформы. Мы обеспечиваем скорость ответа на запрос примерно в один час.

Основными площадками взаимодействия МегаФона с абонентами являются «ВКонтакте», Facebook, Twitter, «Одноклассники», Mail.ru и Instagram. В этом году к ним добавились новые официальные каналы YouTube и Pikabu.

1,5 млн клиентов

обслужено в интернете и официальных сообществах, включая

189 тыс. уникальных клиентов

98% уровень удовлетворенности

Среди мероприятий по развитию присутствия в интернете и соцсетях также:

- охват просторов интернета на сайтах и в блогах с помощью системы мониторинга Brand Analytics;
- настройка работы с упоминаниями и система работы с тональностями постов и комментариев;
- запуск сервиса Social media МегаФон в App Store и Play Market;
- мониторинг и отработка отзывов в Яндекс.Картах и новостных отзовиках Яндекса.

В 2020 году будет уделено больше внимания оценке обслуживания в социальных сетях, в том числе планируется ввести в цели сотрудников Индекс потребительской лояльности (NPS), что позволит комплексно измерять и контролировать уровень сервиса.

О Компании	14–35
Стратегический отчет	36–81
Устойчивое развитие	82–109
Корпоративное управление, ценные бумаги и риски	110–147
Финансовая отчетность и приложения	148–230

Защита абонентов от нежелательных сообщений и мошенничества

МегаФон уделяет большое внимание безопасности своих клиентов и защищает их от нежелательных и подозрительных сообщений. МегаФон использует федеральную систему «Антиспам» и руководствуется вступившими в 2014 году в силу поправками в Федеральный закон

от 7 июля 2003 года № 126-ФЗ «О связи», позволяющими оператору блокировать любые нежелательные рассылки, и внутренними требованиями к СМС-рассылкам.

Абоненты могут сообщить о подозрении на мошенничество на портале «Безопасное общение», где они также могут узнать о схемах мошенничества и способах защиты от них и скачать антивирусное программное обеспечение.

В 2019 году МегаФоном:

заблокировано

более **451** млн
СМС-сообщений со спамом

обработано

более **20** тыс.
жалоб абонентов на мошенничество со стороны третьих лиц

выявлено

более **33** тыс.
интернет-ресурсов вредоносного программного обеспечения для мобильных устройств и фишинговых сайтов, установлено уведомление о небезопасности перехода на них

заблокировано

более **745** тыс.
номеров по подозрению в мошенничестве, в том числе номера, использующиеся для массовой регистрации в социальных сетях

обработано

более **9** тыс.
жалоб абонентов на действия вредоносного ПО

аннулирована осуществленная мошенническим путем привязка

около **2,4** тыс.
номеров к аккаунтам социальных сетей

отправлено

более **519** тыс.
СМС-уведомлений о предположительном заражении мобильных устройств

оповещено

более **183** тыс.
абонентов о необходимости подтверждения данных о конечных пользователях