



на шаг впереди



МАРКЕТИНГ НА ВХОДЯЩИХ КОММУНИКАЦИЯХ – КАК ПРЕВРАТИТЬ КАЖДЫЙ КОНТАКТ В ВОЗМОЖНОСТЬ ЗАРАБОТАТЬ

XII Бизнес-Форум TOP Marketing, 17 и 18 октября

КОНСТАНТИН РОМАНОВ, НАЧАЛЬНИК ОТДЕЛА СТРАТЕГИИ CRM ОАО МТС



на шаг впереди

СОТРУДНИК КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА НИЧЕГО НЕ ЗНАЕТ О КЛИЕНТЕ И НЕ МОЖЕТ РЕШИТЬ ЕГО ПРОБЛЕМУ





на шаг впереди

ПРОБЛЕМА КЛИЕНТА НЕ РЕШЕНА И НЕТ НИКАКОГО ЖЕЛАНИЯ ПРОДОЛЖАТЬ ПОЛЬЗОВАТЬСЯ УСЛУГАМИ КОМПАНИИ





на шаг впереди

РАСХОДЫ НА КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР РАСТУТ, NPS – ПАДАЕТ, ПОКАЗАТЕЛИ КОМПАНИИ ВЫГЛЯДЯТ НЕ ЛУЧШИМ ОБРАЗОМ



- РАСХОДЫ НА КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР
- NPS



на шаг впереди

СОТРУДНИК КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА ЗНАЕТ ЧТО ЭТО ЗА КЛИЕНТ И С ЧЕМ ОН РАНЕЕ ОБРАЩАЛСЯ





на шаг впереди

ПРОБЛЕМА КЛИЕНТА РЕШЕНА И ОН ДОВОЛЕН ОБСЛУЖИВАНИЕМ





на шаг вперед

РАСХОДЫ НА КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР СТАБИЛЬНЫ, А NPS РАСТЕТ



- РАСХОДЫ НА КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР
- NPS



на шаг впереди

КАК МОЖЕТ ВЫГЛЯДЕТЬ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ ПРИ ОБРАЩЕНИИ В КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР

1. Скажите, а куда ОПЯТЬ делись мои деньги со счета?!!! Я ведь только вчера пополнила баланс и совсем немножко поболтала с подружкой из Урюпинска! Мы только обсудили кофточку, которую я хотела купить! Но теперь у меня на нее не хватает денег!!! Безобразия!!!

5. Но если вы подключите услугу «Родные города» всего за 3,5 руб. в сутки, то минута будет стоить 2,5 руб.! Вам подключить?

2. Елена, Ваш разговор с Урюпинском длился 2ч.48 мин. Сейчас на Вашем ТП минута стоит 5 руб. ...

6. Конечно, подключить! Что же это я раньше Вам не позвонила, это же такая экономия!!! А как бы мне всегда знать, сколько я уже потратила?

9. Проще всего будет посмотреть детализацию в Интернет помощнике, или мы можем подключить Вам «Баланс под контролем», за 10 коп. в сутки?

10. Это то, что мне надо! Подключайте!

11. Вам придет оповещение о подключении услуг, могу я ещё чем-то Вам помочь?

12. Да куда уж больше-то?! И так помогли!

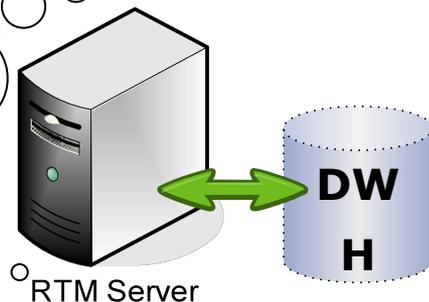
13. Надеюсь, что теперь междугородние разговоры будут обходиться Вам гораздо дешевле! Всегда рады Вам помочь!

8. NBA: «Баланс под контролем»

4. NBA: «Родные города»

3. Причина обращения: МГ вызовы...
ТП: Супер МТС
MSISDN: +791620...

7. Причина обращения: Детализация...





на шаг впереди

ЧТО ЭТО ОЗНАЧАЕТ ДЛЯ КЛИЕНТА И КОМПАНИИ



- РЕШИЛ ПРОБЛЕМУ
- СОВЕРШИЛ ПРОДАЖУ
- ПОЛУЧИЛ БОНУС



- ДОХОДЫ РАСТУТ
- NPS РАСТЕТ

- ПРОБЛЕМА РЕШЕНА
- ПОДКЛЮЧИЛИ НУЖНУЮ И ПОЛЕЗНУЮ УСЛУГУ



КАК ЭТО РАБОТАЕТ?

Обращение
клиента

Контекст звонка, введенный агентом в реальном времени

Контекст звонка, например:

- Мобильный интернет
- Пополнение счета
- Роуминг

Автоматический расчет

Услуга	Возможность подключения	Склонность к покупке	Доходность
Скидка на общение в роуминге	Yes	100%	\$\$\$
	No	0%	\$
Пакет SMS	Yes	100%	\$\$\$
	No	0%	\$
Безлимитный интернет с телефона	Yes	100%	\$\$\$
	No	0%	\$

Blue 'x' marks indicate multiplication between the 'Склонность к покупке' and 'Доходность' columns for the first two services.

2nd
BEST ACTION

3rd
BEST ACTION

BEST ACTION



на шаг вперед

К ЧЕМУ НАДО БЫТЬ ГОТОВЫМ?

Преобразование Маркетинга

- Выделенная команда для управления продажами
- Разработка новых процессов и процедур по созданию и управлению маркетинговыми предложениями Real Time
- Мониторинг эффективности продаж и оперативное принятие решений
- Управление планами продаж

Преобразование Контактного центра

- Выделенный Channel manager
- Обучение культуре продаж через обслуживание
- Обучение техникам продаж тренеров и специалистов первой линии
- Пересмотр операционных метрик, KPI и системы вознаграждения
- Пересмотр операционного управления для поддержки NBA
- Обучение агентов работе с новой системой



на шаг вперед

ЭТА ЖЕ ЛОГИКА МОЖЕТ РАБОТАТЬ И НА ДРУГИХ КАНАЛАХ. НАПРИМЕР, ИНТЕРНЕТ САЙТ



на шаг вперед

Личный кабинет

Ваш персональный офис обслуживания

[На основной сайт MTC](#)

ВХОД В ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ

Номер телефона: +7

Например, 9161234567

Пароль: [Получить пароль](#)

[Войти в Личный кабинет](#)

Вы можете войти, используя Вашу учетную запись в социальной сети:

[f Войти через Facebook](#)

[B Войти через Вконтакте](#)

Нажимая кнопку "Войти", Вы подтверждаете, что ознакомлены и согласны с условиями [Соглашения о пользовании системой](#)

Платформа ForgeRock OpenAM адаптирована ЗАО "Амфора Групп".
© 2009-2012 ОАО «Мобильные ТелеСистемы».
Все права защищены.

Выполнено, но с ошибками на странице.

Интернет



на шаг вперед

ПРЕДЛОЖЕНИЕ ПОДОБРАНО ИНДИВИДУАЛЬНО, ИСХОДЯ ИЗ ИСТОРИИ ПОТРЕБЛЕНИЯ УСЛУГ



на шаг вперед

Личный кабинет

Ваш персональный офис обслуживания

Ваш номер
Ваш тариф
Ваш баланс
🔍

[На основной сайт MTC](#)

- Личный кабинет
- Интернет-Помощник
- MTC Бонус
- GOOD'OK
- Вторая память
- MTC Поиск
- Легкий платеж
- Ещё ▾

Личный кабинет [Настройки](#)



Опция «Любимая страна»
 Вы часто звоните за границу своим друзьям, близким, партнерам? Подключите опцию «Любимая Страна. Весь Мир» и Вы сократите Ваши расходы на международную связь до **90%**.

Установить

Мои гудки

У Вас установлен Гудок: [Better In Time](#) от [Leona Lewis](#)
 85 руб./мес
[Все Ваши Гудки \(1 штука\)](#)

Хотите установить новый Гудок?
 Рекомендуем Вам:

- [Вместе Мы 5sta Family](#)
98 руб / мес.
[Заказать](#)
- [Bara Bere Alex Ferrari](#)
98 руб / мес.
[Заказать](#)

MTC Почта

Просто! Удобно! Бесплатно!
[Зарегистрируйтесь](#) и ощутите все преимущества Почты от MTC!

Ребенок под присмотром

Волнуетесь, когда Ваш ребенок не с Вами?
 Хотите всегда точно знать, где он?



на шаг вперед

УЧИТЫВАЯ ПОТРЕБНОСТИ В РЕАЛЬНОМ ВРЕМЕНИ

Яндекс

Междугородняя связь ✕	Найти
междугородняя связь ростелеком	
междугородняя связь коды городов	
междугородняя связь тарифы	
междугородняя св: заккрыть	

© Яндекс

[Новая версия](#)



Опция «Родные города»

Вы часто звоните близким в другие регионы России? Подключите опцию "Родные города" и экономьте на междугородных вызовах абонентам МТС.

А ЧТО В ИТОГЕ?



- НОВЫЙ КАНАЛ ПРОДАЖ
- 50% ОТКЛИК
- +25% NPS
- +4% ARPU



на шаг впереди

СПАСИБО!