

Клиенты стали больше доверять роботам – в диалоге с ними остаются 75% абонентов

Tele2, российский оператор мобильной связи, провел исследование на тему, как меняются предпочтения клиентов в сервисе. Большинство предпочитает решать вопросы самостоятельно, без общения со специалистом – 94% абонентов обращаются к личному кабинету. Клиенты привыкают к автоматизации в обслуживании – их меньше раздражает чат-бот, 75% абонентов остаются в нем для решения вопросов.



Tele2 проанализировала обращения клиентов на базе четырех центров дистанционной поддержки: в Челябинске, Ростове-на-Дону, Иркутске и Саранске. Дистанционный сервис охватывает 40 каналов обслуживания – это не только традиционная поддержка в виде звонков, но и обслуживание в социальных сетях, мессенджерах, чатах со специалистом в личном кабинете. Ежедневно дистанционный сервис Tele2 принимает 70 тыс. звонков, эксперты обслуживают 9 тыс. чатов в цифровых каналах. За 9-часовую смену один эксперт Tele2 принимает в среднем 104 звонка или обрабатывает 70 чатов.

Один из явных трендов в сервисе – переход клиентского трафика в digital-каналы. По итогам 2022 года число обращений в цифровых каналах составило 2,5 млн, но, по прогнозам, в 2026 году этот показатель увеличится до 4,5 млн. За это время трафик запросов в digital-каналах поддержки вырастет на 80%. Вместе с тем число звонков сокращается. В 2020-2022 гг. оно уменьшилось на 28% – это результат выбора клиентов в пользу цифровых каналов, мобильного приложения «Мой Tele2» и развития автоматизации в поддержке. По прогнозам, к 2026 году нисходящий тренд замедлится – число обращений-звонков сократится на 8% к 2022 году.

Основным каналом поддержки являются автоматизированные каналы. Если на «живой» сервис – звонки и цифровые каналы – приходится примерно 34% обращений, то роботизированные системы (чат-боты и автоответчик) берут на себя оставшиеся 66% запросов. По прогнозам аналитиков дистанционного сервиса, к 2026 году такая разбивка существенно не изменится – на «живой» сервис будет по-прежнему приходится примерно треть запросов (32%).

Исследование также фиксирует рост числа сложных запросов и претензий. В 2022 году доля таких обращений составляла 33%, в этом она выросла до 39%, в 2026 году составит более 40%. Это не связано с тем, что

недовольных клиентов в каналах поддержки стало больше. Напротив, каналы самообслуживания (личный кабинет и роботы) все эффективнее берут на себя обработку запросов, поэтому доля сложных в общем трафике обращений растет.

Примерно 25% клиентов требуют у чат-бота сразу соединить их с «живым» оператором, остальные дают роботу шанс решить их проблему. При этом отмечается, что чат-бот «поумнел» – точность распознавания запроса улучшилась на 4 п. п. по сравнению с 2021 годом. Он эффективнее анализирует профиль потребления абонента и сразу переводит его на специалиста, если клиент раздражен. Автоматизация ботов привела к росту клиентской удовлетворенности ими с 33% в 2021 году до 75% в 2022-м.

Елена Юрина, директор по дистанционному сервису Tele2:

«Мы внимательно следим за любыми колебаниями в привычках клиентов и меняем процессы сервиса в ответ на их запрос. Здорово, что клиенты все чаще дают шанс чат-ботам – это показывает, что роботы поумнели, научились решать вопросы клиентов и без сопротивления соединяют абонента с «живым» оператором. Рост трафика в digital подталкивает нас к более тонкой настройке обслуживания в этих каналах. Наши эксперты легко подстраиваются под клиентов, используют неформальный стиль общения, сопереживают собеседнику и хотят решить его проблему, чего бы это ни стоило. Все это делает наш сервис особенным и выделяет его на рынке мобильной связи».

Автор: Ярослава Грин © Babr24.com ИНТЕРНЕТ И ИТ, РОССИЯ 👁 26079 30.04.2023, 22:15 📌 444

URL: <https://babr24.com/?IDE=245039> Bytes: 3739 / 3599 Версия для печати Скачать PDF

👍 Порекомендовать текст

Поделиться в соцсетях:

Также читайте эксклюзивную информацию в соцсетях:

- [Телеграм](#)

- [ВКонтакте](#)

Связаться с редакцией Бабра:

newsbabr@gmail.com

Автор текста: **Ярослава Грин.**

НАПИСАТЬ ГЛАВРЕДУ:

Телеграм: [@babr24_link_bot](#)

Эл.почта: newsbabr@gmail.com

ЗАКАЗАТЬ РАССЛЕДОВАНИЕ:

эл.почта: bratska.net.net@gmail.com

КОНТАКТЫ

Бурятия и Монголия: Станислав Цырь

Телеграм: [@bur24_link_bot](#)

эл.почта: bur.babr@gmail.com

Иркутск: Анастасия Суворова

Телеграм: [@irk24_link_bot](#)

эл.почта: irkbabr24@gmail.com

Красноярск: Ирина Манская

Телеграм: @kras24_link_bot
эл.почта: krasyar.babr@gmail.com

Новосибирск: Алина Обская
Телеграм: @nsk24_link_bot
эл.почта: nsk.babr@gmail.com

Томск: Николай Ушайкин
Телеграм: @tomsk24_link_bot
эл.почта: tomsk.babr@gmail.com

[Прислать свою новость](#)

ЗАКАЗАТЬ РАЗМЕЩЕНИЕ:

Рекламная группа "Экватор"
Телеграм: @babrobot_bot
эл.почта: equatoria@gmail.com

СТРАТЕГИЧЕСКОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО:

эл.почта: babrmarket@gmail.com

[Подробнее о размещении](#)

[Отказ от ответственности](#)

[Правила перепечаток](#)

[Соглашение о франчайзинге](#)

[Что такое Бабр24](#)

[Вакансии](#)

[Статистика сайта](#)

[Архив](#)

[Календарь](#)

[Зеркала сайта](#)