



на шаг вперед

Отдел проектов
и ключевых направлений обслуживания
СООО «Мобильные ТелеСистемы»
Развитие направления онлайн-поддержки



на шаг вперед

Задачи группы онлайн-поддержки

- *Удовлетворение запросов и оперативное решение проблем клиентов*
- *Осуществление взаимодействия различных структур компании при устранении инцидентов*
- *Создание положительного имиджа компании и повышение уровня лояльности к компании*



на шаг впереди

Основные способы онлайн - поддержки клиентов

- **База знаний (FAQ)**
 - доступность с любой страницы сайта;
 - обеспечить «умный поиск» при создании нового обращения;
- **Онлайн-консультирование**
 - предусмотреть возможность при «Отправке запроса» клиенту выбирать способ для обратной связи (e-mail, телефон);
- **Консультирование в социальных сетях и мессенджерах**
 - оперативно реагировать на обращения (в течении 1 часа) ;
 - использование бота.
- **Консультирование в социальных сетях и мессенджерах**
 - данный вид поддержки способствует самообразованию клиента;
 - дает возможность распространения новых услуг;
 - проведение маркетинговых исследований.



на шаг впереди

Проект курьерской доставки счетов

- **Была проведена встреча с представителями ООО Евроторг, цель переговоров – использование сети рекламных распространителей (с каждым заключен договор о коммерческой тайне) ООО Евроторг для доставки счетов абонентам МТС лично в руки под роспись.**
- **Предварительные тарифы на доставку счетов сотрудниками ООО Евроторг ниже чем тарифы на доставку РУП БЕЛПОЧТА на 30%**