



Интернет-оператор «Стриж»: омниканальность коммуникаций

Андрей Ромулов
генеральный директор ООО «Стриж»
Москва, 2019



21 556 абонентов

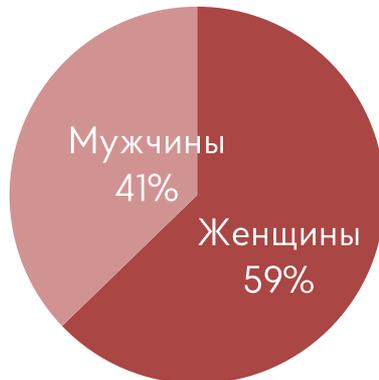
100% новых подключений в Ка-диапазоне

90% клиентов подключены по технологии коллективного доступа

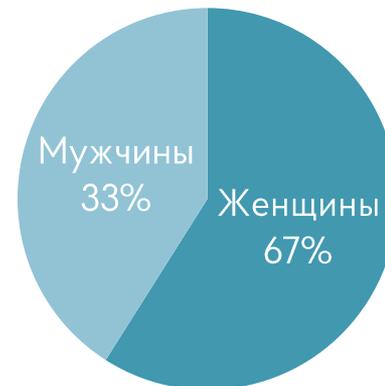
2016



2017



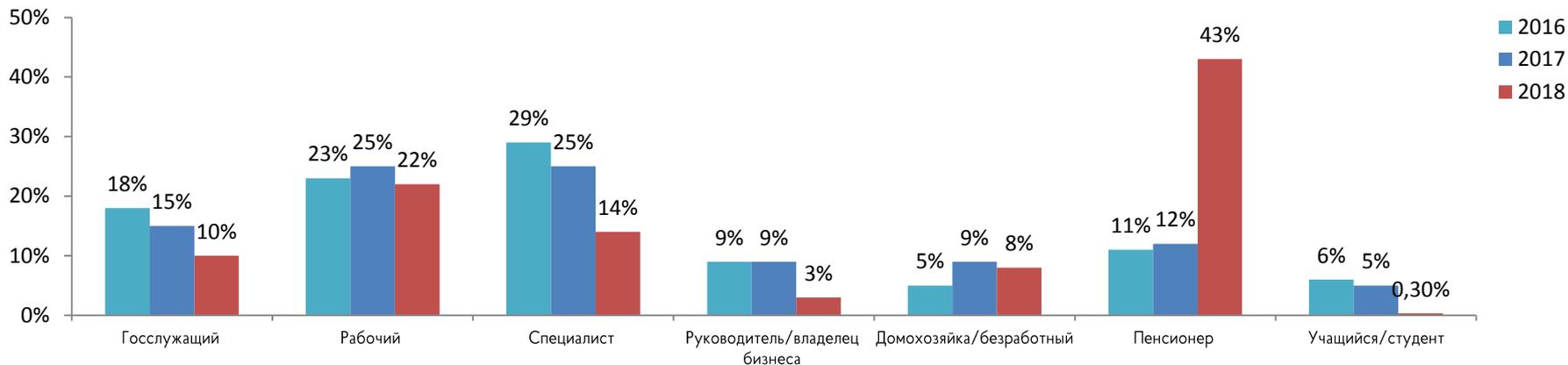
2018



- К 2018 преобладание женской аудитории достигло соотношения 2:1 по отношению к мужчинам. Это произошло в связи с заметным приростом доли пользователей-пенсионеров (после 55 лет перевес в сторону женского населения увеличивается ежегодно)

Портрет абонента «Стриж» 2016-2018

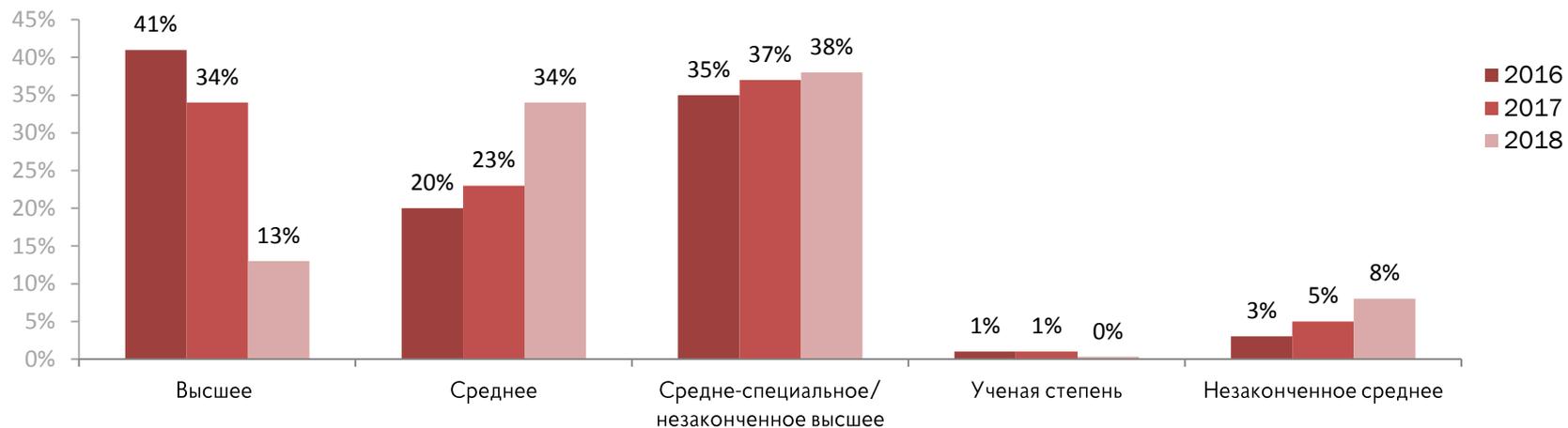
Род деятельности



- Значительно увеличилась доля подключений среди пенсионеров, что свидетельствует о повышении компьютерной грамотности среди людей старшего возраста. Абоненты открывают для себя новые каналы получения информации.

Портрет абонента «Стриж» 2016-2018

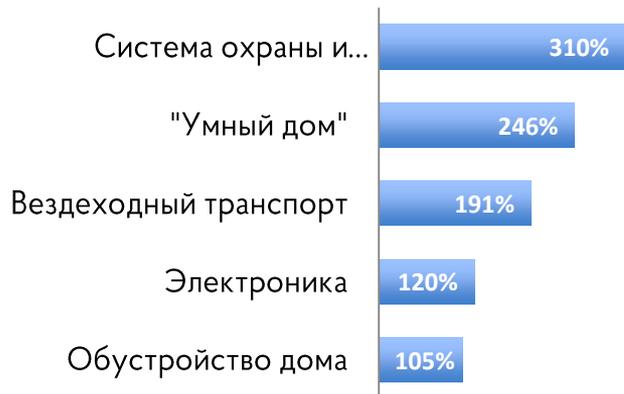
Уровень образования



- Люди с высшим образованием получили доступ в Интернет несколько лет назад, как только появилась возможность. К освоению телекоммуникаций активно приступили люди со средним и незаконченным средним образованием.

От интересов к развитию партнерства и сервисов

Аффинити-индекс*: топ-5 интересов



Гипотезы о клиентах

- Особое внимание к вопросам безопасности, необходимость дополнительной защиты жилья
- Отсутствие транспортной инфраструктуры, низкое качество дорог
- Повышение уровня компьютерной грамотности
- Потребность самостоятельно обустроить дом и участок

Возможности

- Разработка пакетных предложений для клиентов
- Предложение релевантного контента
- Реализация обезличенных данных

* Показывает, насколько сильнее ЦА интересуется данной темой по сравнению с усредненной аудиторией Рунета, «Яндекс Метрика»

Топ-3 предпочитаемых каналов получения информации



звонки



online чаты



e-mail

Больше **60%** пользователей не имеют возможности менять каналы связи



РЕШЕНИЕ

развитие
омниканальности

ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ



Развитие каналов обратной связи, органичных для пользователя



Интеграция каналов связи в единой цифровой платформе



ДЛЯ АБОНЕНТОВ

- Общение в привычной среде
- Высокая скорость решения проблемы
- Возможность передачи информации без личного контакта
- Приватность

ДЛЯ КОМПАНИИ

- Оптимизация получения обратной связи
- Оптимизация бизнес-процессов
- Опция самообслуживания для чат-ботов
- Дополнительный инструмент для формирования привлекательного имиджа
- В будущем: аналитика прибыльности каждого из каналов



СТРИЖ
ИНТЕРНЕТ
КОММУНИКАЦИИ

Оmnиканальность «Стрижа»: присутствие

Связаться с представителями компании онлайн можно через следующие ресурсы:



Сайт



Одноклассники



Яндекс.Диалоги



Instagram



ВКонтакте



Оmnиканальность «Стрижа»: промежуточные результаты

С 2019 года в контакт-центре интегрированы следующие каналы



Сайт



ВКонтакте



Яндекс.Диалоги



Доля обращений на 20 января 2019 года

16% обращений в КЦ в удобной для пользователя среде

в 40 раз увеличилась скорость реакции на запросы пользователя в соцсетях

ПЛАНЫ

Развитие других каналов коммуникации, популярных среди абонентов компании

СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ



Instagram



Одноклассники

МЕССЕНДЖЕРЫ



Viber

БОТЫ



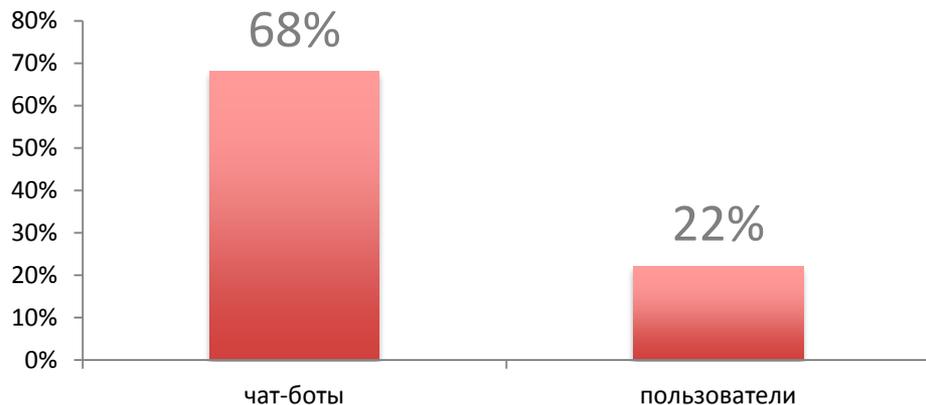
Jivosite



Вконтакте

Оmnиканальность «Стрижа»: чат-боты

Общаться с чат-ботами готова треть всех активных интернет-пользователей.*



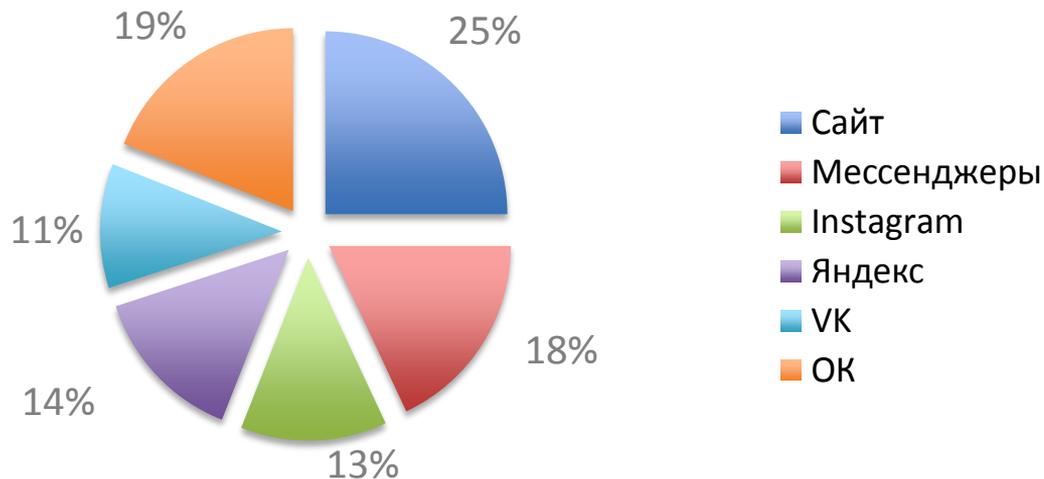
Внедрение чат-ботов поможет на 22% снизить нагрузку на контакт-центр.

Чат-боты смогут добывать уникальные данные о пользователях и тем самым помогать менеджерам с оптимизацией коммерческих предложений.

* По данным опроса, проведенного сайтом Statista.com

Оmnиканальность «Стрижа»: перспективы

ПРОГНОЗ
2019



68% обращений могут быть первично обработаны ботами
22% обращений могут быть закрыты чат-ботами

Результаты:



Быстрый канал получения информации



Оптимизация работы контакт-центра



Подробный портрет потребителя



Положительное влияние на лояльность пользователя

Перспективы:



Частичное самообслуживание абонентов в типовых запросах



Уникальные предложения, созданные по предпочтениям пользователя



СТРИЖ
ИНТЕРНЕТ
КОММУНИКАЦИИ

Благодарю за внимание!

Андрей Ромулов
генеральный директор ООО «Стриж»
Москва, 2019

