



МТС ДЛЯ КЛИЕНТОВ

КАЧЕСТВО И УЛУЧШЕНИЕ КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА

\\ В 2019 году Группа МТС приняла стратегию развития Компании на 2020–2022 годы в направлении глобальной цифровой экосистемы.

Новый подход предполагает создание дополнительной ценности для клиента от использования нескольких сервисов Компании и высокую степень интеграции внутренних процессов. В рамках данного подхода была разработана новая система исследований клиентского опыта и мнений, связывающая все направления бизнеса. Теперь клиент может оставить обратную связь в любой точке взаимодействия, сообщить о проблеме и быть уверенным, что ему обязательно ответят. МТС берет за основу мнение клиентов и, внедряя клиентскую оценку в качестве основного внутреннего показателя результативности, улучшает продукты и процессы во всех цепочках экосистемы.

Компания стремится сделать диалог с клиентом бесшовным, простым, ненавязчивым, чтобы заслужить доверие и стать настоящим lifestyle-партнером. Ключевым условием как привлечения новых клиентов, так и сохранения крепких и доверительных отношений с существующими стало внедрение систем персонализированных коммуникаций в онлайн-каналах. Наряду с внедрением новых технологий в цифровые каналы МТС трансформирует клиентский опыт в традиционных каналах, которые по-прежнему остаются востребованными среди клиентов.

>80 млн

абонентов мобильной связи

