



ТЕХНОЛОГИИ + ЧЕЛОВЕЧНОСТЬ:

Формула успеха для контакт-центров
будущего



T2 - ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ОПЕРАТОР СОТОВОЙ СВЯЗИ

4 ФАКТА О НАС:

- исторический рекорд в телекоме по развитию сети
- самый громкий ребрендинг: 15 наград за лучший бренд и рекламные кампании
- ведущий хост-оператор: на сети T2 работают более 20 партнеров
- 5 лет признается лучшим работодателем в телекоме (HeadHunter)



4 ДИСТАНЦИОННЫХ ЦЕНТРА:

РОСТОВ-НА-ДОНУ

ЧЕЛЯБИНСК

САРАНСК

ИРКУТСК

>2 500

СОТРУДНИКОВ



ISO 18295



МЕНЯЕМ ПРАВИЛА.
ЦЕНИМ КАЖДОГО

ЕЛЕНА ЮРИНА

- Кандидат философских наук;
- Мастер делового администрирования MBA;
- Сертифицированный координатор международного стандарта качества в сфере CORC;
- Директор по клиентскому дистанционному сервису T2;
- Эксперт и член жюри международных премий по клиентскому опыту CX и сервису;
- Финалист конкурса «Лидеры России. Команда 2026».

> **20** лет

в клиентском
сервисе

> **18** лет

в команде T2

> **50**

успешных
проектов



ВСЕ ПОДДАЕТСЯ ИЗМЕРЕНИЮ



НО НЕ ВСЕГДА СРАБАТЫВАЕТ



Нет системы и культуры
в компании

Руководство НЕ поддерживает

Сотрудники НЕ понимают «зачем»

Отсутствие метрик

Энтузиазм разбивается о реальность



СИСТЕМА КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ



СТРАТЕГИЧЕСКОЕ ВИДЕНИЕ

Клиент должен быть
заложен в стратегию
компании

КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА

Клиентоцентричность
проявляется в наших людях
и их действиях, в ценностях

TOTAL EXPERIENCE (TX)

Оцениваем не только
клиентский опыт, но и опыт
сотрудников, пользователей
и партнеров

СИСТЕМА КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ



СТРАТЕГИЧЕСКОЕ ВИДЕНИЕ

Клиент должен быть
заложен в стратегию
компании

Мы будем любимым
оператором мобильных
услуг для тех, кто ценит
выгоду и ведет
цифровой образ жизни

КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА

Клиентоцентричность
проявляется в наших людях
и их действиях, в ценностях

TOTAL EXPERIENCE (TX)

Оцениваем не только
клиентский опыт, но и опыт
сотрудников, пользователей
и партнеров

СИСТЕМА КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ



СТРАТЕГИЧЕСКОЕ ВИДЕНИЕ

Клиент должен быть
заложен в стратегию
компании

Мы будем любимым
оператором мобильных
услуг для тех, кто ценит
выгоду и ведет
цифровой образ жизни

КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА

Клиентоцентричность
проявляется в наших людях
и их действиях, в ценностях

- Открытость
- Гибкость
- Бережливость
- Действие
- Вызов
- Качество

TOTAL EXPERIENCE (TX)

Оцениваем не только
клиентский опыт, но и опыт
сотрудников, пользователей
и партнеров

СИСТЕМА КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ



СТРАТЕГИЧЕСКОЕ ВИДЕНИЕ

Клиент должен быть
заложен в стратегию
компании

Мы будем любимым
оператором мобильных
услуг для тех, кто ценит
выгоду и ведет
цифровой образ жизни

КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА

Клиентоцентричность
проявляется в наших людях
и их действиях, в ценностях

- Открытость
- Гибкость
- Бережливость
- Действие
- Вызов
- Качество

TOTAL EXPERIENCE (TX)

Оцениваем не только
клиентский опыт, но и опыт
сотрудников, пользователей
и партнеров

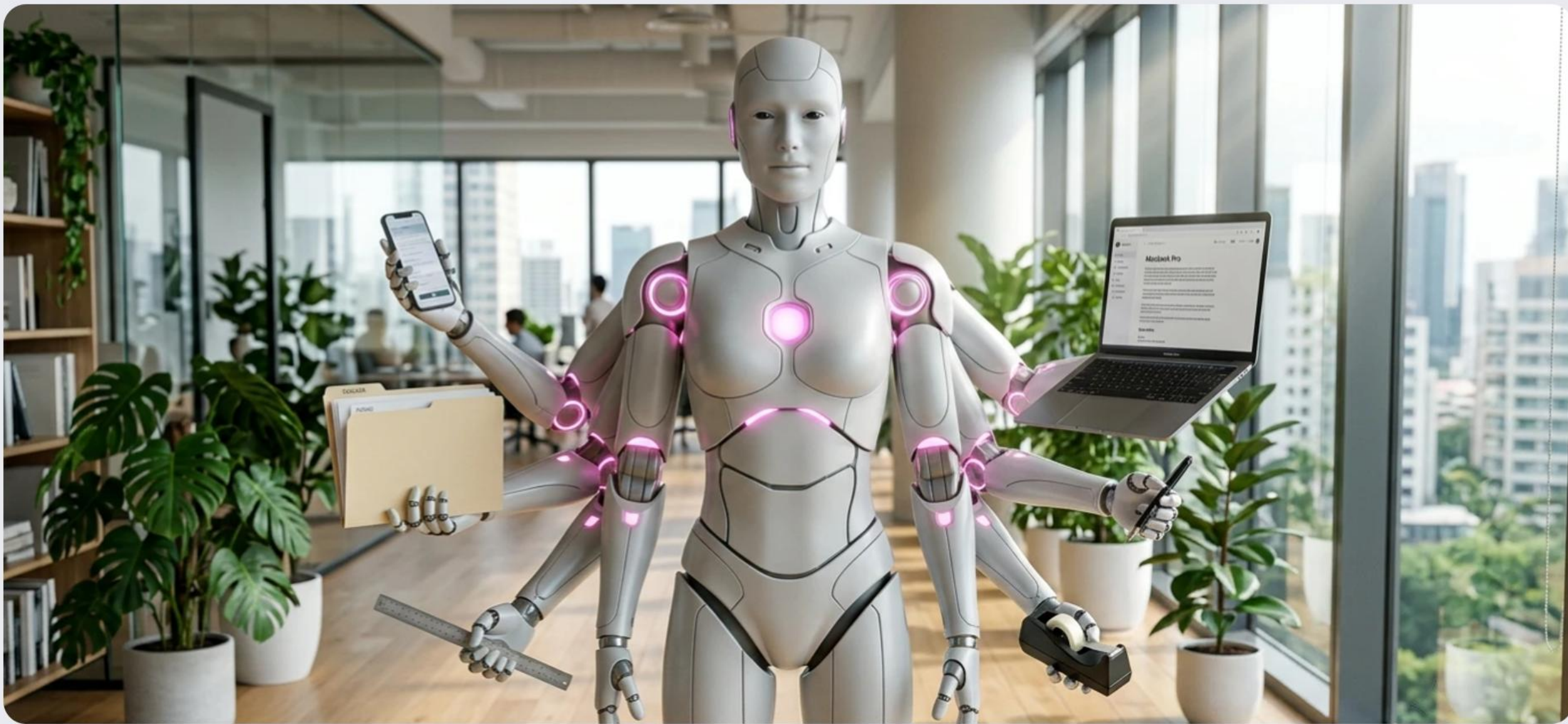
Три стейкхолдера:

- Клиент
- Сотрудник
- Акционер

СЕРВИС В 2006 г.



ВИДЕНИЕ СЕРВИСА БУДУЩЕГО ИЗ 2006 г.



ХОТЕЛИ КАК ЛУЧШЕ – ПОЛУЧИЛОСЬ КАК ВСЕГДА



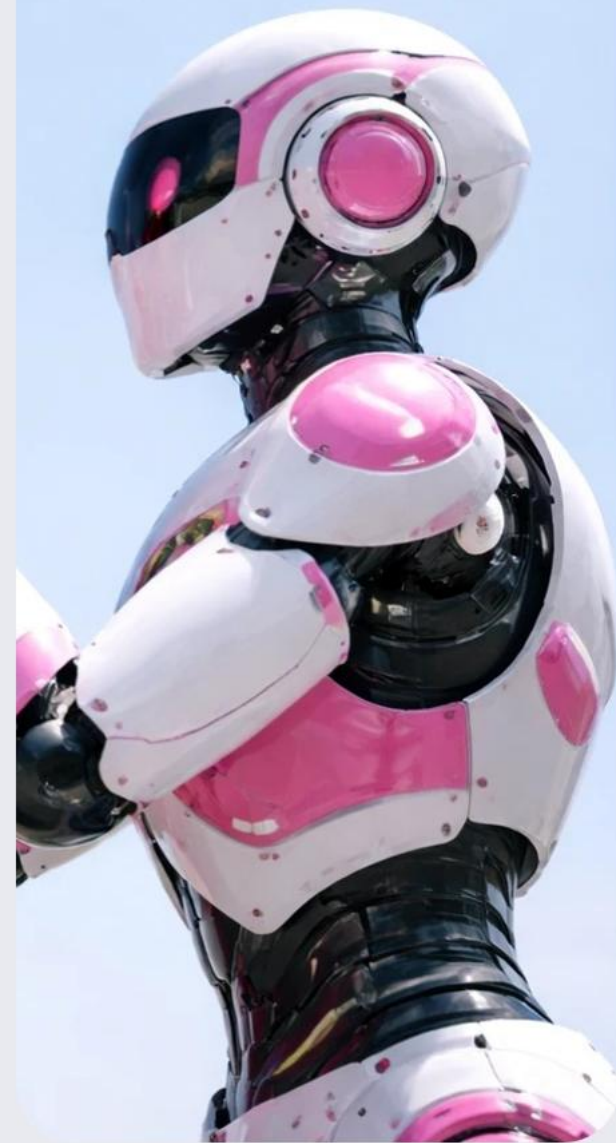
РАВНОЦЕННОЕ СОЧЕТАНИЕ ЧЕЛОВЕЧЕСКИХ КОМПЕТЕНЦИЙ И СОВРЕМЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ



КЕЙС ЭКОЛОГИЧНОЙ РОБОТИЗАЦИИ

ДЛЯ КЛИЕНТА

ДЛЯ СОТРУДНИКА



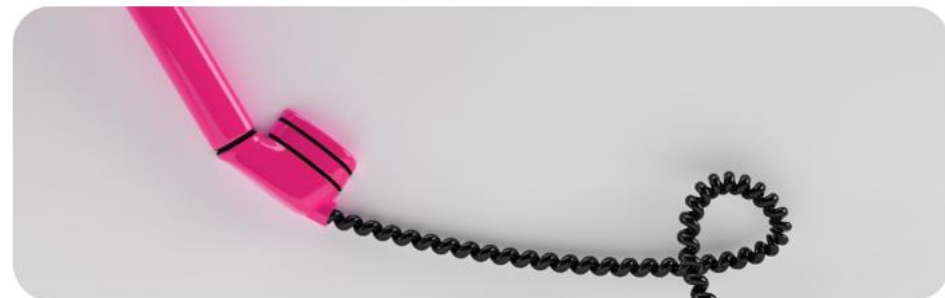
**УРОВЕНЬ
АВТОМАТИЗАЦИИ**



**СКОРОСТЬ
ОБРАБОТКИ**



**УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ
СЕРВИСОМ**



**Из-за чего так
происходит:**

- Сложный доступ к специалисту
- Неудобные интерфейсы
- Отсутствие консистентности сценариев в роботизированном и «живом» контуре сервиса
- Внедрение гипотез без пилотов

РАЗВИТИЕ ЭКОЛОГИЧНОЙ РОБОТИЗАЦИИ

для голоса, чата и МАХ – используем единое решение

ГОЛОСОВОЙ АССИСТЕНТ И ЧАТ-БОТ МИА

- Распознает 90% запросов клиента с помощью ИИ
- Решает 69% вопросов без привлечения специалиста
- Видит даже местоположение клиента, статус его услуг и многое другое
- Помогает в кейсах мошенничества и спама

-30 сек.

на решение вопроса клиента

+2 п.п.

план по росту роботизации
в 2026

КЕЙС ОШИБКИ: ОЧЕЛОВЕЧЕННЫЙ БОТ



Мы сделали бота человеческим, научили его:

- Шутить
- Говорить об эмоциях
- Вести неформальный диалог

Виртуальный ассистент Миа

У меня все хорошо,
надеюсь, у вас также 15:18



Виртуальный ассистент Миа

Круто! Мы схожи в этом
плане 🤝 15:04



Виртуальный ассистент Миа

Мои нейроны радуются 🤖 15:15



Что думают клиенты:

«Мне не нравится, что бот пытается выдать себя за человека»

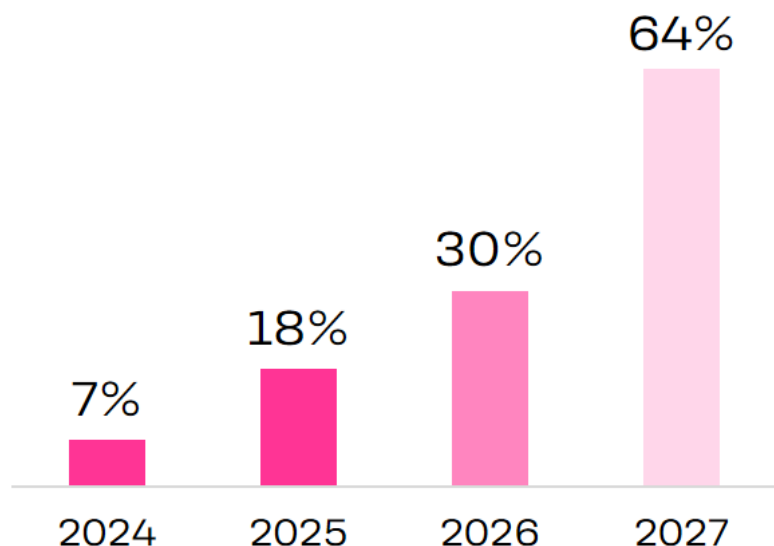
«Хочется открыто понимать когда общаюсь с ботом, когда с живым человеком»

**БОТ НЕ ОБЯЗАН БЫТЬ
ЧЕЛОВЕКОМ - ОН ДОЛЖЕН
БЫТЬ ПОЛЕЗНЫМ.**

**ЧЕЛОВЕЧНОСТЬ - ЗАДАЧА
ЛЮДЕЙ**

ДЕЛАЕМ РАБОТУ СОТРУДНИКА ПРОЩЕ И ЭФФЕКТИВНЕЕ

Доля роботизации
операций



Собственные разработки IT

➤ ПРЕДИКТИВНАЯ ДИАГНОСТИКА

Решает вопрос в 1 клик



➤ БОТ-ПОМОЩНИК

Снимает рутинные операции с человека

➤ СУММАРИЗАЦИЯ

Показывает краткое содержание диалогов с голосовым ассистентом и Миа

➤ РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА

➤ ИИ-ТРЕНАЖЕР

1

интерфейс

ВМЕСТО ВОСЬМИ

5

на п. п.

ВЫШЕ КАЧЕСТВО ОТВЕТОВ
ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ
ИНСТРУМЕНТОВ ИИ

КЕЙС: КОМПЛЕКСНАЯ ЗАЩИТА ОТ МОШЕННИЧЕСТВА

Синтез Big Data, ИИ
и человекоцентричной
заботы



СИСТЕМА SAFEWALL

BIGDATA

80 млн

мошеннических вызовов
заблокировано

1 млрд

спам-звонков
заблокировано

ИИ СЕРВИСНЫЙ БОТ

ИИ

- Передает номер мошенника на проверку
- Сбрасывает сессию в ЛК
- Консультирует по ГосУслугам
- Защищает от спама

ЧЕЛОВЕК

Эмпатичная человеческая поддержка
в сложной жизненной ситуации

96% CSI

на 50%

снижение
обращаемости YoY



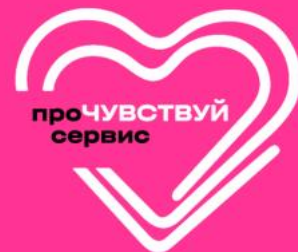
КЕЙС ИДЕОЛОГИИ ЗАБОТЫ



проЧУВСТВУЙ СЕРВИС



ОТ ПОДДЕРЖКИ
К РЕАЛЬНЫМ ИЗМЕНЕНИЯМ



проЧУВСТВУЙ СЕРВИС - ЭТО

- ~~Процесс~~ → Идеология
- ~~Специалист~~ → CX-эксперт
- ~~Клиентоцентричность~~ →
Человекоцентричность
- не только решение проблемы,
а создание ценности

Это культура управления
не жалобами, а смыслами
и ценностями

97%

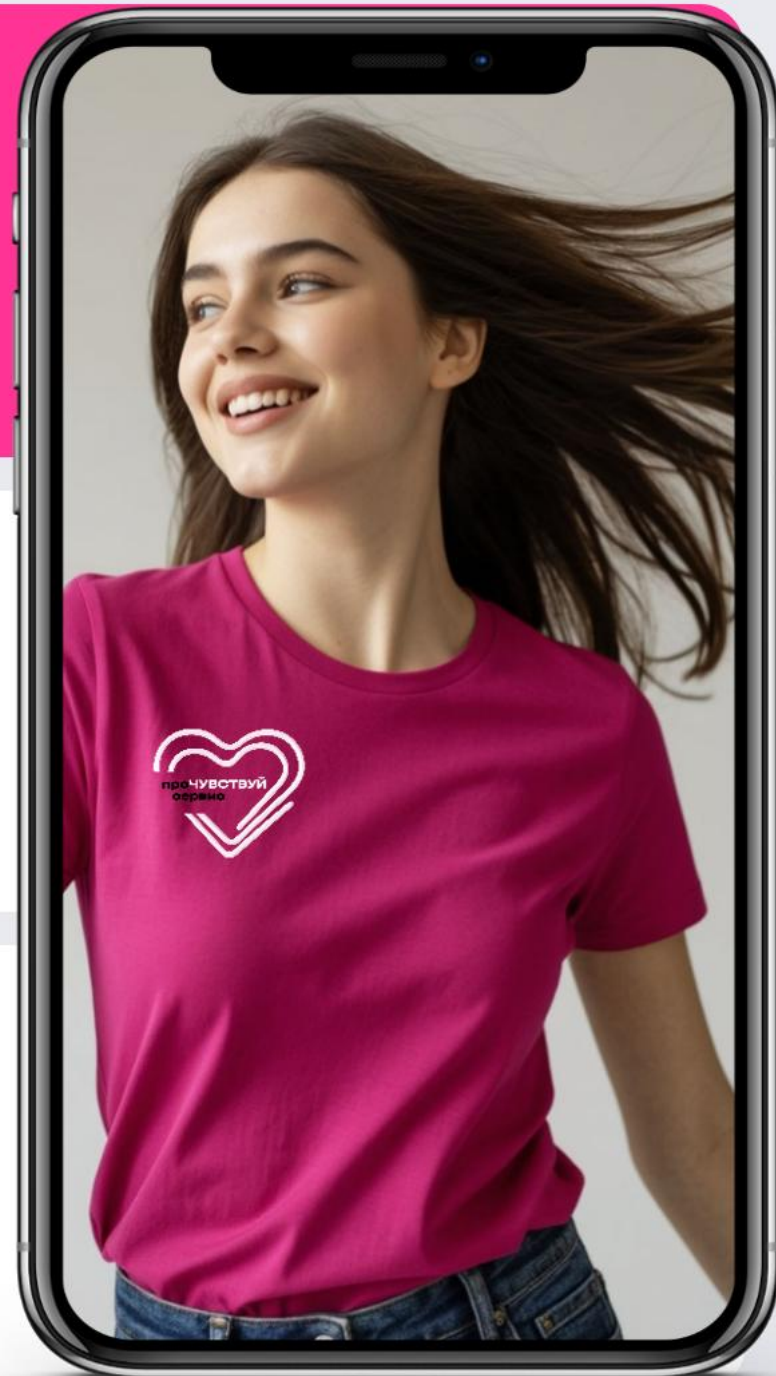
CSI в рамках проекта

>550

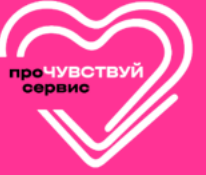
уникальных
предложений

>130

предложений
реализовано



ВЫСШИЙ УРОВЕНЬ ЧЕЛОВЕКОЦЕНТРИЧНОСТИ



Нравнодушие
Виктории помогло
абоненту-вахтовику
остаться
на связи со своими
детьми



САМОЕ ЦЕННОЕ – ЭТО ЛЮДИ

Культура заботы внутри компании





**КЛИЕНТЫ НЕ ПОЛЮБЯТ КОМПАНИЮ,
ПОКА ЕЕ НЕ ПОЛЮБЯТ СОТРУДНИКИ**

— Саймон Синек, автор книги «Начни с вопроса “Почему?”»



КОМАНДА ДС



27 лет

средний возраст

- минимальный возраст – 16 лет;
- максимальный возраст – 74 года.

30%

работают удалённо

70% в офисе



ЕХ В ЦИФРАХ И ФАКТАХ



90%

Нарру индекс

94%

Индекс
внутреннего роста

Проект «Горизонт» -
новый уровень адаптации

T2Way для удаленщиков

4 тыс.

обучений проведено ▲ X2 YoY
в 2025 году



Стандарт ISO 18295



CX World
Awards



Хрустальная
гарнитура



Reforum
Awards



Customer
Force Awards



КУЛЬТУРА ЗАБОТЫ ВНУТРИ КОМПАНИИ



Изменили взаимодействие

- Сообщество «прочУВСТВУЙ сервис»
- Кружочки в мессенджерах
- Хакатон
- Молодежный акселератор
- Спортивное движение
- Волонтерское движение

Добавили легкости

- День самоуправления
- Pet-friendly офис
- Викторины, квизы, караоке в офисе

Провели Digital-трансформацию инструментов рабочего процесса

- ИИ-тренажер для обучения
- Геймификация



«АЛМАЗИКИ»: ПРОЕКТ ЧЕЛОВЕК ЗА СКРИПТОМ



The Voice



ГОТОВА ОТВЕТИТЬ НА ВАШИ ВОПРОСЫ

Елена Юрина, директор по дистанционному
сервису T2

Тел.: +7 904 342 8236

Email: elena.yurina@t2.ru

