Леонид Ткаченко
директор Департамента стратегического маркетинга ПАО «МТС»

Digital-трансформация МТС: стратегия и кейсы

МТС

Ты знаешь, что можешь!



Телеком отрасль столкнулась с необходимостью новой трансформации

Нужен новый рост

Мобильный бизнес больше не растет прежними темпами

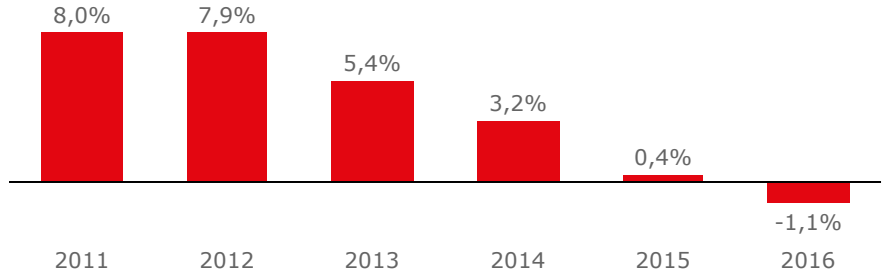
Интернет как фактор роста исчерпан

Такой фактор роста как передача данных, который еще недавно был значим, уже исчерпал себя

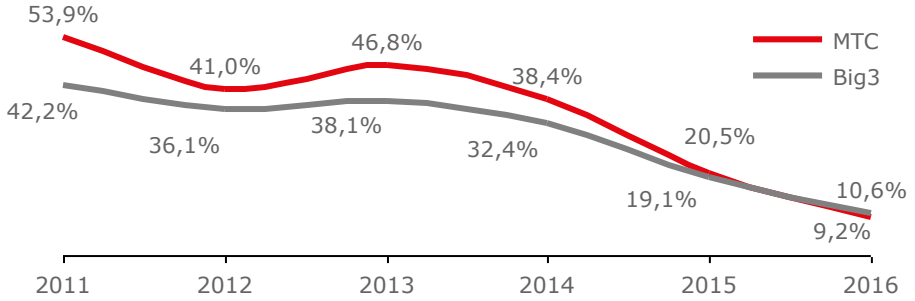
Изменения среды

Весь окружающий мир стремительно меняется и цифровизуется – нужно адаптироваться

у-о-у темпы роста рынка, %



у-о-у темпы прироста доходов от передачи данных, %

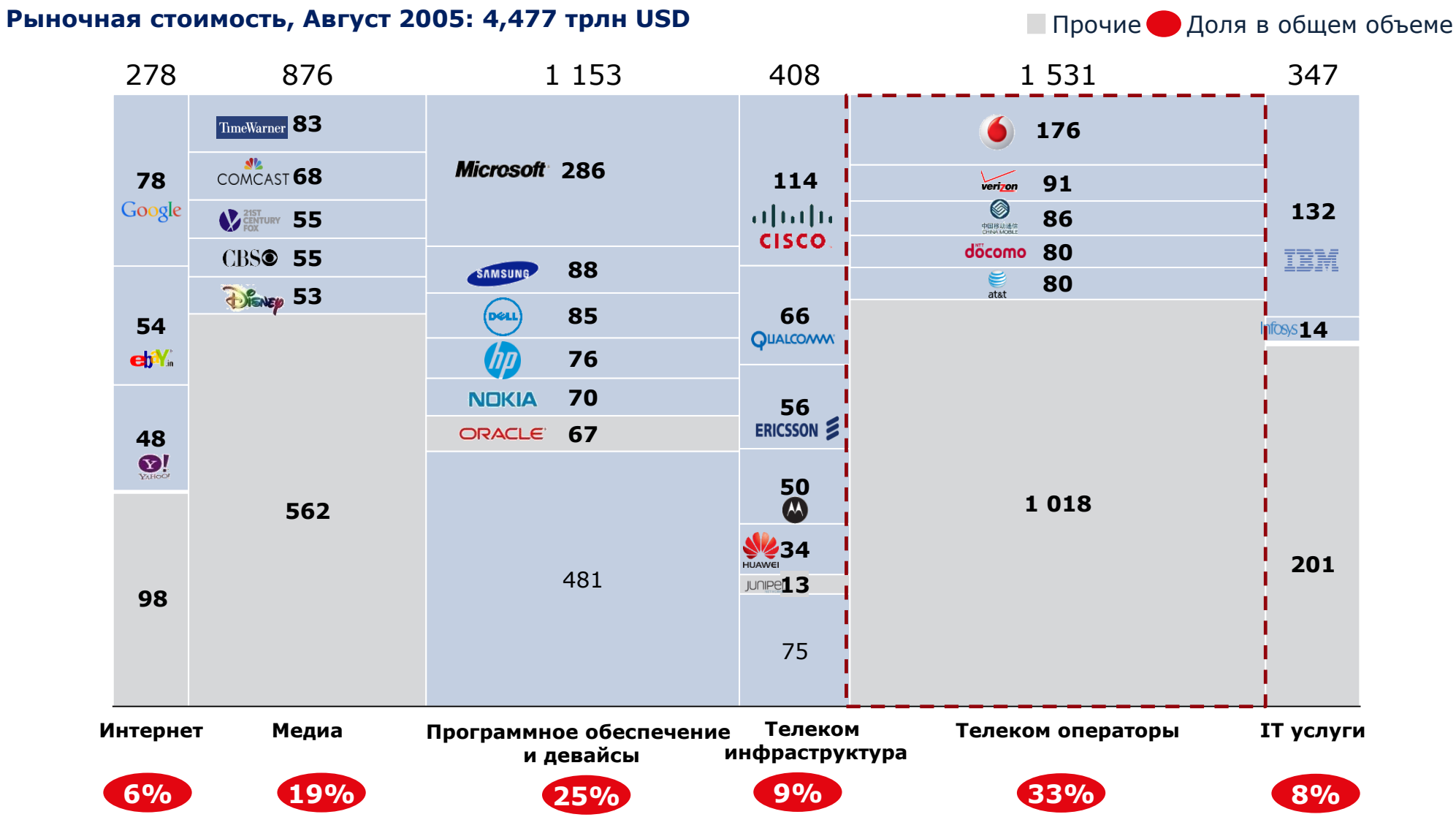




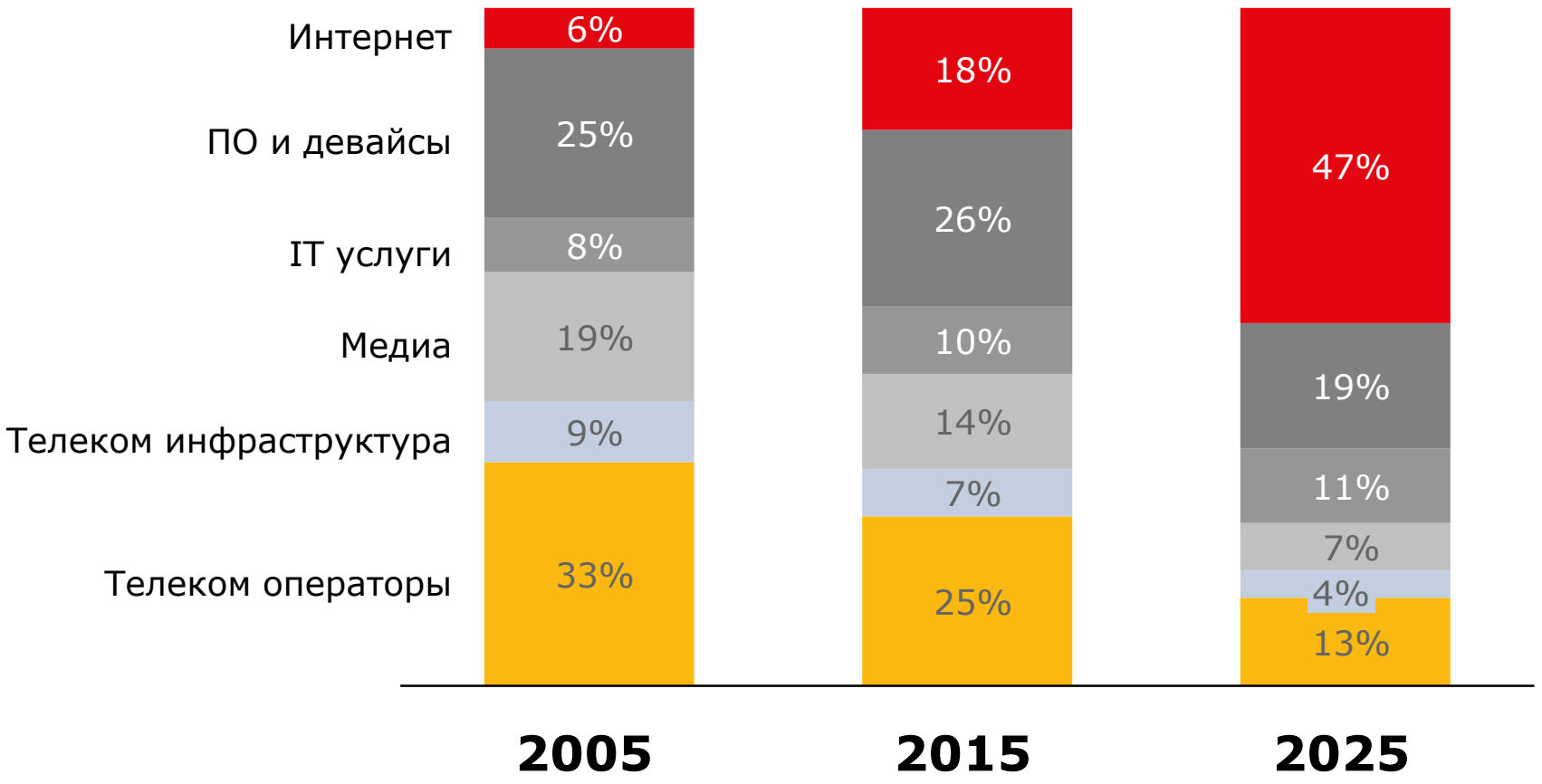


МТС Ты знаешь, что можешь!

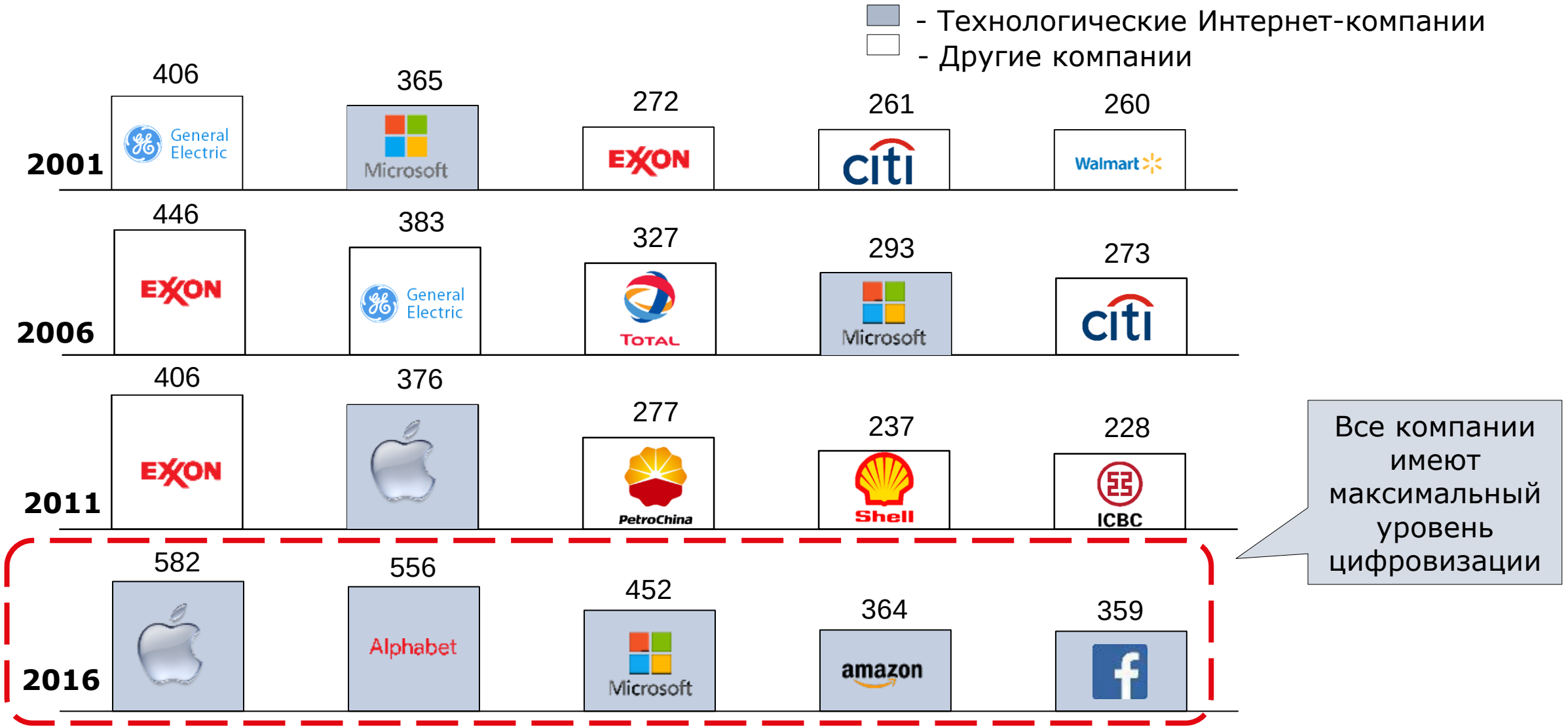
Телеком занимал значимую долю в капитализации рынка



Но сегодня мир движется в Интернет

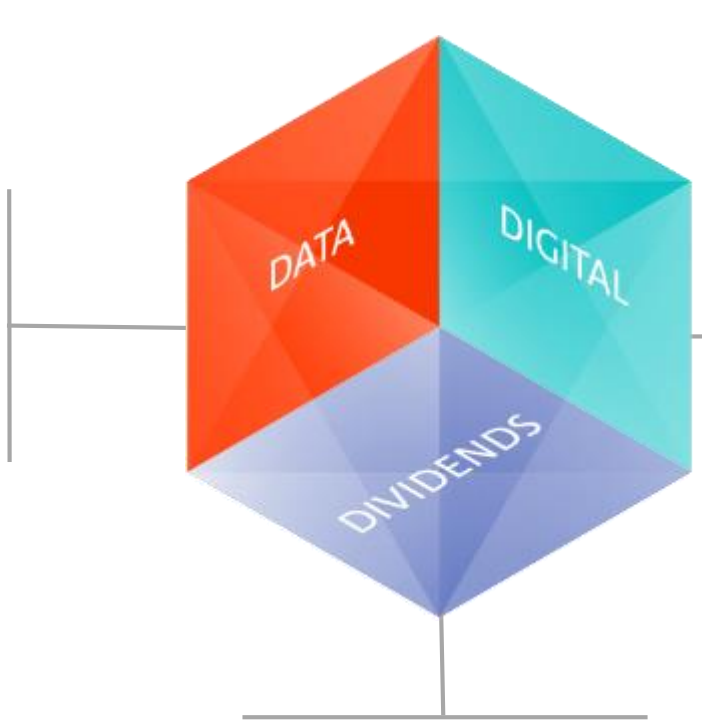


Digital компании начинают доминировать в мировой экономике



Новая стратегия компании МТС подразумевает фокус на digital

Core business



Создание цифровых продуктов

Цифровизация основной деятельности

Высокая доходность для акционеров

Что такое digital трансформация?

Модель Digital-трансформации МТС



Корпоративная культура: аналоговая vs digital





Бизнес-процессы: аналоговые vs digital

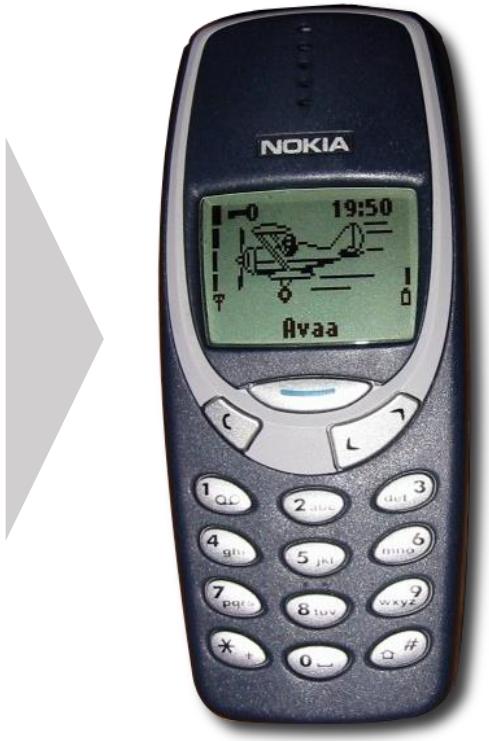




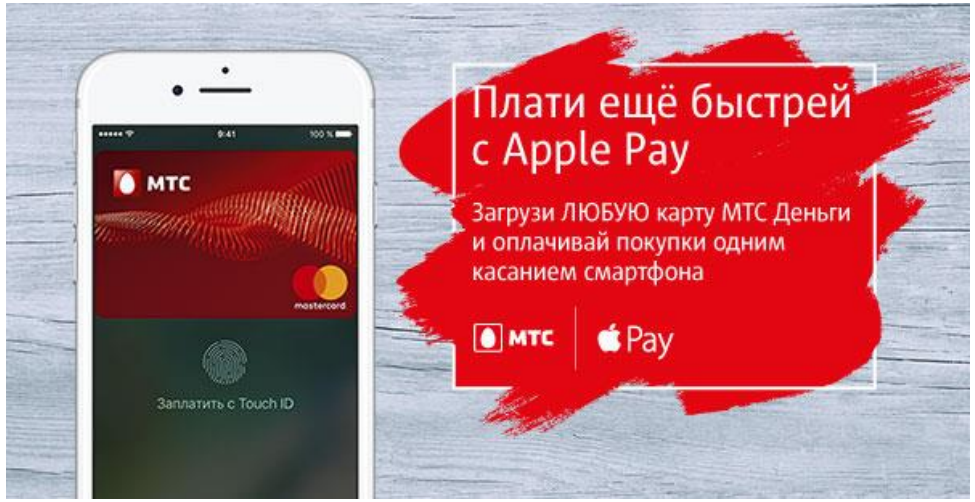
Продукты и сервисы: аналоговые vs digital



аналоговые



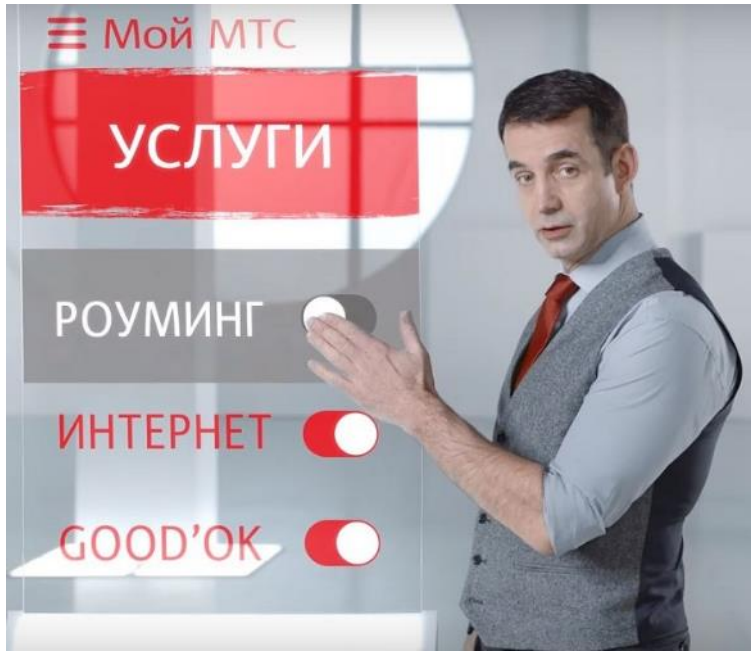
digital



post-digital

Абонентская база: аналоговая vs digital







Повышение эффективности процессов обслуживания клиентов – яркий пример digital-трансформации в МТС

Значительная часть сервисных операций наших клиентов до сих пор происходит через call-центр

Роботизация звонковой системы

- Голосовой канал получения информации утрачивает актуальность
- Полный IVR технически сложен



Приложение для сервисных операций

Приложение «Мой МТС» -
- digital формат обслуживания



МТС Ты знаешь, что можешь!

«Мой МТС» является полноценным каналом обслуживания



70%
Авторизованных абонентов заходят в приложение хотя бы один раз в месяц

6%
Ежемесячно меняют тариф

9%
Управляют услугами через приложение

19%
Ежемесячно пользуются бонусной программой

Узнать баланс и пополнить счет

Управлять тарифом

Подключать и отключать услуги

Получить и потратить МТС Бонусы

А также настроить автоплатеж, узнать об услугах в роуминге, тестировать скорость интернета…

МТС Ты знаешь, что можешь!

Приложение Мой МТС появилось в начале 2016 года и активно набирает популярность



Месячные активные пользователи: **6,1 mln**



Дневные активные пользователи: **1.1 mln**



Всего пользователей: **10 mln**



Проникновение в базу (смартфоны): **24,7%**



Проникновение в базу: **15,5%**

**на 20.02.2017*

Абоненты довольны приложением: сегодня МТС лидер по оценкам пользователей

Ежедневные оценки в AppStore*

Приложение	Оценки Все версии	Место среди бесплатных iPhone
Мой МТС	**4.6 ★**	**21**
Мой Билайн	3.3 ★	84
Мегафон «Личный кабинет»	2.1 ★	86
Мой Tele2	2.2 ★	162

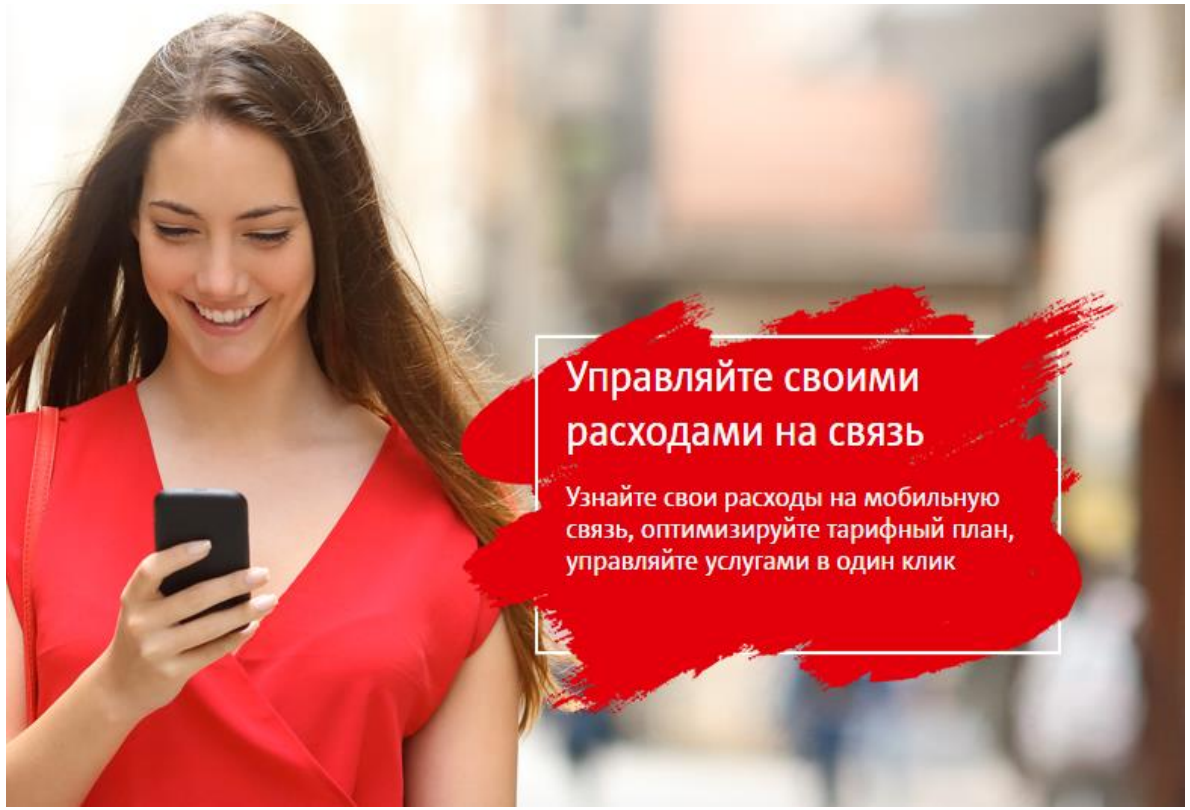
Ежедневные оценки в GooglePlay*

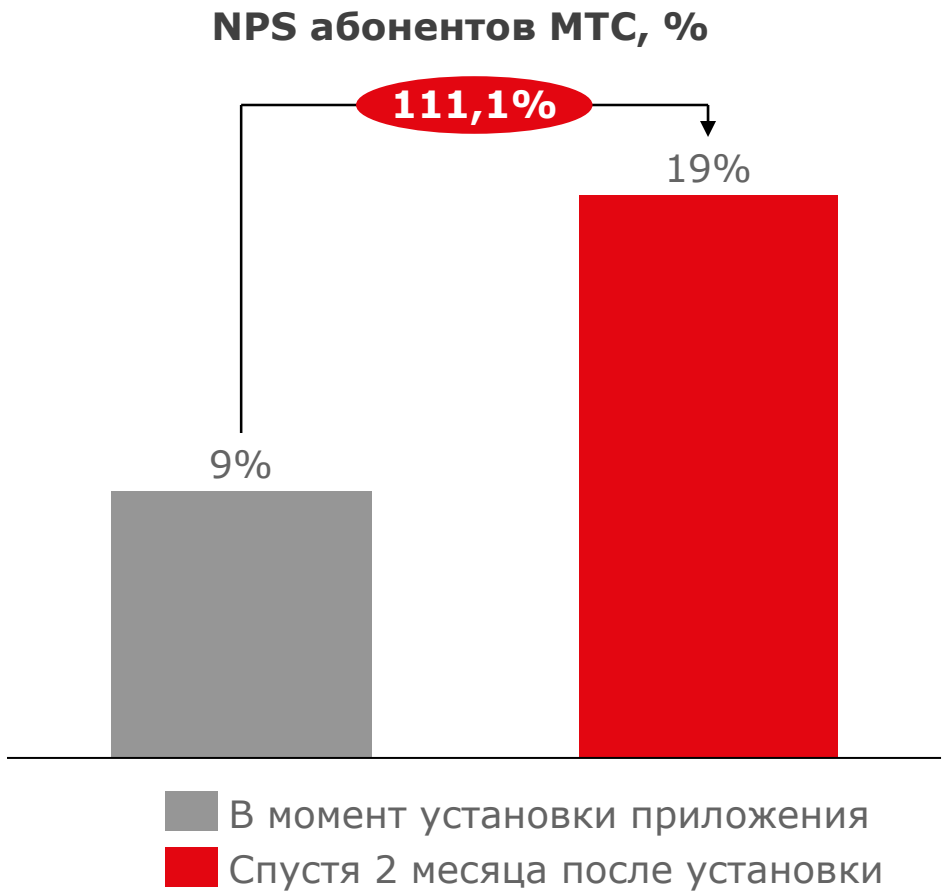
Приложение	Оценки Все версии	Место среди бесплатных
Мой МТС	**4.6 ★**	**17**
Мой Билайн	4.2 ★	53
Мегафон «Личный кабинет»	3.9 ★	81
Мой Tele2	3.5 ★	129

МТС Ты знаешь, что можешь!

*на 20.02.2017

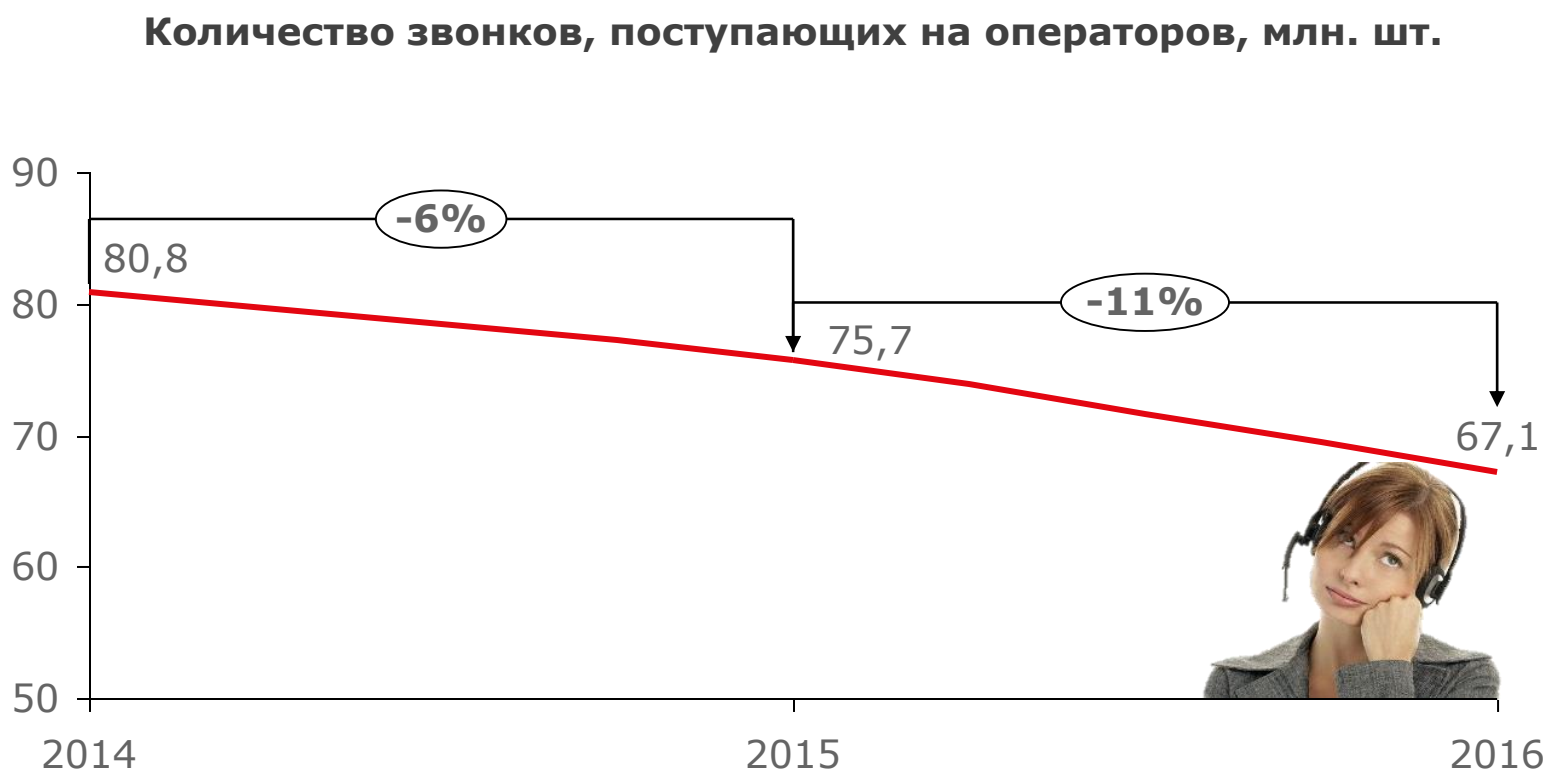
Использование «Мой МТС» повышает удовлетворенность услугами оператора





МТС Ты знаешь, что можешь!

Объем обращений в контактный центр существенно снижается



МТС Ты знаешь, что можешь!

Дальнейшее развитие приложения позволит сделать контакт с абонентом еще более digital

Возможность управления другими продуктами МТС

Интернет-магазин с таргетированным контентом в приложении



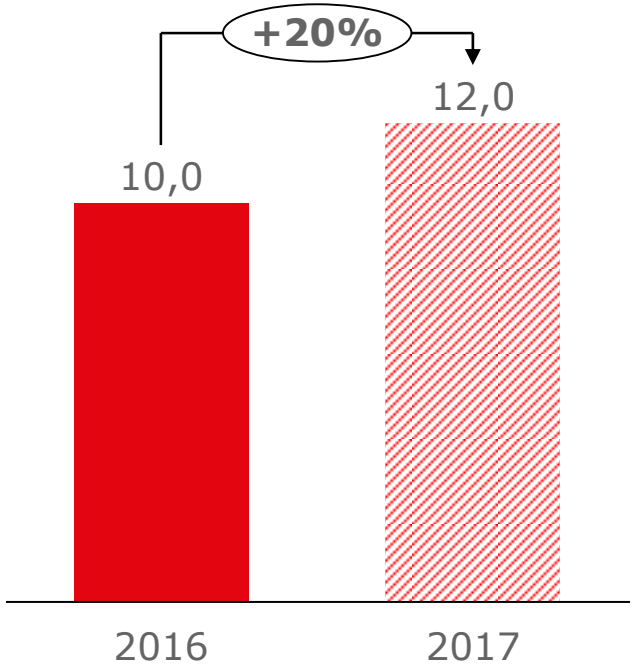
Использование приложения в неавторизованном режиме

Возможность управления цифровым ТВ

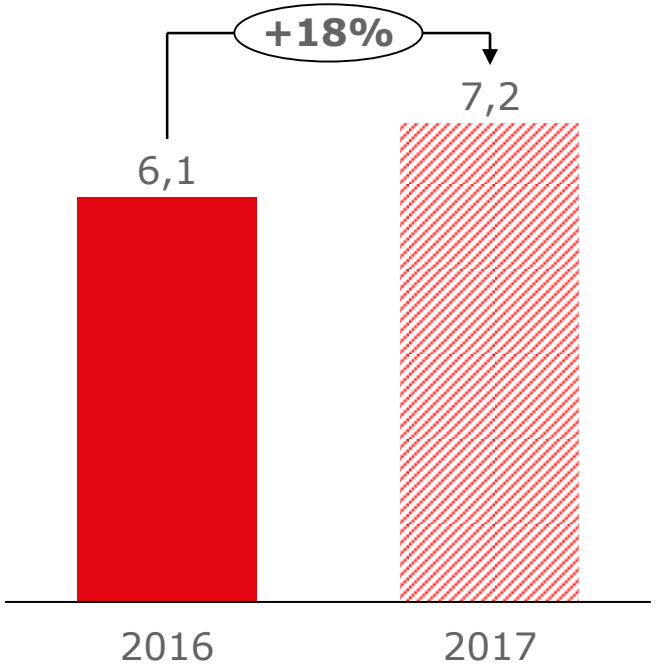
«Мой МТС» станет уникальным средством коммуникации с абонентом (CBM) и станет cross-sales enabler для других digital-сервисов компании

К концу 2017 года мы планируем существенно увеличить количество пользователей «Мой МТС»

Количество скачиваний, млн.



Месячные активные пользователи, млн.



Другим направлением снижения нагрузки на call-центр станет развитие Big Data инструментов

Потребность в обслуживании

(информация, подключение/ отключение услуг, изменение тарифа, жалоба)



Предсказание потребности абонента

Приложение «Мой МТС»

Кастомизация IVR

Семантический анализ разговоров с операторами

Контактный центр

Салон МТС



Существующие дорогие off-line каналы



МТС Ты знаешь, что можешь!

Спасибо за внимание!

МТС

Ты знаешь, что можешь!