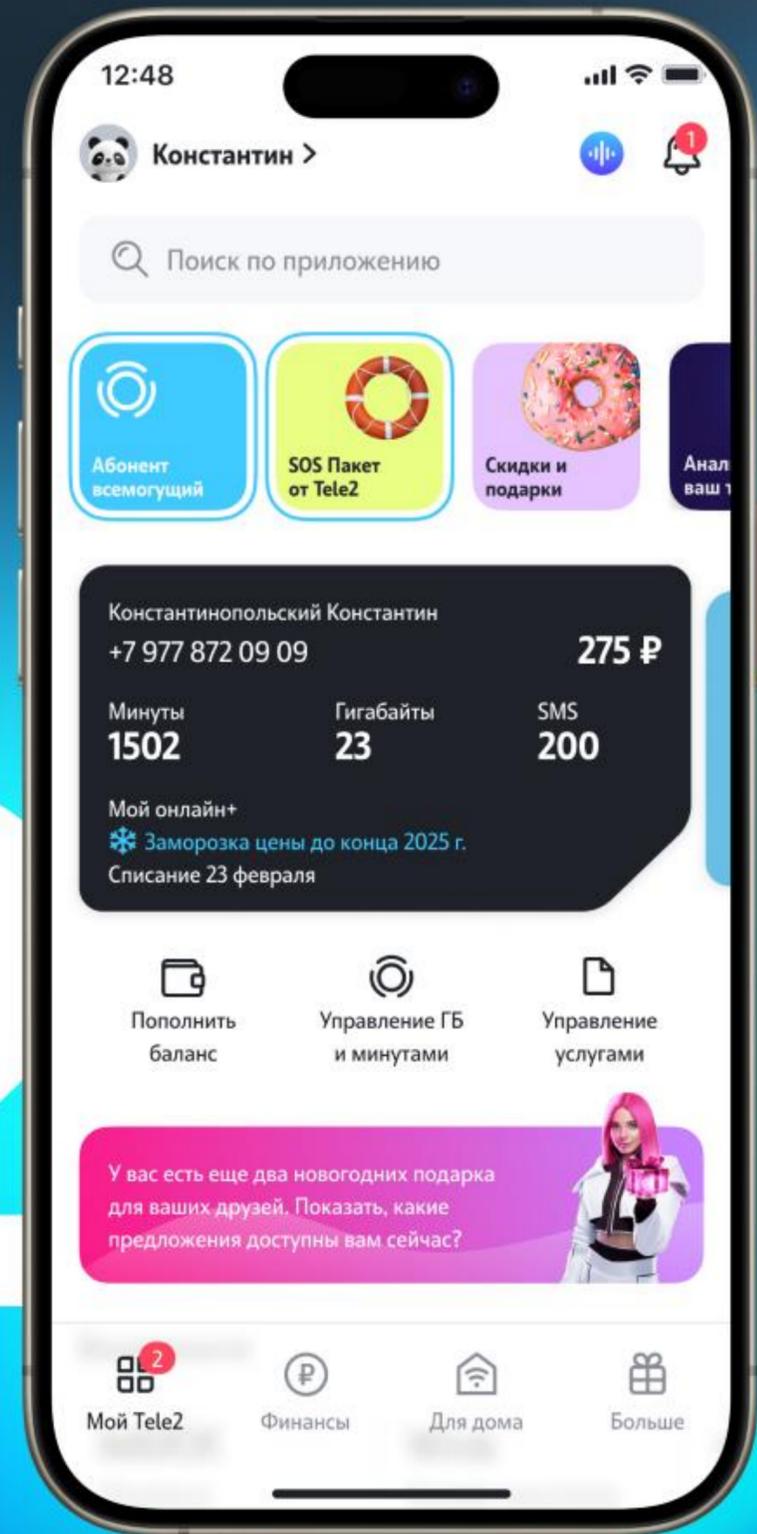


МОЙ TELE2



20 **МИЛЛИОНОВ** **ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ**

С 2014 года мы развиваем с Tele2 их основной канал коммуникации с абонентами — мобильное приложение.

За это время мы успели создать маркет для обмена гигабайтов, выпустить четыре версии приложения и дойти до отметки в 20 миллионов пользователей ежемесячно.

02 Домашний интернет

04 Лояльность

05 Дополнительные услуги

07 Доработка функциональности

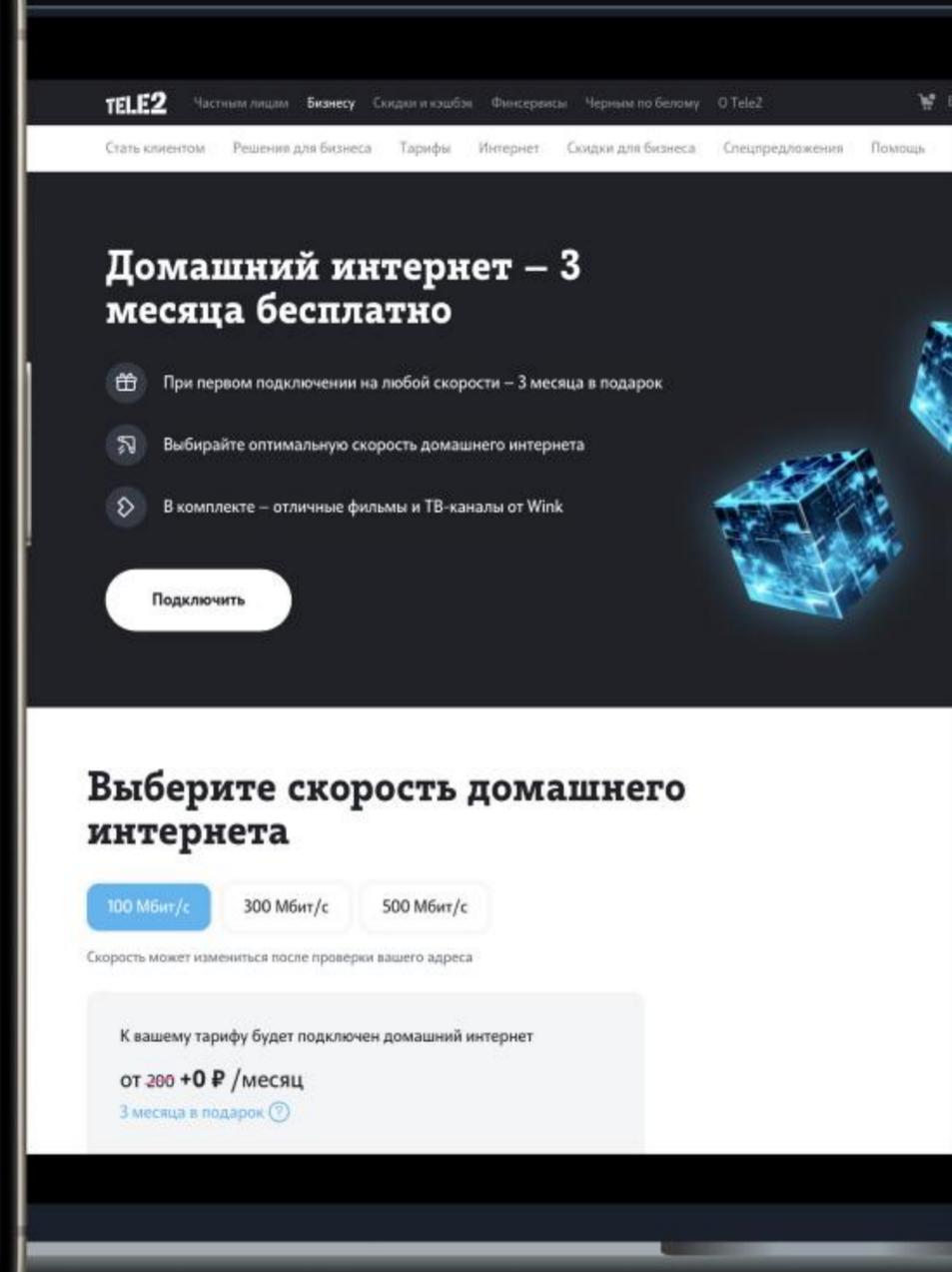
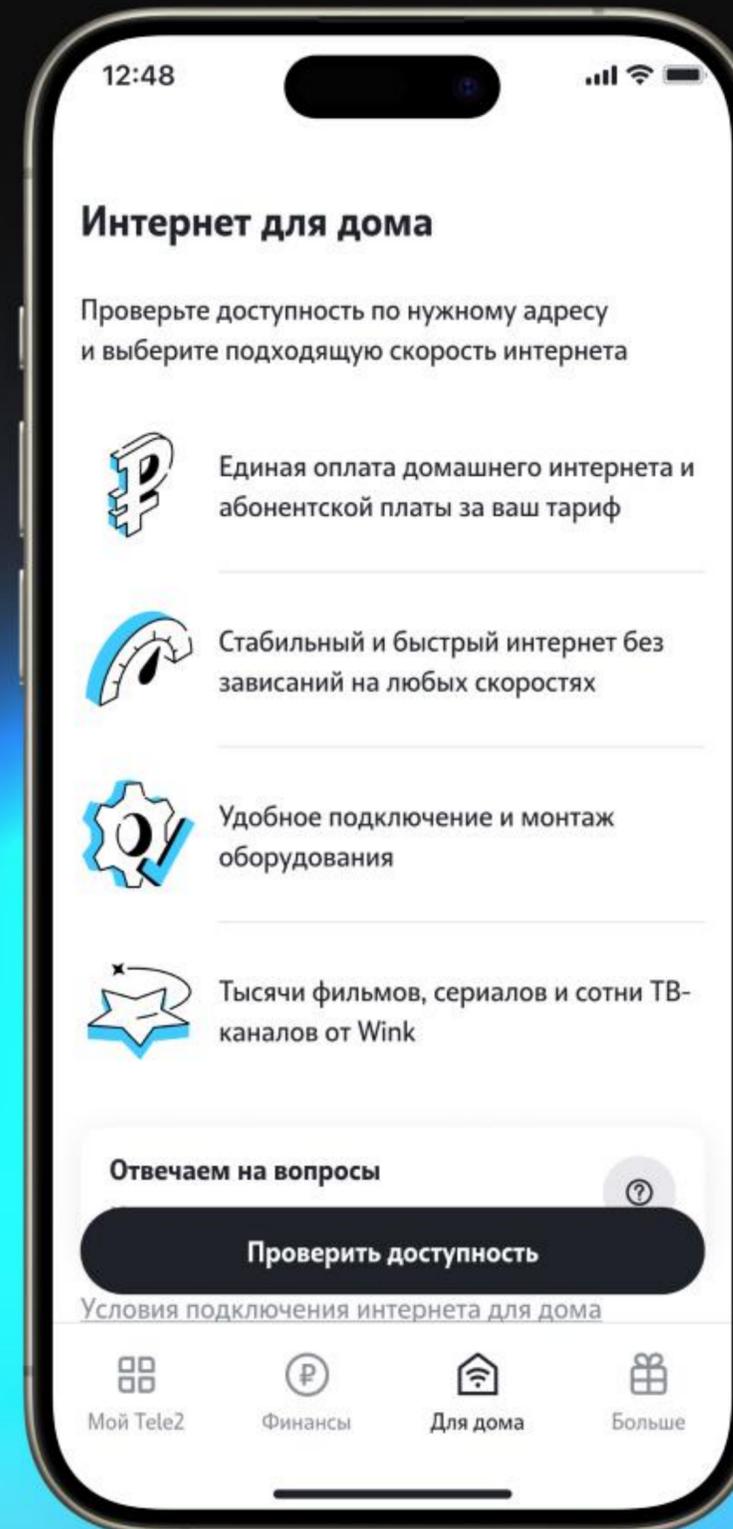
2023

2024

Домашний интернет

Перенесли сценарий подключения домашнего интернета Tele2 из web-версии личного кабинета в приложение и вынесли его в отдельный раздел на топ-баре «Для дома».

Добавили возможность проверить доступность услуги по адресу, оформили онбординг для подключения интернета и ответили на популярные вопросы пользователей.



Домашний интернет

84%

84% всех заявок на подключения домашнего интернета в 2023 году прошло через приложение



Снизили нагрузку на контактный центр Tele2



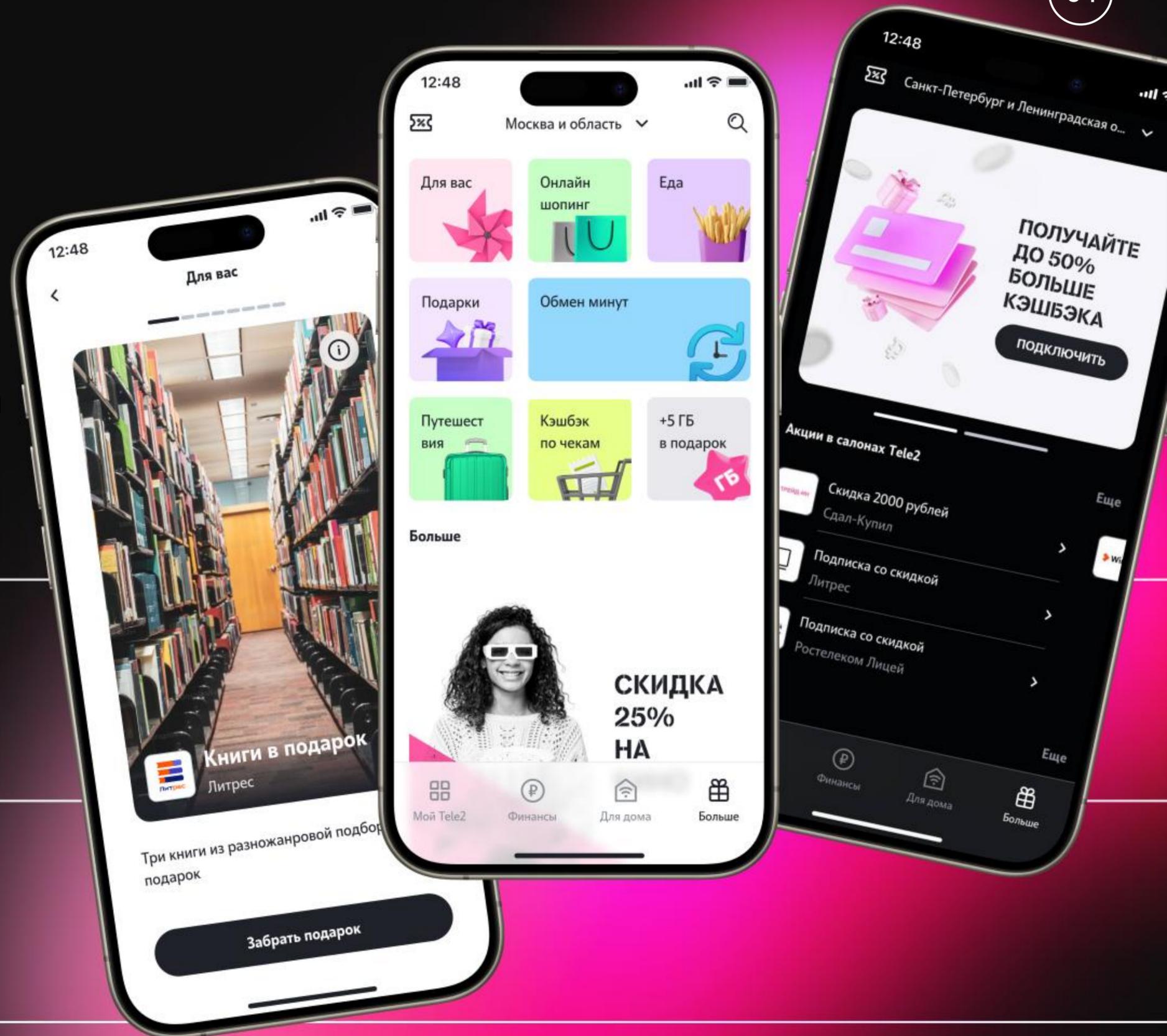
Увеличили конверсию в подключение услуги домашнего интернета

Лояльность

Выпустили редизайн раздела «Больше», где собраны скидки, кэшбэк и специальные предложения от Tele2 и их партнёров.

Добавили специализированную подборку предложений для каждого пользователя, разделили офферы по категориям и выделили популярные варианты.

Увеличили количество взаимодействий пользователей с разделом и количество активаций офферов



Дополнительные услуги



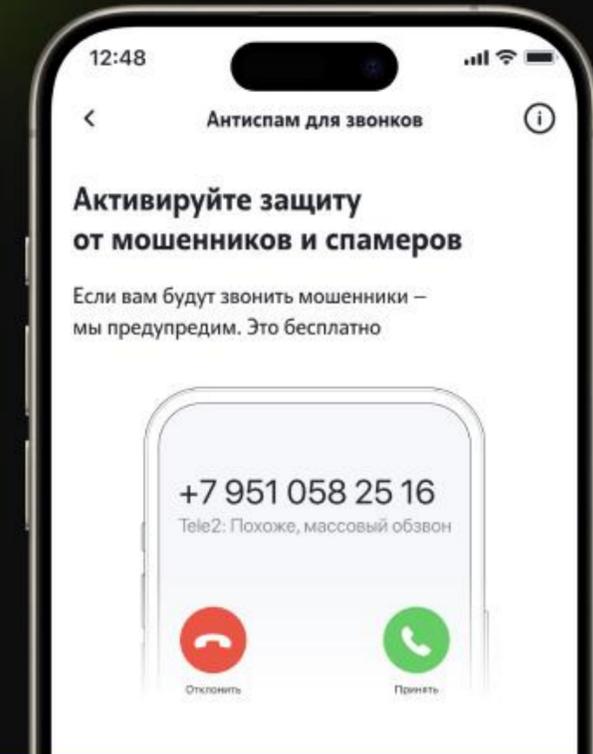
+ Голосовой ассистент

Добавили выбор персонажа ассистента, возможность аудиозаписи и текстовые расшифровки звонков в приложение.



+ Подписка MiXX

Обновили дизайн подписки MiXX, сделали его ярче и современней.



+ Антиспам

Добавили удобную кнопку отключения услуги и возможность обновить базу вручную, если номера не определяются.

Дополнительные услуги

Абоненты Tele2 активно используют дополнительные услуги. По результатам 2023 года более 25% пользователей уже подключили их.

> 25%



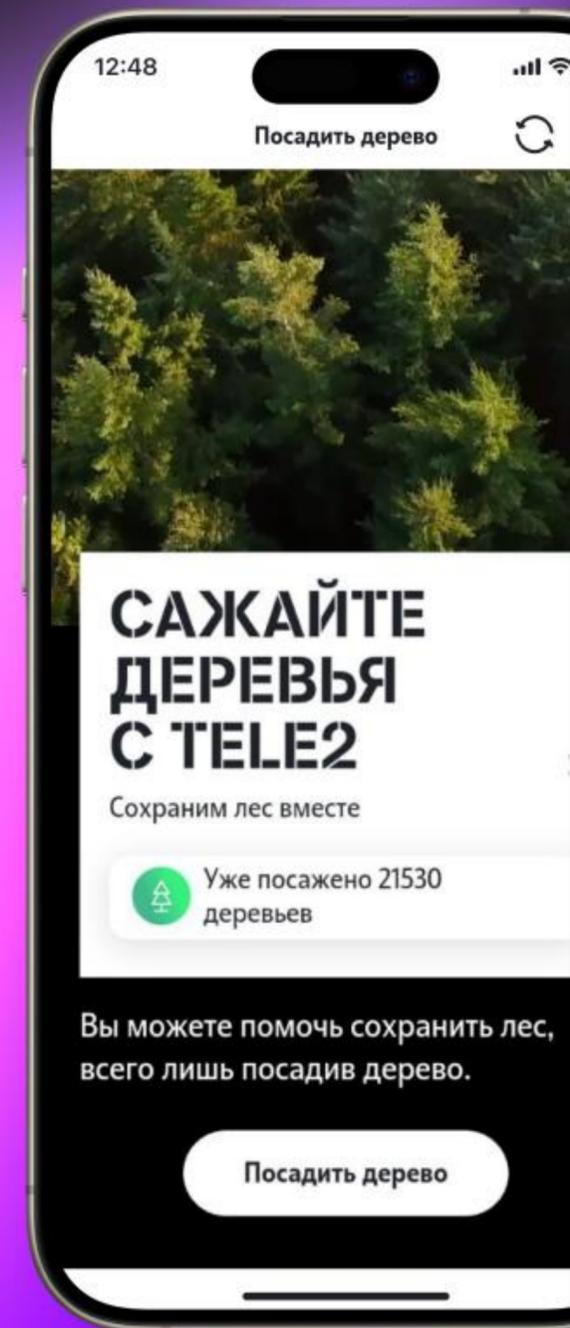
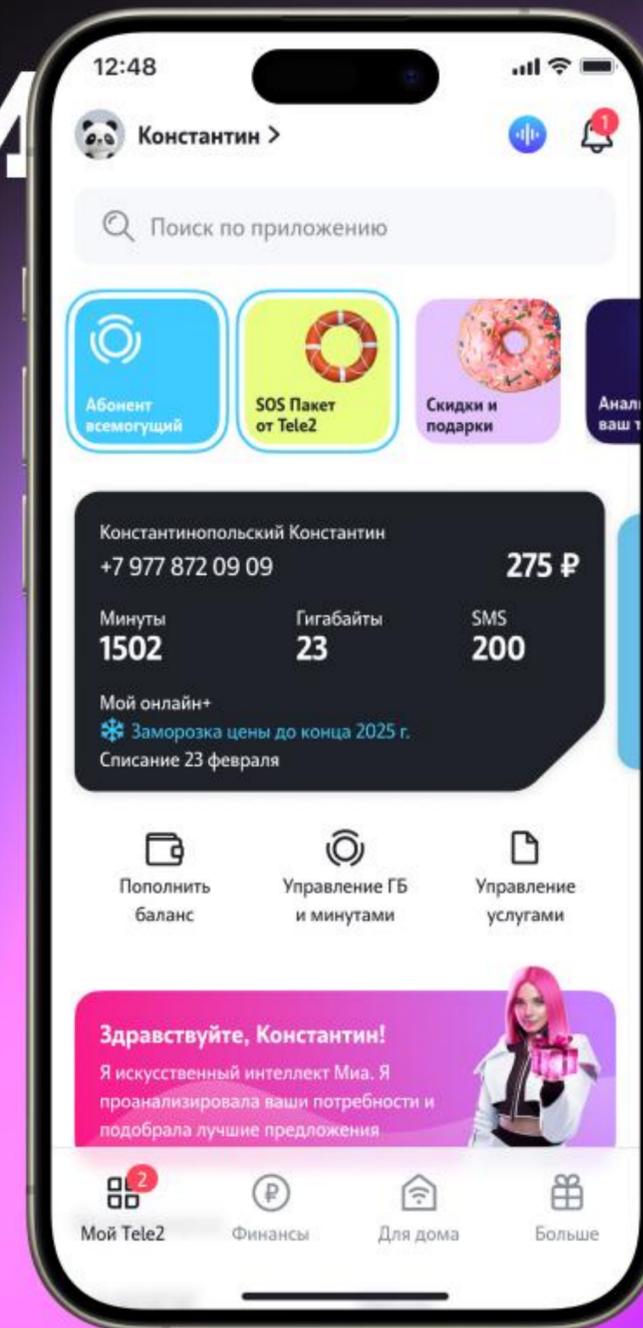
Доработки основной функциональности

+ Инклюзивный интерфейс

Добавили к популярным пользовательским сценариям голосовое сопровождение.

+ Виртуальная помощница

Обновили внешний вид Мии — виртуальной помощницы Tele2. Она анализирует потребности пользователя и формирует советы по тарифе и предложениям от партнёров.



+ Посади дерево

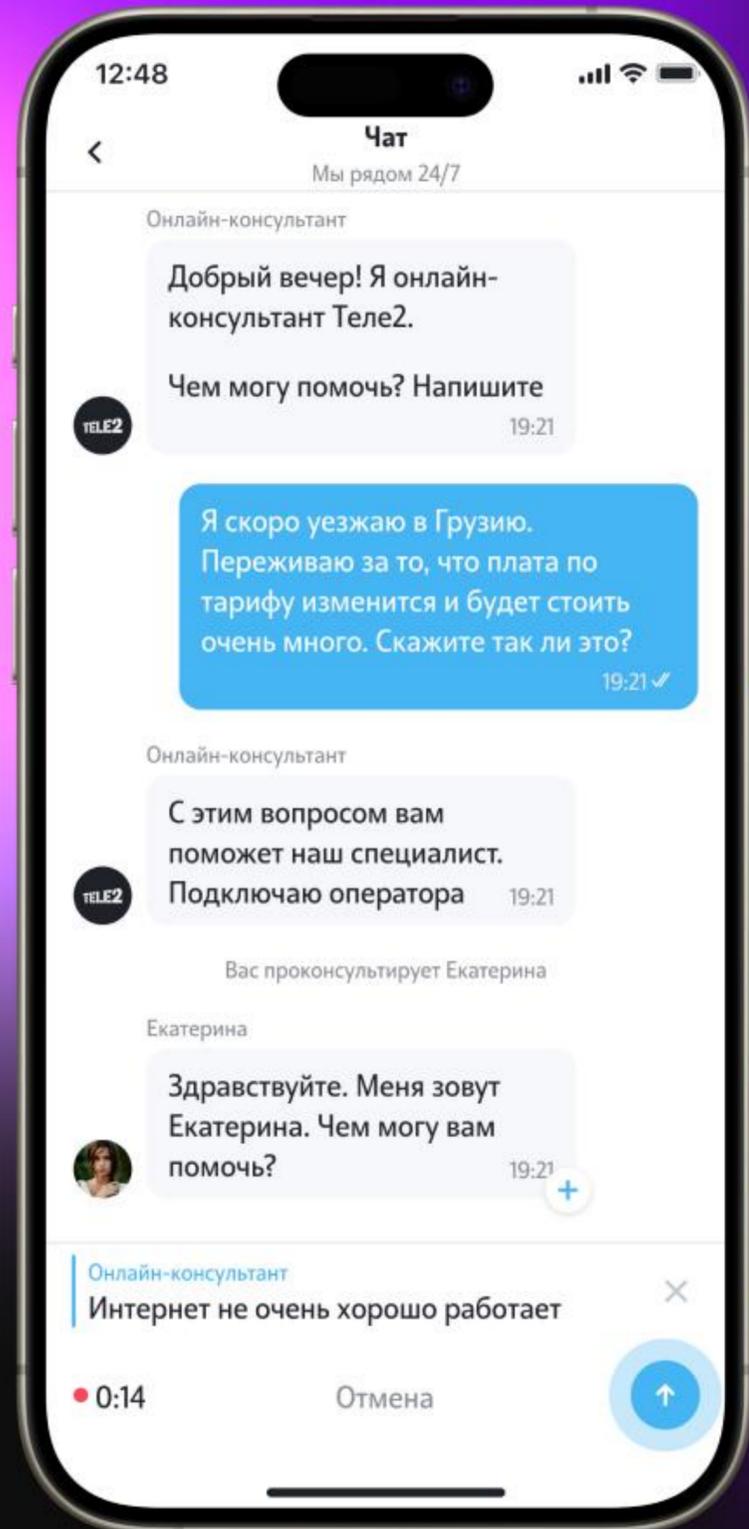
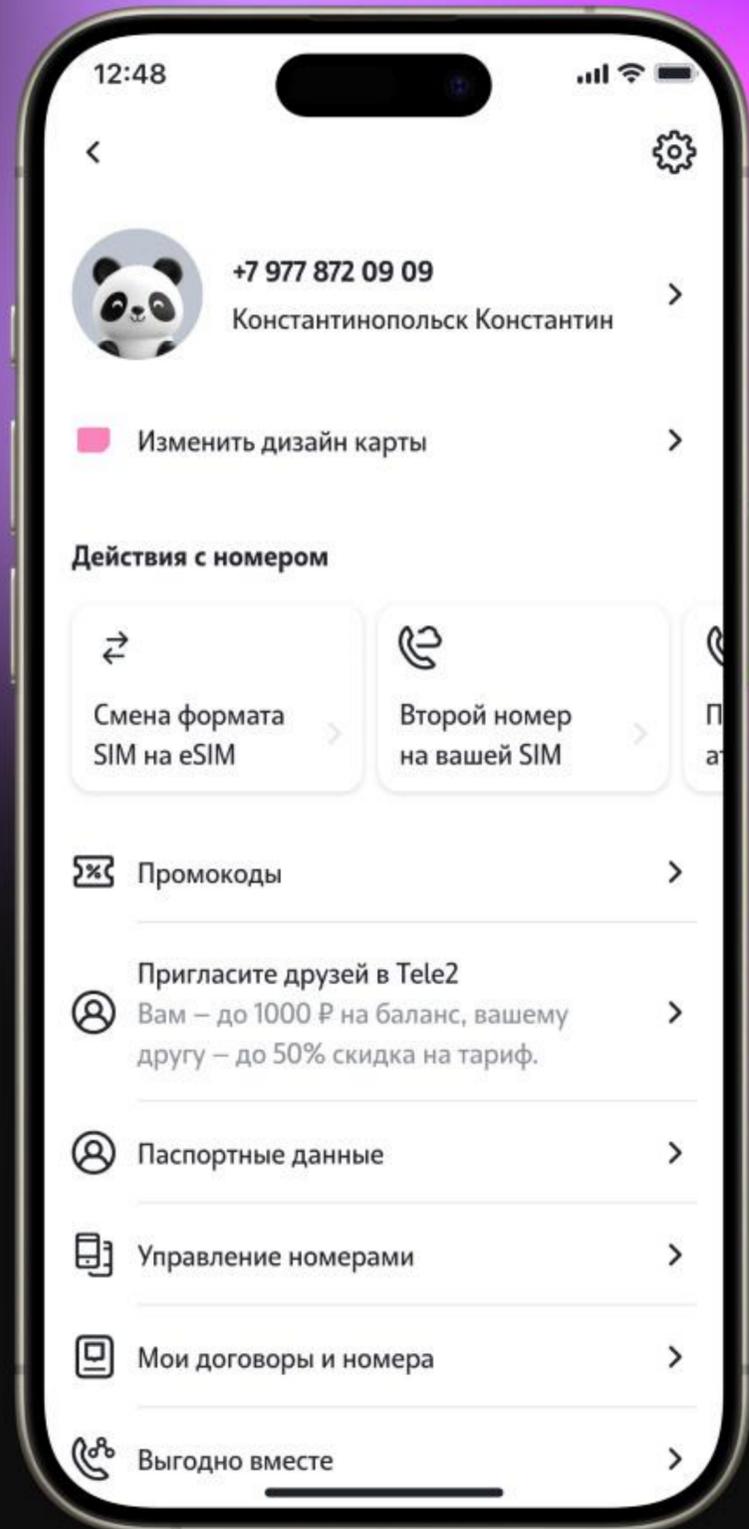
Услуга «Посади дерево» — это благотворительный проект Tele2, где деньги за подписку идут на высадку новых деревьев. Мы обновили страницу услуги, добавили анимации и возможность посмотреть количество посаженных деревьев.

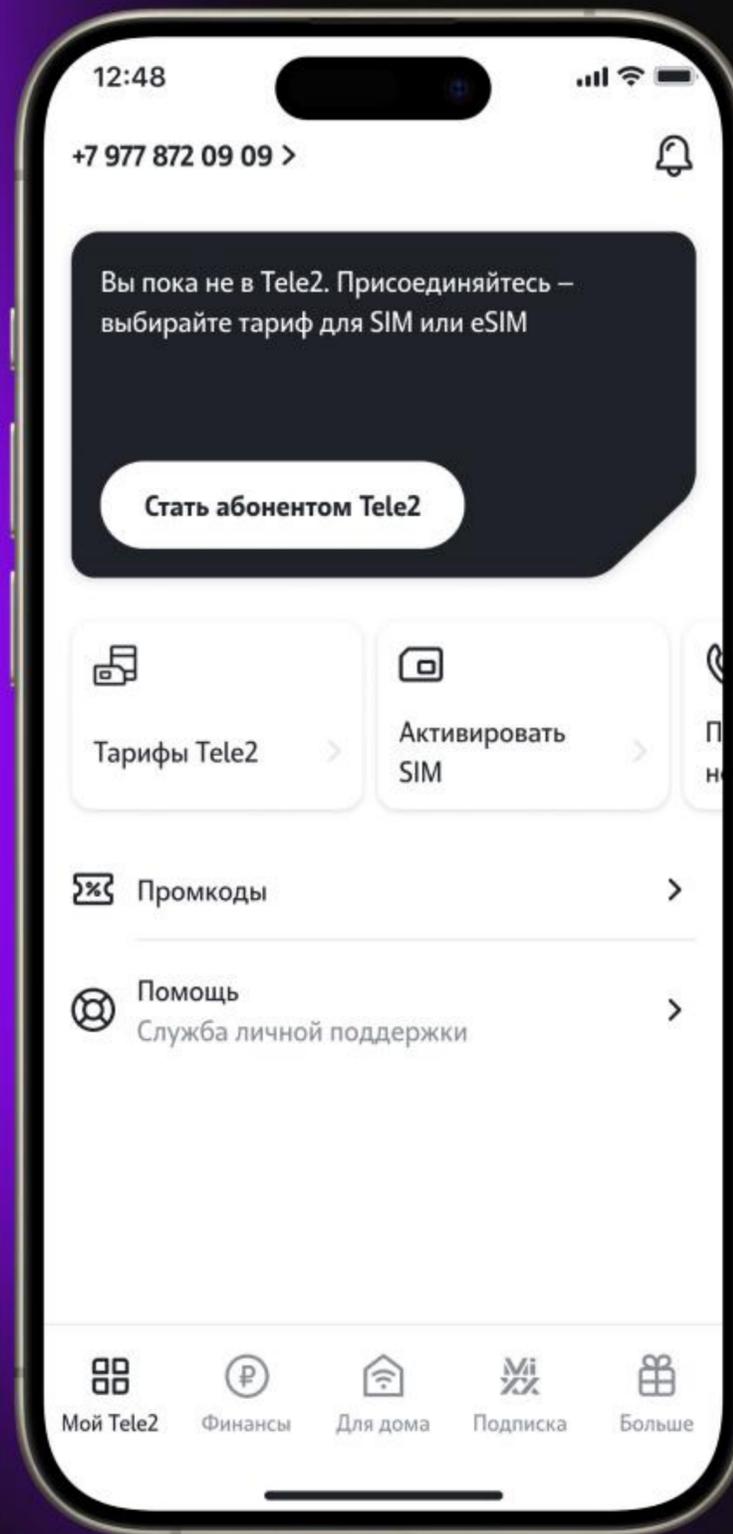
+ Профиль пользователя

Перенесли профиль пользователя на главный экран, чтобы абоненты могли быстро просматривать и менять свои личные данные и настройки.

+ Чат с клиентами

Сделали редизайн чата, чтобы улучшить взаимодействие пользователя и оператора. К примеру, добавили кнопки перехода к последнему сообщению с отображением количества непрочитанных.





+ eSIM

Добавили возможность подключить eSIM в приложении или заменить физическую карту на виртуальную.

+ Авторизация и аутентификация

Сделали вход в приложение проще: теперь не нужно подтверждать номер, если он находится в сети Tele2.

Также обновили неавторизованную зону: добавили чат, возможность активировать SIM-карту и узнать свой номер.

Цель 2023 года

Повышение лояльности клиентов через улучшения пользовательского опыта

Мы сфокусировались на производительности и удобстве приложения, чтобы каждый абонент Tele2 смог решить свою задачу легко и быстро.

3.5 миллионов пользователей в день

1.6 миллионов оценок в сторгах





Александр Смердов

руководитель направления
мобильных приложений Tele2

Внешняя команда разработки e-legion совместно с командой Digital Tele2 успешно делает цифровой продукт, которым пользуется ежемесячно более 20 миллионов абонентов.

Мы ценим, что партнёрам важно понимать, какие изменения и почему Tele2 вносит в продукт, коллеги имеют экспертизу на телеком-рынке, следят за трендами, команда по-настоящему вовлечена в работу над мобильным приложением.

Благодаря этому подходу, синергии, гибкости и скорости в 2023 году команда Digital Tele2 совместно с e-legion успешно реализовала ряд проектов, направленных на улучшение опыта клиентов и рост лояльности к бренду.



2024

2023



2022



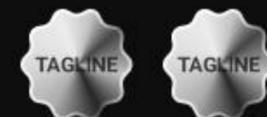
2021



2020



2019



2018



2017