|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Сегодня «Ростелеком» является лидером на рынке услуг высокоскоростного доступа в интернет. Каждая четвертая семья России является клиентом "Ростелекома". Как строится коммуникация с пользователями в компании? Что является приоритетом компании? | <https://disk.yandex.ru/i/A5IdtdhFY4l0hg> |
| 2 | Расскажите об эволюции работы с клиентами в «Ростелекоме». Сколько людей изначально работало в клиентском сервисе, сколько сегодня? Сколько времени занимала раньше обработка сообщений, сколько сейчас? | <https://disk.yandex.ru/i/lYnV-Snj9uJDkg> |
| 3 | Какое количество запросов ежедневно поступает от клиентов «Ростелекома»? Какие каналы связи сегодня наиболее удобны пользователям? | <https://disk.yandex.ru/i/wome9Rps5lzG8w> |
| 4 | «Ростелеком» является прогрессивной компанией и в своей работе часто обращается к современным технологиям, в частности к искусственному интеллекту. Какую роль он сегодня играет в клиентском сервисе? | <https://disk.yandex.ru/i/a0tgUD1q0iWCbA> |
| 5 | Современный клиентский сервис «Ростелекома» — это и привычный всем контакт-центр, и удобное мобильное приложение, и бонусная программа… Какие дальнейшие планы у «Ростелекома» относительно коммуникаций с клиентом? Возможно, какие-то интересные идеи поступают от самих пользователей? | <https://disk.yandex.ru/i/1-kfuYwnyKXypQ> |
| 6 | Как пользователи оценивают работу клиентской службы «Ростелекома»? Как часто оставляют благодарности? | <https://disk.yandex.ru/i/WLw6z8rnUh04Aw> |