

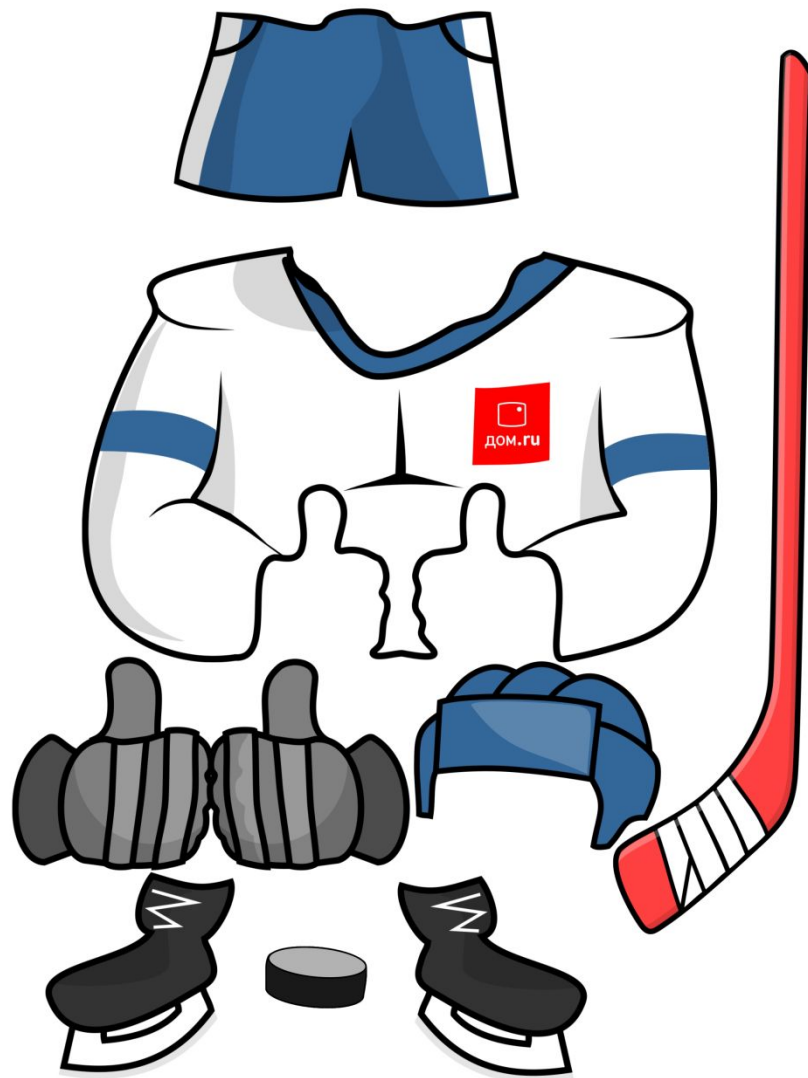
Конкурентбол 2017



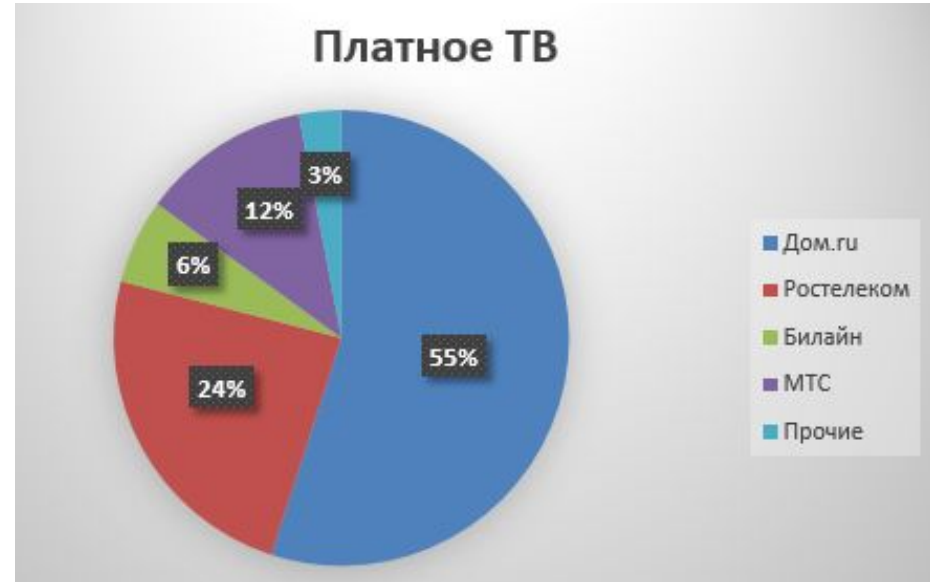
Цель игры – собрать полный комплект инвентаря и экипировки

Правила игры:

1. Знай наших
2. Знай соперника
3. Честная игра



Конкурентная среда и доли рынка провайдеров



На рынке Нижнего Новгорода представлены все крупнейшие федеральные игроки. Провайдер Дом.ру и на рынке **ШПД**, и на рынке **КТВ** опережает провайдеров-конкуентов по доле рынка (42% и 55% соответственно). Почти треть пользователей **ШПД** (38%) и одна пятая пользователей **КТВ** (24%) являются клиентами компании Ростелеком. Для остальных конкурентов доля рынка не превышает 12%. В целом, данная ситуация является устоявшейся и не меняется уже больше года.

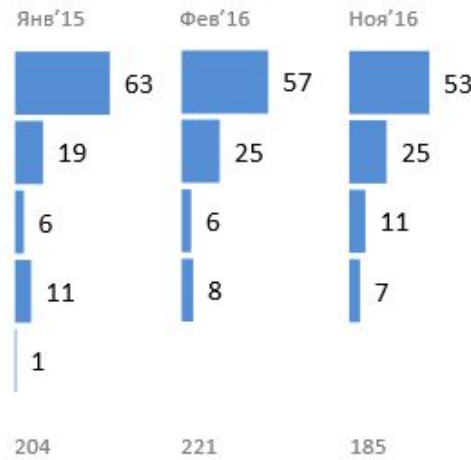
Намерение и анти-намерение пользоваться компаниями в будущем

ОСНОВНАЯ КОМПАНИЯ

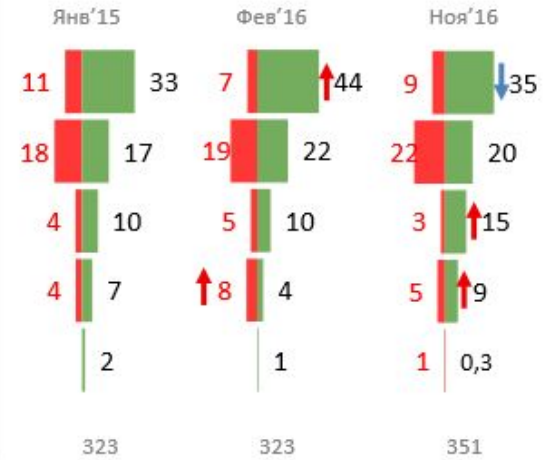
Провайдер ШПД



Провайдер КТВ



НАМЕРЕНИЕ ПОЛЬЗОВАТЬСЯ



Могли бы пользоваться в будущем, %

Никогда не будут пользоваться, %

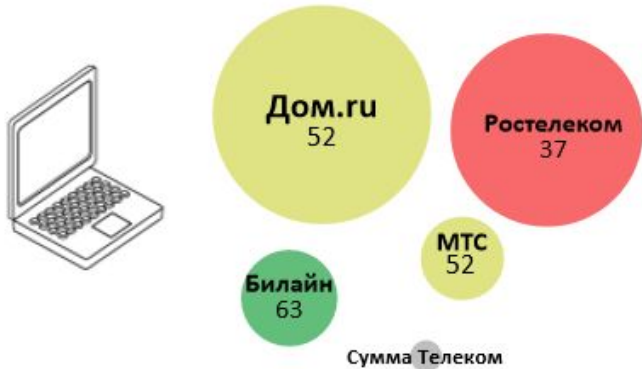
▪ Количество тех, кто заявил, что будет рассматривать Дом.ру в качестве потенциального провайдера при смене места жительства несколько уменьшилось по сравнению с предыдущей волной. При этом компания Дом.ру все равно опережает остальных провайдеров в Нижнем Новгороде по уровню намерения пользоваться услугами компании.

▪ В целом по городу наибольшее количество отрицательных оценок по намерению пользоваться получил Ростелеком (почти четверть опрошенных не планируют пользоваться услугами компании), однако почти столько же заявляют, что готовы рассматривать Ростелеком в качестве потенциального провайдера.

↑ ↓ Значимо выше/ниже, чем в прошлой волне

Индексы удовлетворенности «Дом.ru» и основными конкурентами на рынке

Структура рынка* и общая удовлетворенность (TOP-1)**



Динамика удовлетворенности по основным показателям (TOP-1)



Преимущества и недостатки Дом.ru

Преимущества перед конкурентами:

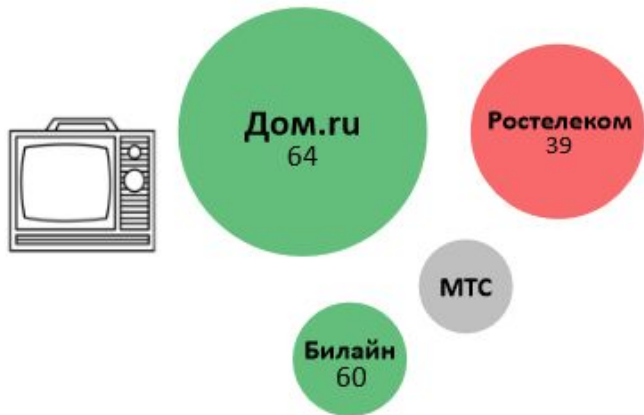
- Качество работы оборудования, выданного провайдером
- Качество связи
- Скорость доступа в Интернет

Недостатки по сравнению с конкурентами:

- Стоимость услуг домашнего интернета

На втором месте по уровню общей удовлетворенности на рынке ШПД находится Дом.ru, который опережает своего основного конкурента - Ростелеком: около половины клиентов Дом.ru полностью удовлетворены компанией, что выше среднего значения по городу. Удовлетворенность Дом.ru немного превышает показатели конкурентов по таким значимым характеристикам как оповещения об авариях, проф. работе и оплате услуг и качество работы колл-центра.

Индексы удовлетворенности «Дом.ру» и основными конкурентами на рынке



Преимущества перед конкурентами:

- Отсутствие помех на экране
- Количество каналов
- Удобство оплаты, понятность начислений и списаний
- Качество работы колл-центра
- Качество подборки каналов
- Стоимость услуг кабельного телевидения
- Качество оборудования для ЦКТВ

Недостатки по сравнению с конкурентами:

- Нет явных недостатков

На рынке КТВ по уровню общей удовлетворенности компания Дом.ру является лидером: порядка 2/3 клиентов Дом.ру полностью удовлетворены услугами компании. Этот провайдер опережает своих конкурентов по таким важным параметрам, как качество подборки каналов, стоимость услуг кабельного телевидения.

Технологии игры



ADSL



Телефонная линия



- max скорость 24Мбит/с
- нет мониторинга;
- телевидение только по IP-TV.

GPON

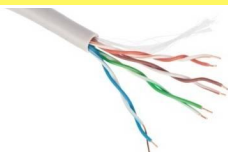


Оптоволоконный кабель



- долгий и сложный сервис;
- волокно очень чувствительно к изгибам, не рекомендуется тянуть его по квартире и укладывать в плинтуса;
- дорогое оборудование в квартире Клиента.

FTTB



Оптоволоконный + UTP кабель



- простота подключения для Клиента;
- наилучшее соотношение цена/качество;
- возможность быстро сменить провайдера.



А в Дом.ру еще и:

- Топология сети «Двойное кольцо»
- Подключение в течение 3х дней
- Техподдержка 24/7
- 100 Мбит/с на ММ-зону
- Круглосуточный мониторинг сети
- Устранение неполадок за 24 часа

Технологии подключения ЦКТВ

IPTV



UTP кабель



Ростелеком



Билайн™

- Скорость на интернет и ТВ делится;
- Рассыпание и замирание картинки;
- Нет сам модуля.

DVBC

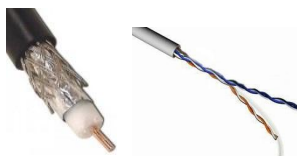


Коаксиальный кабель



- Стабильная работа обеих услуг;
- Ограниченный функционал;
- Есть сам модуль и цифровая приставка.

Гибридная



Коаксиальный + UTP кабель



- Стабильная работа ИНТ и ТВ;
- Интерактив (видеотека, архив передач, прогноз погоды)
- Используется цифровая приставка.

А в Дом.ру еще и:

- Бесплатный Мультискрин
- Бесплатная 60 000 видеотека
- Управление телевизором с телефона
- Новости и пробки от Яндекса
- Запись программ, постановка на паузу



Экипировка игроков



Экипировка

Оборудование



Дом.ru Numax 9000



Билайн

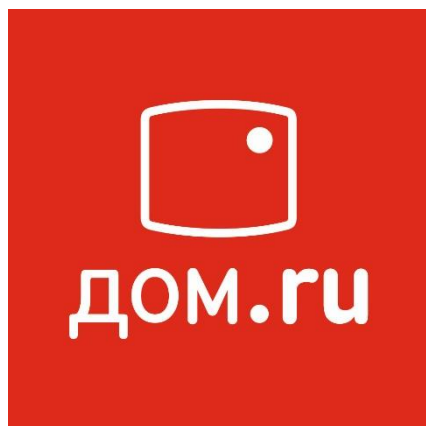


Ростелеком



МТС

Оборудование	Дом.ru Numax 9000	Билайн	Ростелеком	МТС
Технология	Гибридная	IP-TV	IP-TV	DVB-C
ТВ-Гид	✓	✓	✓	✓
Выбор языка	✓	✓	✓	✓
Запись, пауза	✓	✓	от 70 руб./мес.	✓
Телеархив	Все телеканалы в рамках пакета клиента + доп. пакеты	30 каналов		-
Бесплатная видеотека	✓	-	-	-
Платная видеотека	✓	✓	✓	-
Родительский контроль	✓	✓	✓	✓
Информационные сервисы	✓	✓	✓	-
Мультискрин	Все телеканалы в рамках пакета клиента + доп. пакеты	✓	✓	✓ (платно)



VS



В игре	Технология ИНТ	Технология ЦКТВ	Услуги
2002 г.	ADSL GPON FTTB	IPTV	Интернет ТВ Телефония



МАКСИМУМ
ВЫГОДЫ

МНОГО. ВКУСНО.
НАДОЛГО!

ТВ и Интернет
со скидкой до 30%

[подключиться](#)

Progress indicator: 1 of 5 dots

Актуальные предложения Ростелеком



**Интернет
до 100 Мбит/с**
по оптической линии

 Роутер



**Интерактивное
ТВ**
122 канала

 Мультискрин



**ТВ-приставка +
Wi-Fi роутер**
включены в тариф

~~1140~~ **870** руб
в мес.

Подключить

[Подробнее о тарифе](#) ▼



**Интернет
до 80 Мбит/с**
по оптической линии

 Роутер



**Интерактивное
ТВ**
122 канала

 Мультискрин



**ТВ-приставка +
Wi-Fi роутер**
включены в тариф

~~850~~ **660** руб
в мес.

Подключить

[Подробнее о тарифе](#) ▼

TV приставка – 3850 руб. или в рассрочку:

- 1 год** – 350 руб./мес.
- 2 года** – 190 руб./мес.
- 3 года** – 130 руб./мес.

Wi-Fi в собственность 1830 руб. Или в рассрочку:

- 1 год** – 160 руб./мес.
- 2 года** – 85 руб./мес.
- 3 года** – 60 руб./мес.

Функция записи: 70 руб. мес.



Подводные камни

Оборудование в
рассрочку или в
собственность

Необходимо
пользоваться
услугами, не
менее 12 мес.

Технология
подключения ТВ:
IPTV

Платные
сервисы: запись
эфира, пауза,
увеличение
скорости

Навязанные
подарки, которые
позже
становятся
платными

Слабая
техническая
поддержка

Сложно
отключиться/
расторгнуть
договор

Один ресурс –
zabava.ru

В базовом пакете
только 21 HD
канал

Выбираю

Вопросы:

Какие услуги рассматриваете?
Какую абонентскую плату предлагает РТК?
Чем в интернете занимаетесь/ какую скорость хотите?
Какие каналы/тематику смотрите?

Аргументы:

Старые сети. Проблемы с тех.поддержкой.
При возникновении тех.проблем, нет оперативного решения вопроса, составляют заявку, ждите 72 часа.

Рассрочка цифровой приставки:

1 год: 130 руб./мес.
2 года: 190 руб./мес.
3 года: 350 руб./мес.
Цена: 3850 руб.

Рассрочка роутера:

1 год: 230/160 руб./мес.
2 года: 120/85 руб./мес.
3 года: 83,5/60 руб./мес.
Цена : 2650/1830 руб.

Оборудование придется выкупать, хотя работает оно только в одной сети.

Функции приставки платные.

Управление просмотром (запись/перемотка/пауза): 50 руб./мес.

Обязательства по договору 12 мес.

ТВ и Интернет подключаются по одному кабелю.

Скорость делится, из-за этого у ТВ рассыпание/замирание картинки.
Нет сам модуля.

Уже есть Ростелеком



Вопросы:

Оцените, пожалуйста, Ростелеком по критериям:
Насколько часто происходят перебои соединения/обрывы связи?
Насколько скорость соответствует скорости на интернете?
Как реагирует компания, когда вы обращаетесь за помощью?
Сколько сейчас оплачиваете? Какую цену Вам изначально обещали?
Согласитесь, в интернете самое важное качество и стабильность.

В Дом.ру вы получаете:

Стабильную работу услуг благодаря круглосуточному мониторингу сети.
Мы всегда знаем, как работает каждый дом в нашей сети.
Предотвращаем перегрузку сети, вовремя меняем оборудование, устраняем неполадки в кратчайшие сроки.
Информация о нашем оборудовании обновляется каждые 3 секунды.

Оборудование: роутер и цифровую приставку предоставим Вам в аренду.

Бесплатные функции приставки: запись, перемотка, пауза, видеотека.

Тариф без подводных камней. Нет обязательств по договору.

Мы базируемся на предоставлении услуг интернета.

Любим клиентов и дарим подарки каждый месяц.

Каждый месяц компания открывает доп. пакет ТВ каналов архив передач, видеотеку бесплатно. Вы ознакомитесь с каналами, выберите те программы, которые интересны вам.

Есть программа лояльности, где вы просто оплачиваете услуги Интернет+ ТВ и за это получаете баллы, около 5% от вашей абонентской платы копится на счете, это до 50 руб. ежемесячно!

+ рассрочка приставки
+ рассрочка роутера
+ управление просмотром

Обязательства по договору 12 мес.

Клиент: Я не могу отключиться, у меня оборудование от Ростелеком в рассрочке.

Агент: У Вас договор в каком году был заключен?



Договор до 2014 года

Агент: посмотрите, пожалуйста, Ваш договор.

В нем есть пункт 2.2.5, согласно которому вы можете продать свое оборудование Компании по остаточной цене до конца соглашения пользования и спокойно расторгнуть договор.

Чтобы отключиться от услуг Ростелеком, нужно посетить офис абонентского обслуживания и заполнить заявление на расторжение. Офисы находятся по адресу: Н. Новгород, пл. Советская 2а, Б. Покровская 56. Рекомендую сразу ехать на пл. Советскую. В Дзержинске: ул. Чапаева 28.

Расторгнуть договор можно дистанционно, отправив письмо в главный офис в Доме Связи на пл. Горького. К письму необходимо прикрепить заявление о расторжении договора, абонентские данные и копию паспорта абонента.

2.2.5. Покупатель имеет право продать Оборудование, находящееся в исправном состоянии, Продавцу в любой момент до осуществления оплаты полной стоимости Оборудования по цене, определяемой как разница между первоначальной ценой Оборудования и суммой платежей, внесенных Покупателем в счет оплаты стоимости по Договору. При этом производится зачет встречных требований Продавца к Покупателю по оплате оставшейся стоимости Оборудования и Покупателя к Продавцу по оплате выкупной цены.

Договор после 2014 года

Если у вас договор купли/продажи на оборудование Ростелеком, то есть 2 варианта:

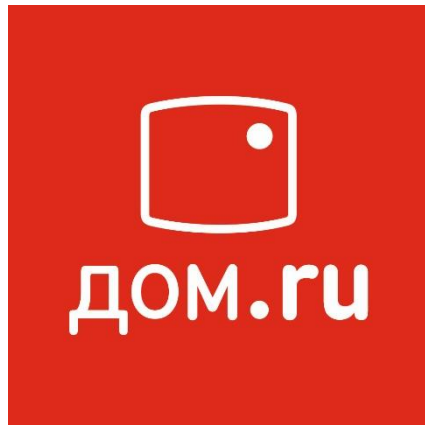
1. Можно подъехать в офис, написать претензию, что некорректно проинформировали при подключении и попробовать сдать оборудование.
2. Расторгнуть договор и оставить только выплату рассрочки. А мы, в свою очередь предоставим вам нашу цифровую приставку в аренду всего за 10 руб./мес., wi-fi роутер бесплатно. Обязательств по оборудованию нет.
А приставку Ростелеком можно продать в интернете.

Чтобы отключиться от услуг Ростелеком, нужно посетить офис абонентского обслуживания и заполнить заявление на расторжение. Офисы находятся по адресу: Н. Новгород, пл. Советская 2а, Б. Покровская 56. Рекомендую сразу ехать на пл. Советскую. В Дзержинске: ул. Чапаева 28.

Расторгнуть договор можно дистанционно, отправив письмо в главный офис в Доме Связи на пл. Горького. К письму необходимо прикрепить заявление о расторжении договора, абонентские данные и копию паспорта абонента.

Расторгнуть договор можно дистанционно, отправив письмо в главный офис в Доме Связи на пл. Горького.

К письму необходимо прикрепить заявление о расторжении договора, абонентские данные и копию паспорта абонента.



VS



Общая информация. Билайн

В игре	Технология ИНТ	Технология ЦКТВ	Услуги
2008 г.	FTTV	IPTV	Интернет ТВ Телефония



Домашний интернет + ТВ стоит 1 рубль
с мобильным тарифом «Всё»

Тарифы	<u>Всё в одном за 501</u>	<u>Всё в одном за 801</u>	<u>Всё в одном за 1201</u>
Мобильная связь	8 ГБ	10 ГБ	12 ГБ
	700 минут	1200 минут	2000 минут
	700 SMS	1200 SMS	2000 SMS
	1 номер семьи за доплату	3 номера семьи за доплату	5 номеров семьи за доплату
Домашний интернет	до 50 Мбит/с	до 100 Мбит/с	до 100 Мбит/с
	—	—	Wi-Fi роутер
Мобильное ТВ	25 каналов	25 каналов	25 каналов
Домашнее ТВ	—	116 каналов	122 канала
Стоимость	501 руб./мес.	801 руб./мес.	1201 руб./мес.

К покупке

[Подробнее](#)

К покупке

[Подробнее](#)

К покупке

[Подробнее](#)

Wi-Fi роутер рассрочка на 24 мес. – 100 руб./мес.

Аренда первой приставки за 0 руб., вторая и последующая - 230 руб.

Подводные камни:

- Только для Клиентов сотовой связи Билайн;
- Договор на ИНТ и сотовую связь должны быть оформлены на одного человека;
- Нельзя отдельно заблокировать ИНТ или ТВ, если подключать добровольную блокировку, то блокируется сразу весь пакет;
- Если клиент к примеру потерял сим карту и захотел ее заблокировать, то доступ заблокируется сразу ко всем услугам;
- У клиента нет выбора характеристик тарифа: скорость, количество каналов, пакеты минут, трафик интернета;





Подводные камни

Технология
подключения
ТВ - IPTV

Нет мониторинга
сети

Проблемы с
дозвоном в тех.
поддержку

В базовом пакете
мало HD каналов

Аннулирование
всех скидок при
смене тарифа или
блокировке более
60 дней.

ММ-зоны нет

Выбираю

Вопросы:

- Какие услуги рассматриваете?
- Какую абонентскую плату предлагает Билайн?
- Чем в интернете занимаетесь/ какую скорость хотите?
- Какие каналы/тематику смотрите?

Аргументы:

- Проблемы с тех.поддержкой, закрытие колл-центров.

Развитие только сотовой связи.

ТВ и Интернет подключаются по одному кабелю,
скорость делится, из-за этого у ТВ рассыпание/замирание картинки.
Нет sat-модуля.

При смене тарифа или блокировки более 60 дней развал пакета:
отменяются все скидки, включается платная аренда приставки.

Необходимо покупать роутер за 2500 руб., работает только в сети Билайн, т.к. другой протокол.

Только для клиентов сотовой связи.

Договор на ИНТ и ТВ должны быть на 1 человека.

На Тп «Все за 301 и 501» ТВ оплачивается отдельно: 345 р.

Уже есть Билайн



Билайн™

Вопросы:

- Насколько часто происходят перебои соединения/обрывы связи?
- Насколько скорость соответствует скорости на интернете?
- Как реагирует компания, когда вы обращаетесь за помощью?
- Сколько сейчас оплачиваете? Какую цену Вам изначально обещали?

В Дом.ги вы получаете:

Стабильную работу услуг благодаря круглосуточному мониторингу сети.

Мы всегда знаем, как работает каждый дом в нашей сети. Предотвращаем перегрузку сети, вовремя меняем оборудование, устраняем неполадки в кратчайшие сроки. Информация о нашем оборудовании обновляется каждые 3 секунды!

Нет обязательств по договору.

Мы базируемся на предоставлении услуг интернета.

Любим клиентов и дарим подарки каждый месяц.

Каждый месяц компания открывает доп. пакет ТВ каналов, архив передач, видеотеку бесплатно. Вы ознакомитесь с каналами, выберите те программы, которые интересны вам.

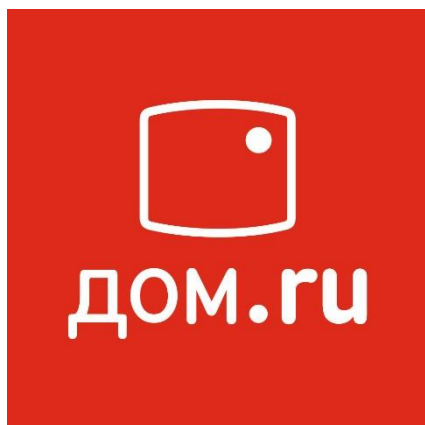
Есть программа лояльности, где вы просто оплачиваете услуги Интернет+ ТВ и за это получаете баллы, около 5% от вашей абонентской платы, это до 50 руб. ежемесячно!

Как отключиться:

Вы можете просто не оплачивать услуги Билайн.

Расчетный период приостановится, в минус счет не уйдет, у вас будет 60 дней, чтобы сдать оборудование в любой офис обслуживания.

Номер кол центра 88007008000, звонить туда не обязательно.



VS



Общая информация. МТС

В игре	Технология ИНТ	Технология ЦКТВ	Услуги
2009 г.	FTTV	DVBC Гибридная	Интернет ТВ Телефония

А на что тебя вдохновят 130 каналов?

Очень большой ТВ-пакет



Тариф Постоянный + Цифровое ТВ	Эконом + Цифровое ТВ	Комфорт + Интерактивное ТВ	Престиж + Интерактивное ТВ
Ежемесячная плата			
550 р.	500 р.	650 р.	800 р.
Бесплатно: > HD-приставка/САМ-модуль > Ночное ускорение 100 Мбит/с	Бесплатно: > Ночное ускорение 50 Мбит/с	Бесплатно: > Ночное ускорение 100 Мбит/с	
Скорость интернета и количество ТВ-каналов			
50 Мбит/с 131 канал (24 HD)	25 Мбит/с 131 канал (24 HD)	50 Мбит/с 131 канал (24 HD)	100 Мбит/с 131 канал (24 HD)
Количество каналов в Базовом пакете Цифрового ТВ			
131 канал			

Оборудование:

- Бесплатное цифровое оборудование только на пакете «Постоянный»;
- **Аренда роутера: 50 руб. в мес.**
- Аренда приставки: 110 рублей; аренда сам модуля: 85 рублей на пакете «Эконом».
- Аренда приставки и сам модуля 10 руб. в мес. На пакетах «Комфорт» и «Престиж»;
- **Аренда интерактивной приставки: 180 руб.** Доступно на пакетах «Комфорт» и «Престиж»;



Подводные камни

Старые сети

**Нет мониторинга
сети**

**Неудобная
многоуровневая
тех.поддержка**

**В базовом пакете
мало HD каналов**

**В базовом пакете
15 каналов дублей**

MM-зоны нет

Выбираю

Вопросы:

Какие услуги рассматриваете?
Какую абонентскую плату предлагает МТС?
Чем в интернете занимаетесь/ какую скорость хотите?
Какие каналы/тематику смотрите?

Аргументы:

В МТС старые сети интернета.

Развитие только сотовой связи.

Маленький функционал цифровой приставки.
Нет архива передач.

Платная аренда роутера.

Уже есть МТС



Вопросы:

Насколько часто происходят перебои соединения/обрывы связи?
Насколько скорость соответствует скорости на интернете?
Как реагирует компания, когда вы обращаетесь за помощью?
Сколько сейчас оплачиваете? Какую цену Вам изначально обещали?

Мы подключим по вашим проводам в квартире, ничего не придется менять.

Отключение через любой офис. Номер колл-центра **8 800 250 0890**.

В Дом.ру вы получаете:

Стабильную работу услуг благодаря круглосуточному мониторингу сети.

Мы всегда знаем, как работает каждый дом в нашей сети. Предотвращаем перегрузку сети, вовремя меняем оборудование, устраняем неполадки в кратчайшие сроки. Информация о нашем оборудовании обновляется каждые 3 секунды!

Тариф без подводных камней. Нет обязательств по договору.

Бесплатные функции приставки:

Запись, перемотка, пауза, видеотека.

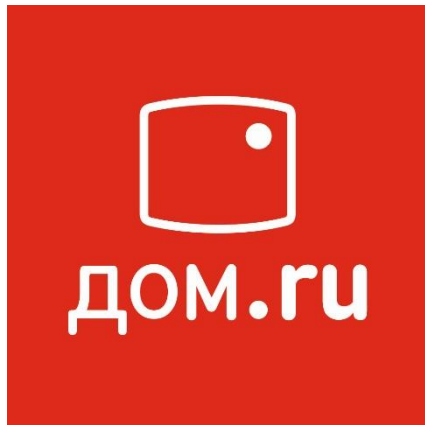
Мы базируемся на предоставлении услуг интернета.

Любим клиентов и дарим подарки каждый месяц.

Каждый месяц компания открывает доп. пакет ТВ каналов, архив передач, видеотеку бесплатно. Вы ознакомитесь с каналами, выберите те программы, которые интересны вам.

Есть программа лояльности, где вы просто оплачиваете услуги

Интернет+ ТВ и за это получаете баллы, около 5% от вашей абонентской платы, это до 50 руб. ежемесячно!



VS



Появление на рынке НН.	Технология ИНТ	Технология ЦКТВ	Услуги
2014 г.	FTTV	DVBC	Интернет ТВ Видеонаблюдение



Тарифные планы комплексного предложения «Пакеты»

С 22 июня 2016 года

Название тарифного плана	Абонентская плата, руб./период действия	Интернет			Телевидение Каналы
		Входящая скорость с 09:00 ч. до 00:00ч., до Мбит/с	Входящая скорость с 00:00 ч. до 09:00ч., до Мбит/с	Статический IP-адрес по IPOE	
«Избранный +»	860	200	200	Да	Собственный пакет ("Открытая цифра")

Anton25 27 июня в 18:52 «ответить»

я думаю про приставку с записью, какие ни то рекомендации по ней есть? а то на сайте нету ни чего. И сообщите начальству, чтоб более менее расписали подробнее на сайте, что и зачем. ¶

Ufanet 30 июня в 12:33 «ответить»

Здравствуйте, наши приставки сами по себе не записывают, если это не входит в функционал телевизора. Их задача расшифровывать цифровой сигнал. Насчет сайта: работаем над этим, в разработке новый понятный сайт ¶

Приставка без жесткого диска 2190 руб. – собственность,
50 руб. – аренда.

Роутер в собственность 2150/3200 руб.



Подводные камни

1 офис на весь город!

Нет мониторинга сети

Есть только городской номер тех. поддержки

Нет интерактивных функций и управление эфиром

ММ-зоны нет

Нет бонусов, программы лояльности

На ТВ нет топовых, популярных телеканалов!

Появление на рынке НН.	Технология ИНТ	Технология ЦКТВ	Услуги
2008 г.	FTTV	DVBC Гибридная	Интернет ТВ Телефония



Уникальные преимущества

Строим и используем только свои магистральные сети

Реально высокая скорость

Круглосуточный мониторинг сети

Техническая поддержка 24/7

Договор с популярными сайтами на 100 Мбит/с

Бесплатная видеотека

DLNA

Бонусы и подарки на 8000 руб. год.

Уникальный пакет «Конструктор желаний»

Выгодные и прозрачные тарифы

Городская wi fi сеть

Программа лояльности

Дополнительная экипировка игроков



Игра «Перемани фаната»



1 команда

Клиент сотовой связи «Билайн» с
ТП «Все в одном» за 501!.

Модный, профессиональный и
востребованный фотограф, имеет
хороший компьютер.

Занятой, график расписан на месяц
вперед.

Возражение: «привык к Билайн, и
удобно, что все услуги от одного
оператора»



2 команда

Студенты, активные пользователи
соц. сетей, играют в игры, смотрят
обычные каналы. Пользуются
пакетом «Постоянный» у МТС.
Не готовы платить больше, т.к.
живут с родителями.
Основное возражение – дорого.



3 команда

Семья пользуется ТП за 970 рублей
«Максимум выгоды», любят
смотреть разные каналы.
Основное возражение – Ростелеком
надежный, есть гос. поддержка.