

Конвергентный продукт Дом.ру



Зачем это нам?

Основные ценности проекта:

экономическая ценность — получение дохода от продажи трафика и услуг Клиентам, узкая направленность на выбранный сегмент гарантирует пул активных Клиентов

коммерческая ценность — удержание Клиентов явными преимуществами и выгодами (низкая цена, дешёвый роуминг, полезный контент и т.д.)

психологическая ценность — формирование узкого круга (ниши своих Клиентов), разделяющих философию бренда.

Ожидаемый результат от проекта:

1. **Снижение оттока**
2. **Формирование более лояльного отношения Клиента,** посредством предоставления более комфортных услуг.
3. **Снижение затрат на пакет услуг**

У нас много общего!

Почему МегаФон?



- 20 лет на рынке России, более 76,8 миллионов Клиентов
- **Самый быстрый** в России мобильный интернет (сертификат ФГУП НИИР).
- Услуги «МегаФона» доступны почти 100% населения России, при этом более **53%** имеют доступ к 4G.
- МегаФон **первым** предложил в России самую быструю сеть мобильного интернета **4G+** со скоростью до **300 Мбит/сек.**
- Компания «МегаФон» - **один из победителей Национального конкурса в области управления клиентским опытом и сервисом** — Customer eXperience Awards Russia 2015



Почему Дом.ru?



- 15 лет на рынке России.
- К услугам Дом.ru подключена каждая 5-я квартира в России.
- На долю компании Дом.ru приходится 11% российского рынка ШПД и 12% рынка платного ТВ.
- Дом.ru занимает 2-е место среди интернет провайдеров и среди операторов кабельного ТВ России По количеству обслуживаемых клиентов/
- Дом.ru- лауреат многих национальных премий, включая «Премия Рунета» (2014 год), премию «Большая цифра» (2016 год).
- По данным рейтинга РБК «Крупнейшие компании России» (2015 год), компания показала самый высокий темп роста прибыли среди российских операторов связи.

Подключая конвергентный продукт Клиенты получают :

Качественные услуги от 2-х ведущих операторов России не беспрецедентных условиях!

Вместе дешевле!



Экономия
(всё вместе дешевле)



Надежность соединения
(благодаря современным, проверенным сетям)



Пользование
инновационными услугами

МЕГАФОН

**СЧЁТ ЛЕГЧЕ
НА 20 %**

ОБЪЕДИНИТЕ РАСХОДЫ
НА МОБИЛЬНУЮ СВЯЗЬ
С ДОМАШНИМ ИНТЕРНЕТОМ И ТВ

Подключись
8 800 333 7000 www.domru.ru

В рамках акции «Практичный выбор» с 11.02.16 по 31.02.16 года при одновременном подключении предоставляется скидка 20% на услуги Дом.ру (МегаФон) и до 20% на услуги федеральной сети Дом.ру. Подробности стандартных тарифов и услуг, участвующих в акции и условия участия в акции на портале www.domru.ru

www.domru.ru

Единый центр
поддержки



Раздельные счета для оплаты
мобильных и постоянных услуг
привычные условия оплаты

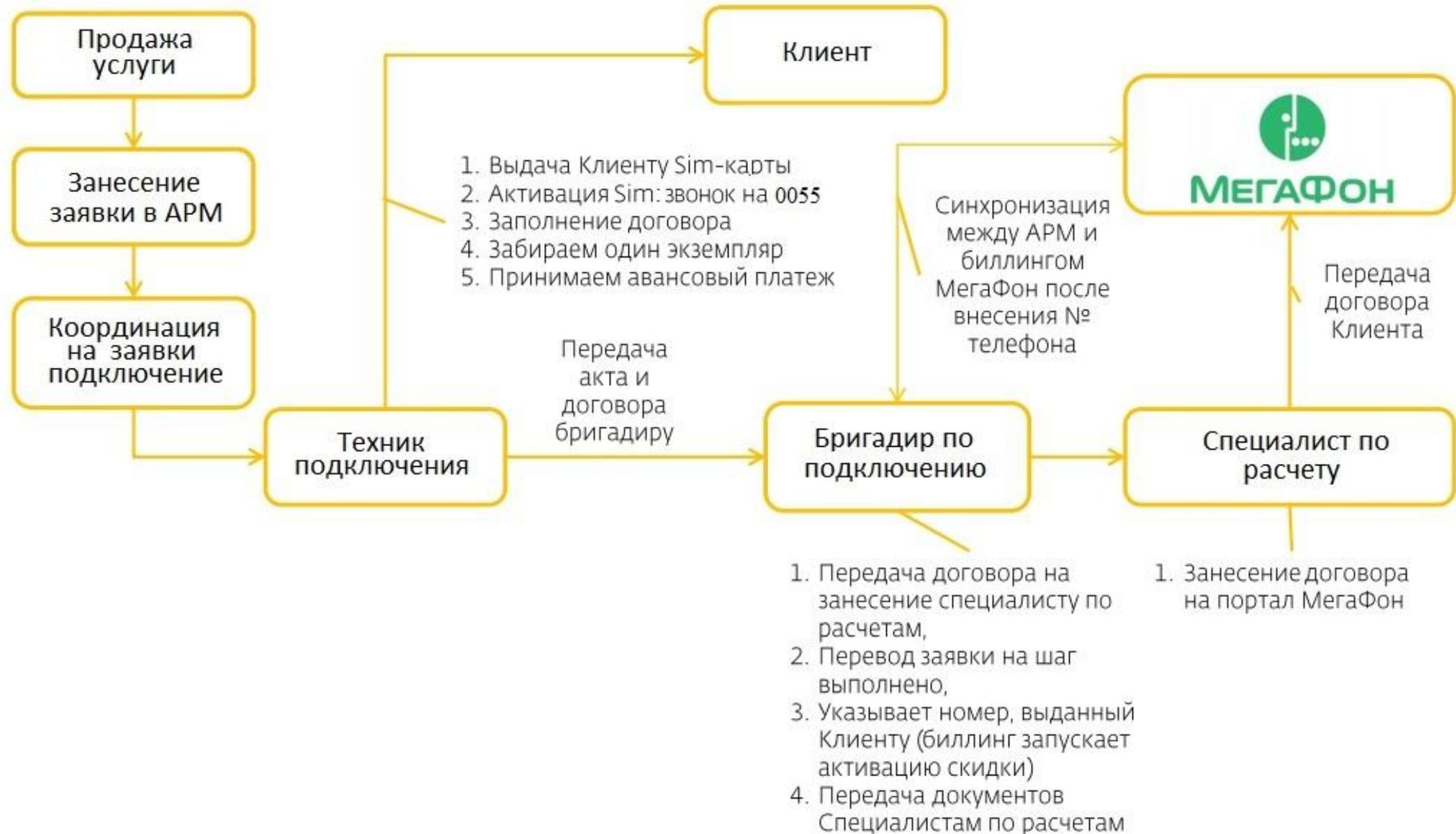


Дополнительные
сим-карты

Характеристики продукта

Аспекты продукта	Условия
Состав продукта Дом.ru	стандартная пакетная линейка и линейка моно Интернет
Состав продукта МегаФон	стандартная линейка тарифов «Все включено», начиная с ТП «МегаФон - Все включено S»;
Скидка на услуги	20% на пакетное предложение, 10% на линейку моно Интернет и 20% на мобильную связь
Количество sim карт со скидкой	3 sim карты
Количество финансовых счетов	Раздельные счета для оплаты мобильных и постоянных услуг
Схема оплаты	Постоплатная на пакетное предложение Дом.ru Предоплатная на моно Интернет Предоплатная на мобильные услуги
Брендинг	Кобрендинг Дом.ru и Мегафон

Маршрут заявки



Заявки и мотивация

При создании договора отдельная заявка на подключение с названием «Дом.ru Мобайл»:

The screenshot shows a software interface with a tree view on the left and a detailed view on the right. The tree view includes folders like 'Приложения' and 'Подключения'. Under 'Подключения', the item 'Дом.ru Мобайл Взять бланк переоформления договора, 250 р Т.С. привезти на адрес' is highlighted. The detailed view on the right shows the following data:

Идентификатор	15112187
Процесс	Дом.ru Мобайл
Текущий шаг	Отправить в службу подключен
Информация	Дом.ru Мобайл Взять бланк пе
Активирована	09.06.2016 15:35:34
Завершена	
Инициатор	Мартева Любовь Васильевна
Исполнитель	
Менеджер на заявке	

Все заявки Дом.ru Мобайл отображаются в Объекте – Заявки на подключение поле «Состояние заявки»:

The screenshot shows a table with the following data:

Состояние заявки	Дом.ru Мобайл - Отправить в службу подключений - Служба подключений (Сотовая связь)
Улица (факт. адр.)	Дом.ru Мобайл - Заявка создана - Служба координации подключений (Сотовая связь)
Дом (факт. адр.)	Дом.ru Мобайл - Отправить в службу подключений - Служба подключений (Сотовая связь)
Кампус	Дом.ru Мобайл - Отложено подключение (клиентом на неопределенный срок) - Служба координации подключений (Сотовая связь)
Участок	Дом.ru Мобайл - Отложить подключение (оставить заявку в службе координации) - Служба координации подключений (Сотовая связь)
Клиент	Дом.ru Мобайл - Неисполненные запланированные заявки - Служба координации подключений (Сотовая связь)
	Дом.ru Мобайл - Требуется помощь сервиса - Техники ОЭС
	Дом.ru Мобайл - Ошибочная заявка - Группа по работе с заявками уточнение адреса/телефона клиента
	Дом.ru Мобайл - Заявка отказная - Call-центр сотовой связи
	Дом.ru Мобайл - Заявка выполнена - Call-центр сотовой связи

Мотивация считается у Техников в наряде:

№	Наименование работ	Подключение тарифов в будни	Подключение тарифов в праздники	Стоимость работ за одну выполненную заявку в будни (руб.)	Стоимость работ за одну выполненную заявку в праздники (руб.)	Общая стоимость работ (руб.)
6	Предоставление доступа к услугам "Дом.ru Мобайл"					400,00
6.1	Тариф «Дом.ru Мобайл»	0,0000	0,0000	49,40	49,40	0,00
6.2	Тариф «Моно Дом.ru Мобайл»	0,0000	2,0000	200,00	200,00	400,00

Перевод заявки на шаг «Выполнено»

в Объекте-Планирование заявок:

Бизнес-процесс	Дом.ru Мобайл
Бригада	
Показ. кол-во ОТКРЫТЫХ заявок	Нет
Просроченные	
Показ. кол-во ВЫПОЛНЕННЫХ заявок	Нет
Кампус	
Участок	
Планируемая дата	27.08.2016

№	приоритет	бригада	клиент	кампус	план. время	адрес	Атрибу
1		Криводановка	Прудникова Надежда Николаевна	133302	с 15 до 18	г.Криводе	иден
2		Криводановка	Клинтон Владимир Владимирович	133302	с 16 до 18	г.Криводе	прис
3		Обь	Буцких Алексей Владимирович	133305	с 12 до 14	630511, г.	бриг
4		Обь	Гордеев Станислав Анатольевич	133302	с 16 до 19	г.Криводе	клие
5		Смирнов Евгений Владимирович	Онопrienко Виталий Герасимович	5205	с 17 до 18	г.Новоси	кам
6		Троллейка-Западный 1	Ютрина Анна Валерьевна	8101	с 14 до 17	630034, г.	план
7		Шалимов Андрей Николаевич	Кудурбеков Нурланбек Кумамекович	5313	с 16 до 18	г.Новоси	адрес
8		Шишкин Антон Александрович	Малокишер Анна Сергеевна	4209	с 10 до 11	630129, г.	Пло

Изменить состояние Назначить исполнителя Удалить исполнителя Изменить план. данные Материалы на подклю

В поле «Состояние», выбираем шаг «Заявка выполнена»:

Визард изменения состояния заявки

Дата изменения: 19.07.2016

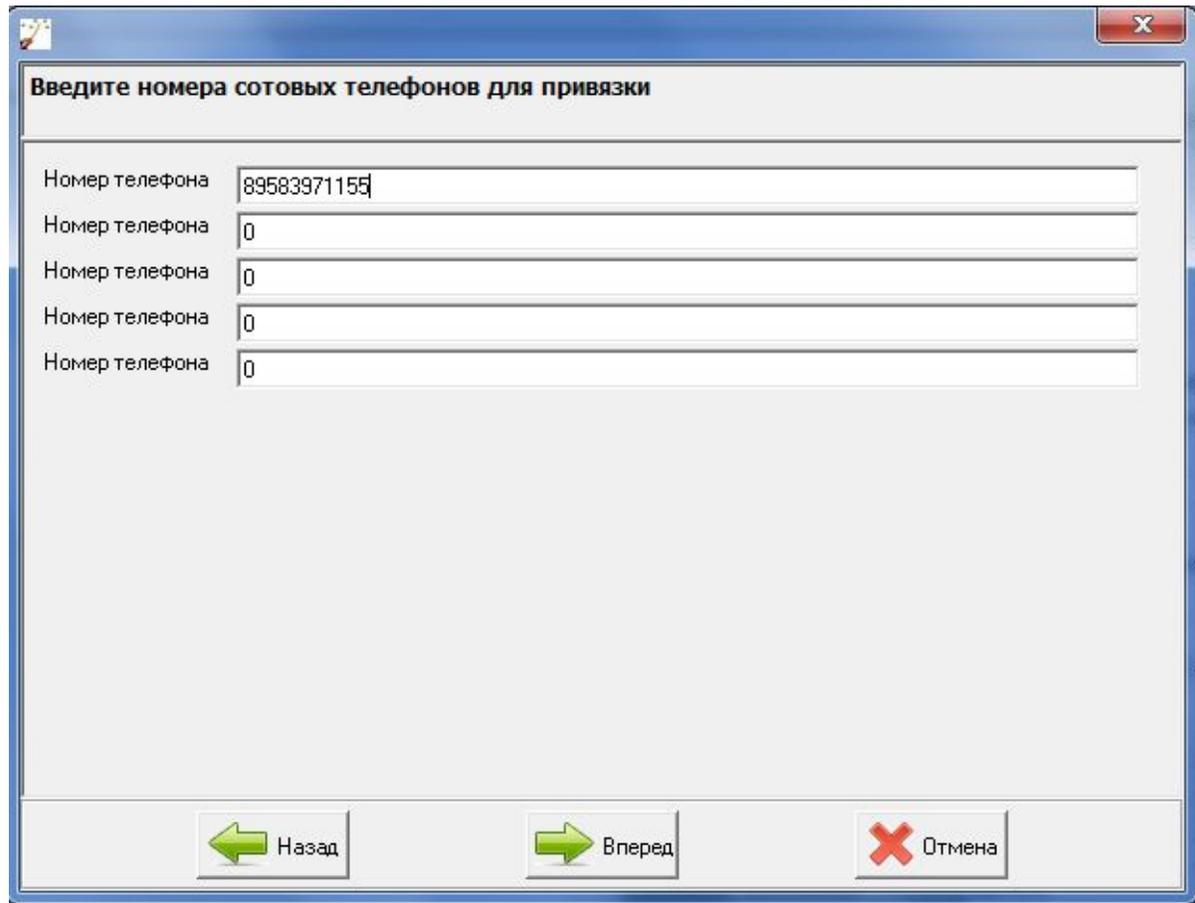
Состояние: Заявка выполнена

Комментарий

Назад Вперед Отмена

Перевод заявки на шаг «Выполнено»

В поле «Номер телефона» заносим № телефона:

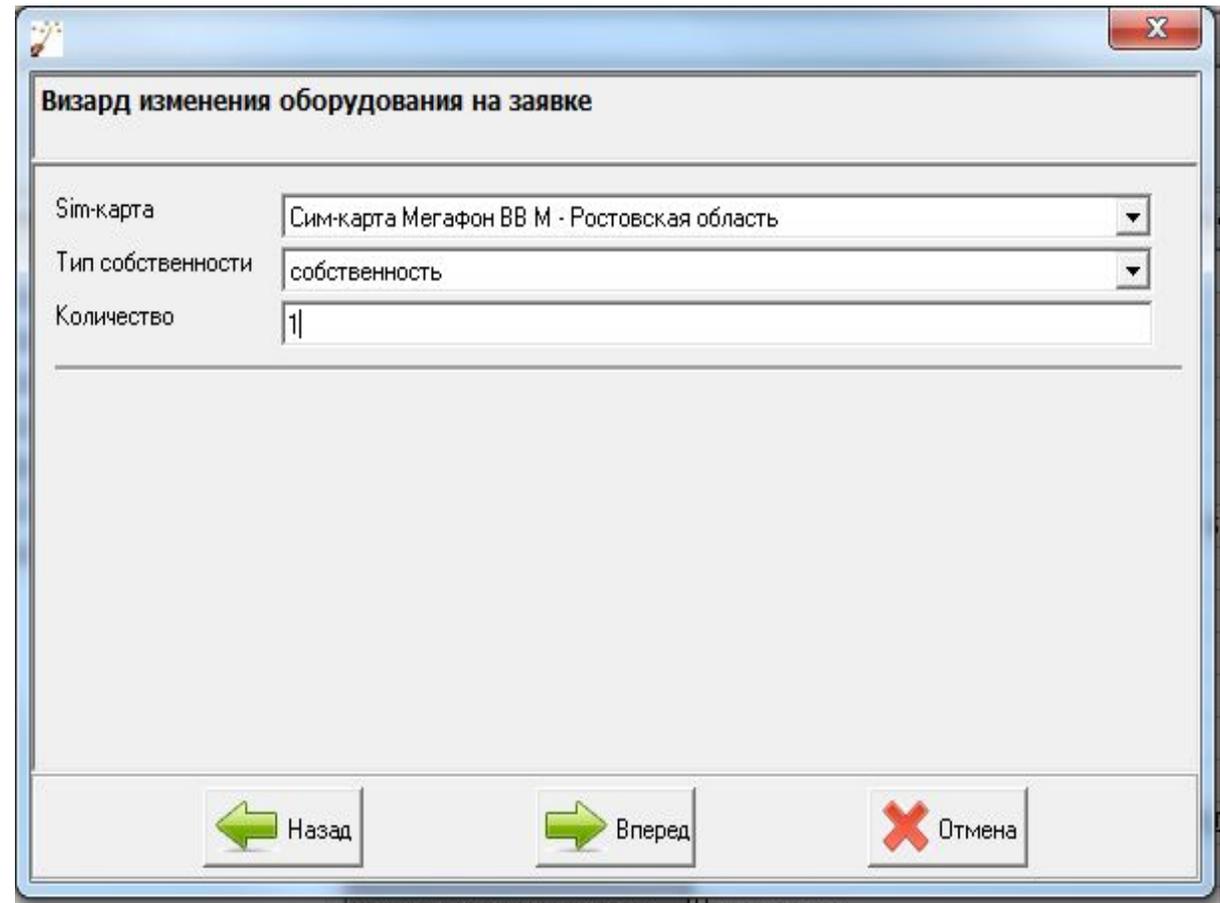


Введите номера сотовых телефонов для привязки

Номер телефона	89583971155
Номер телефона	0

Назад Вперед Отмена

В поле «Sim-карта» выбираем необходимый Регион и тариф:



Визард изменения оборудования на заявке

Sim-карта	Сим-карта Мегафон ВВ М - Ростовская область
Тип собственности	собственность
Количество	1

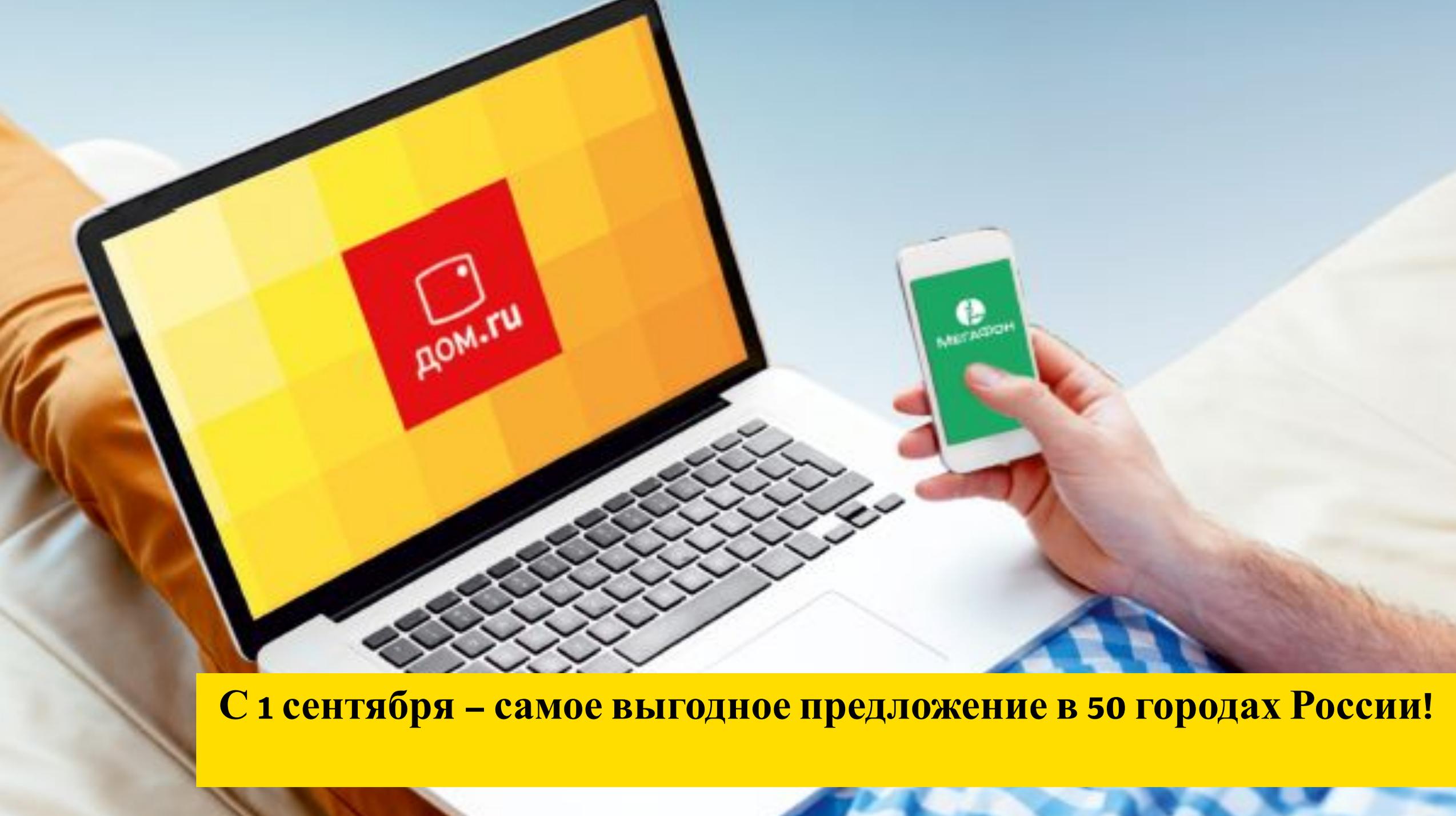
Назад Вперед Отмена

РЕАЛИЗАЦИЯ В ЛК

- Личные кабинеты услуг Дом.ru и МегаФон отдельные.
- На главной странице Личного кабинета Дом.ru, в меню услуг справа есть раздел «Сотовая связь».
- Раздел «Сотовая связь» ведет на страницу авторизации личного кабинета МегаФон lk.megafon.ru/login

The image shows a composite of two screenshots. The background is a screenshot of the Dom.ru personal account page. On the left sidebar, under 'Дополнительные услуги' (Additional services), the 'Сотовая связь' (Mobile) service is highlighted with a red rectangle. A blue arrow points from this rectangle to the login form of the Megafon personal account in the foreground. The Megafon login form has a green header 'Личный кабинет' (Personal account) and a large green 'Вход' (Login) button. It contains input fields for 'Номер телефона' (Phone number) and 'Пароль' (Password), a 'Войти' (Login) button, and a link 'Как получить пароль?' (How to get password?). Below the form is a dropdown menu with the text 'Для чего мне нужен Личный кабинет МегаФон?' (Why do I need the Megafon Personal account?).

- Для авторизации нужно ввести номер телефона



С 1 сентября – самое выгодное предложение в 50 городах России!