

Управление Услугами Campaign



Ростелеком
Контакт-центр

Цель и темы дня

**Цель – научиться управлять основными услугами клиентов
ПАО «Ростелеком»**

1

Программа CRM Бриз

Программа предназначена для изменения конфигурации услуг клиента с помощью прямого запроса через заказ

2

Управление услугами

Подбор тарифов для основных услуг, ознакомление с действующими линейками тарифов, изменение конфигурации в CRM Бриз, добровольная блокировка/разблокировка услуг, продление блокировки

3

Индивидуальное предложение

Campaign – индивидуальное предложение на карточке клиента



CRM Бриз

Вход в программу:

1. Переход выполняется из Скрипт- менеджера в CRM B2C по кнопке «Переход во внешнюю систему»

Функционал программы CRM Бриз для 1ЛТП

Управление услугами:

- Смена ТП ШПД/ ТВ/ ОТА – ИЗМЕНЕНИЕ КОНФИГУРАЦИИ
- Подключение/отключение дополнительных опций ШПД/ ТВ/ ОТА-
УПРАВЛЕНИЕ ПОДПРОДУКТАМИ

Смотри памятки в вебинаре как работать в Бриз ☺

Допродажи



Клиент может не знать обо всех наших услугах, поэтому при обращении к нам предлагаем подключить услугу или опцию на выгодных условиях.

Предложения для клиентов подбираются индивидуально, исходя из имеющихся уже у клиента услуг.

Все доступные клиенту предложения размещены в CRM B2C на форме Предложения.

Домашний интернет

Если у абонента подключён только домашний телефон, можно допродать еще Шпд или Тв



- Пример Кампейна:

- ИО, Вам доступен специальный тариф "Технологии развлечения«. В состав входит: интернет до, 100мбит/сек, видеосервис Wink, где вы можете смотреть более 170 ТВ-каналов, любимые фильмы и сериалы, их там больше 25 000, и они будут доступны не только на телевизоре, но и телефоне и планшете, в любом переносном устройстве. Очень удобно пользоваться дома и в дороге. При подключении пакета в рамках нашего диалога, Вам будет доступен бесплатный промо-период на 30 дней. Стоимость тарифа составит, 700руб/мес. В пакете намного выгодней! Если у абонента SMART TV проговариваем, что подключение Wink TV будет через приложение и по этому приставку приобретать НЕ нужно! Для подключения Wink и Домашнего интернета потребуется приставка, всего 100 руб./мес. и Wi-Fi роутер 100 руб./мес. Готовы подключить?

Умный дом. Видеонаблюдение

Видеонаблюдение - это продукт, который позволит всегда быть в курсе происходящего, даже когда клиент находится в другом городе.



Пример кампейна:

- И.О., Ростелеком предоставляет услугу Домашнее видеонаблюдение, которая позволит Вам контролировать все происходящее у Вас дома в ваше отсутствие, при помощи камеры и Вашего мобильного телефона. Благодаря мобильному приложению, Вы сможете дистанционно следить за безопасностью своего имущества или присматривать за родными. Внутренняя IP камера включает в себя прямую трансляцию, запись видео с хранением до 7 дней, датчик движения и уведомления при движении и просмотр с мобильного приложения на телефоне или компьютере. Согласитесь, это очень удобно ведь мобильный телефон всегда под рукой? Плюс! для Вас специальные условия: камера предоставляется в рассрочку на 2 года, за 390 руб/мес., единовременный платеж XX руб. Далее камера переходит в Вашу собственность, получается Вы можете обеспечить контроль за безопасностью дома и своего имущества всего за 13 руб/день.

Умная колонка

Колонка Маруся - это умная колонка с голосовым помощником Маруся.



Пример кампейна:

И.О., хочу рассказать Вам о нашей новинке - Умная колонка (Капсула) со встроенным голосовым помощником Маруся. Умная колонка - это отличный помощник в доме: включит музыку по названию, жанру или подготовленному заранее плейлисту, ответит на вопросы, включит любимые фильмы и сериалы, сделает громче или тише. А также знает много сказок, умеет играть в игры и общаться с детьми. Колонка умеет пользоваться сервисами Mail.ru, вызывать такси, звонить друзьям в контакте, управлять бытовыми приборами и многое другое. Она доступна в рассрочку на 24 месяца, ежемесячный платеж 555 руб., первый взнос 2000 руб. Еще есть умная колонка мини, по условиям приобретения так же, первоначальный платеж составит 2000 руб., а ежемесячный 555 руб., только на 15 месяцев. И.О., Вам обычную колонку доставить или мини?

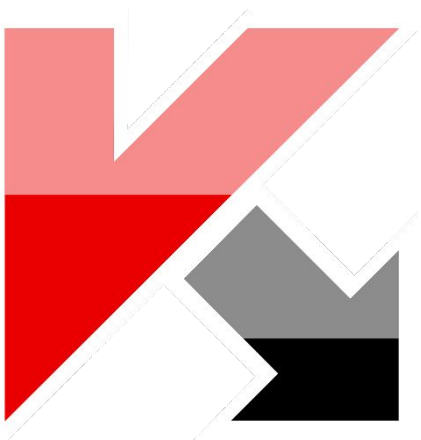
Антивирус

Антивирус – это продукт, который обеспечивает защиту одного или нескольких устройств от вредоносных программ, вирусов и нежелательной почты.

Пример Кампейна:

И.О., мы фиксируем увеличение числа хакерских атак на пользователей. Крадут пароли от соц.сетей, банковских приложений, данные карт. Чтобы обезопасить себя, рекомендуем установить лицензионный антивирус Kaspersky Plus на 3 любых устройства (ПК, ноутбук или планшет, смартфон). В мобильный антивирус входит модуль Антивор, который позволит заблокировать телефон удаленно. В дальнейшем модуль будет присылать Вам координаты телефона, даже если в телефоне поменяют сим-карту. А Who calls - простой и надежный определитель номера, который сделает Ваш телефон безопасным средством общения, автоматически блокируя мошеннические и спам-звонки. Сейчас это актуально, согласны? Подключаем?

Первые 30 дней использования бесплатно, далее 239 руб./мес. за антивирус Kaspersky Plus и Who calls на 3 устройства. ДА - Отлично! И.О. Пожалуйста, назовите номер мобильного телефона для отправки СМС (фиксируем номер). После перехода по ссылке нажмите на кнопки ПРОВЕРИТЬ и ПОЛУЧИТЬ и Вы получите описание дальнейших шагов. Ожидайте СМС, Вам хорошего дня и приятного пользования.



Родительский контроль

Родительский контроль - это продукт, который контролирует устройства ребенка, отслеживает его местоположение, обеспечивает безопасность ребенка в Интернете.



**Kaspersky
Safe Kids**

Kaspersky Safe Kids

Родительский контроль для устройств на Windows, Android, MacOS, iOS. Приложение позволяет контролировать устройства ребенка, отслеживать его местоположение, помогает обеспечить безопасность ребенка в Сети.

- Наиболее полный контроль поведения ребенка в Интернете.
- Уникальная функция контроля использования электронных устройств ребенка в оффлайн режиме
- Доступен на неограниченном количестве любых устройств
- Работает в любой сети, вне зависимости от технологии

Антиспам

Kaspersky Who Calls - антиспам и определитель номера.



Kaspersky Who Calls

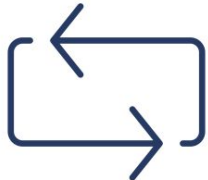
- Автоматически определяет неизвестные номера, в т.ч. спам и мошенников.
- Определяет названия и категории организации.
- Не раскрывает список контактов пользователя.
- Работает оффлайн, без интернета.
- Работает на OS Android, iOS.

Ростелеком Лицей

Ростелеком Лицей - интернет-сервис, который предоставляет доступ к библиотеке образовательного и развивающего контента для школьников 1-11 классов по подписке.



Помогает подтянуть школьные предметы и английский язык с лучшими учителями страны



Повторить пропущенную или сложную тему из школьной программы



Расширить кругозор, развивать мышление, логику и цифровые навыки

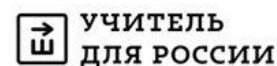
Контент разработан при участии:



Ломоносовская
школа
первая среди
частных школ



Президентская
школа
центр дополнительного
образования



Учитель для
России
общественная
программа



Школа Летово
школа для
одаренных детей

Гарантия Плюс

Гарантия плюс - это дополнительное гарантийное обслуживание абонентского оборудования, предоставленного Ростелекомом.

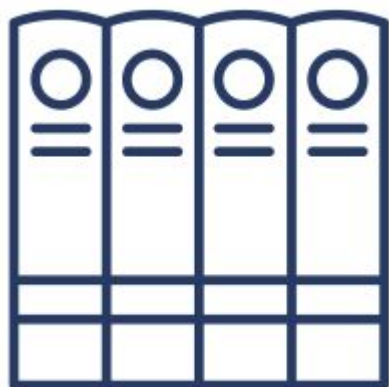


Пример кампании:

ИО, Вы, наверное, слышали, что техника дорожает каждый день. Чтобы защитить себя от лишних расходов, мы предлагаем подключить расширенную гарантию на 2 устройства. При любой поломке, выходе из строя (например, удар молнии, перепад напряжения, ребенок разбил, соседи затопили) мы бесплатно заменим оборудование на аналогичное. Сейчас, если устройства сломаются, то ремонт или покупка будет за ваш счет. Я же предлагаю обезопасить 2 устройства и себя от незапланированных трат всего за 3 руб. в день/ 90 руб./мес. Давайте подключим прямо сейчас?

Ростелеком Книги

Ростелеком Книги Литрес - это продукт, который предоставляет доступ к электронным и аудио книгам ЛитРес на сайте www.litres.ru и мобильном приложении ЛитРес.



Пример кампейна:

Рад(а), что помог(ла) решить Ваш вопрос. И.О., в нашей компании запустился новый сервис Ростелеком Книги с доступом к электронной библиотеке Литрес. Он включает в себя: - более 150 тысяч произведений российских и мировых авторов. - скидку 20% на новинки и книги, которые не вошли в подписку. - возможность максимально комфортно и удобно читать книги с любого вашего устройства, скачивать книги себе, делать пометки, закладки и т.д. - подпиской могут пользоваться до 5 человек.

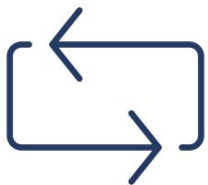
Давайте подключим подписку РОСТЕЛЕКОМ КНИГИ с бесплатным периодом 14 дней прямо сейчас, согласны? После этого сервис Ростелеком Книги будет стоить всего 229 руб./мес.

ТВ-ПОДПИСКИ

В дополнение к основному пакету тв-каналов можно подключить дополнительные, например:



Допродажа подписки START_ Рад(а), что смог(ла) помочь решить Ваш вопрос. И.О., для вас, как пользователя домашнего ТВ действует выгодное предложение - подписка Start всего за 99 рублей в месяц. Благодаря подписке Вы получите доступ к эксклюзивным сериалам и фильмам, мультфильмам для детей, новинкам кинопроката. Например: Непослушник-2, Новые соержанки, Мажор-2, все эти и другие популярные фильмы и сериалы уже готовы к просмотру. Согласитесь, хорошее предложение, подключаем?



Допродажа подписки «viju+». И.О., так же советую Вам подписку"viju+". Сейчас действует бесплатный период на 14 дней. Подписка"viju+"предоставит Вам доступ к тысячам фильмов всей планеты, рейтинговых и культовых сериалов всех жанров в отличном качестве и без рекламы. Здесь представлены все жанры - комедии, мелодрамы, ужасы, триллеры. Абонентская плата, после бесплатного периода, составит всего 150 руб./мес. Готовы подключить?



Допродажа Wink 5в1. Рад(а); что помог(ла) решить Ваш вопрос. И.О., поскольку Вы являетесь пользователем нашего интерактивного ТВ, хочу рассказать о подписке WINK 5 В 1. Подписка на видео WINK 5 В 1 включает в себя доступ к видеосервисам: AMEDIATEKA, VIJU+, START, MORE.TV, ОНЛАЙН-КИНОТЕАТР WINK. На них собраны самые рейтинговые и культовые сериалы в отличном качестве и без рекламы. Представлены все жанры - комедии, мелодрамы, ужасы, триллеры. Новые серии с профессиональной озвучкой будут доступны Вам для просмотра после премьеры за рубежом. Предлагаемая подписка подключается дополнительно к основному пакету ТВ.

Когда не предлагаем

1. Действует Упрощенный режим работы

2. Если в ходе диалога:

- Клиент не прошел идентификацию
- Клиент конфликтный:
 - выражает недовольство
 - нецензурно и грубо выражается
 - разговаривает на повышенных тонах
- Договор расторгнут или выявлены **индикаторы оттока**
 - клиент хочет расторгнуть договор полностью или частично
 - клиент обратился по открытому заданию на расторжение
 - интересуется порядком расторжения договора
- Клиент сам обратился для подключения услуги, которая есть в Предложениях
- По результату диалога вызов должен быть переведен на другую скилл-группу
- Есть добровольная блокировка на основной услуге, к которой относится Предложение, и обращение клиента не связано с отключением блокировки.
- Клиент обращается с технической проблемой:
 - по услуге, которая попадает в зону действия открытой ГП
 - проблема на 1ЛТП не решена, сформировано задание
Исключение: Предложи услугу Гарантия+, если она есть в Предложениях и вызов не был переведен
 - по услуге, по которой есть открытые нерешенные задания на 2ЛТП/3ЛТП
Исключение: открытое задание по дополнительным работам
 - продажи КПП не будет, если есть нерешенная проблема или задание по одной или нескольким услугам, которые будут входят в состав КПП
- Не работает услуга, по которой есть Предложение
Например, у клиента есть открытое задание по услуге Интернет. Из-за проблем с услугой Интернет не работают услуги Интерактивное телевидение / Видеонаблюдение

КАНАЛ ОБСЛУЖИВАНИЯ: Контакт-центр 1ЛТП

МРФ: МРФ Дальний Восток

- Клиент обратился по вопросу переезда
 - хочет оформить заявку на переезд
 - обратился по уже оформленной заявке на переезд

Правила выбора отклика клиента

В случае согласия абонента или его отказа от предложения на подключение услуги/опции, важно выбрать соответствующий отклик и сохранить его.



«Клиент согласен»

- Клиент согласился на подключение услуги/опции сразу или после отработки возражений



«Клиент думает»

- После озвученного предложения выяснилось, что обращается не владелец договора и он сообщает, что предложение нужно озвучить владельцу.
- После озвученного предложения клиент сообщил, что надо посоветоваться/позднее перезвонит/подумает.



«Конфигурация уже изменена»

- Уже подключена услуга или опция, которая отображается в рекомендациях Campaign.
- Если отображается два абсолютно идентичных предложения (дубль кампании) – в первом предложении выбираем отклик в соответствии с ответом клиента, на втором предложении выставляем «Конфигурация уже изменена».



«Клиент НЕ заинтересован»

- **После озвучивания предложения и ОТРАБОТКИ возражений** – клиент отказался от подключения услуги/опции
- Клиент выражает явное несогласие (мне ничего не нужно и пр.), при этом завершает вызов не дослушав до конца предложение;
- Если после озвучивания предложения Клиент ответил «нет» и положил трубку
- Если у клиента уже подключена услуга и он обращается за отключением, а в Campaign отображается предложение по этой услуге.



«Не предлагалось»

- Если клиенту нельзя озвучить предложение в связи с ограничениями, которые указаны в статье **Допродажи** (раздел Не предлагай клиенту подключить услугу или опцию).
- Если при озвучивании предложения клиент его не дослушал и ничего не ответил (молча положил трубку), отклик не меняем.

Не предлагалось

Клиент думает

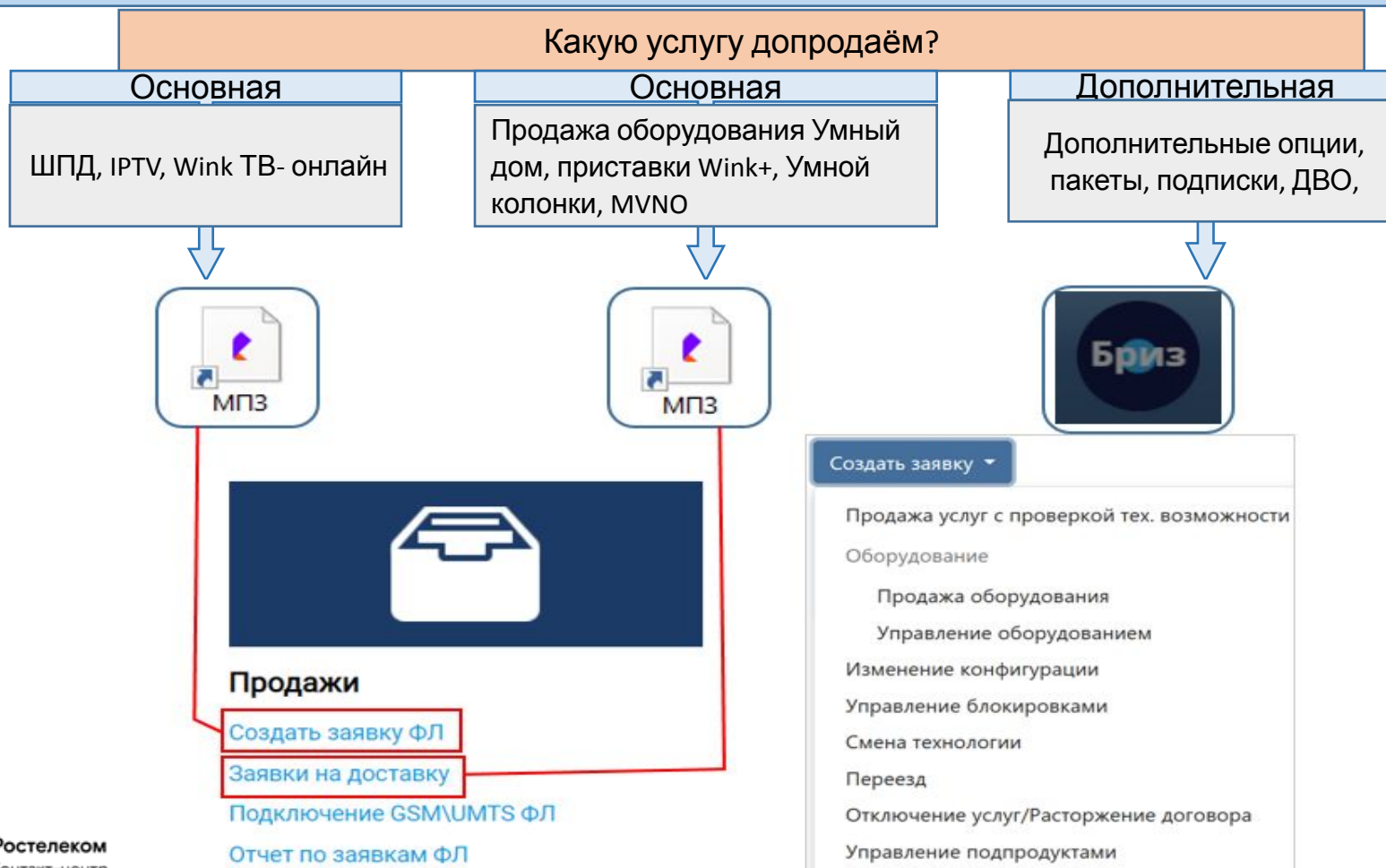
Клиент согласен

Не заинтересован

Конфигурация уже изменена

Оформление Допродажи

- Пошаговые инструкции по оформлению допродажи смотри в Папке: Обмен файлами – Для операторов – !!!!!Продажи ДВ - ИНСТРУКЦИЯ по оформлению продажи в МПЗ.



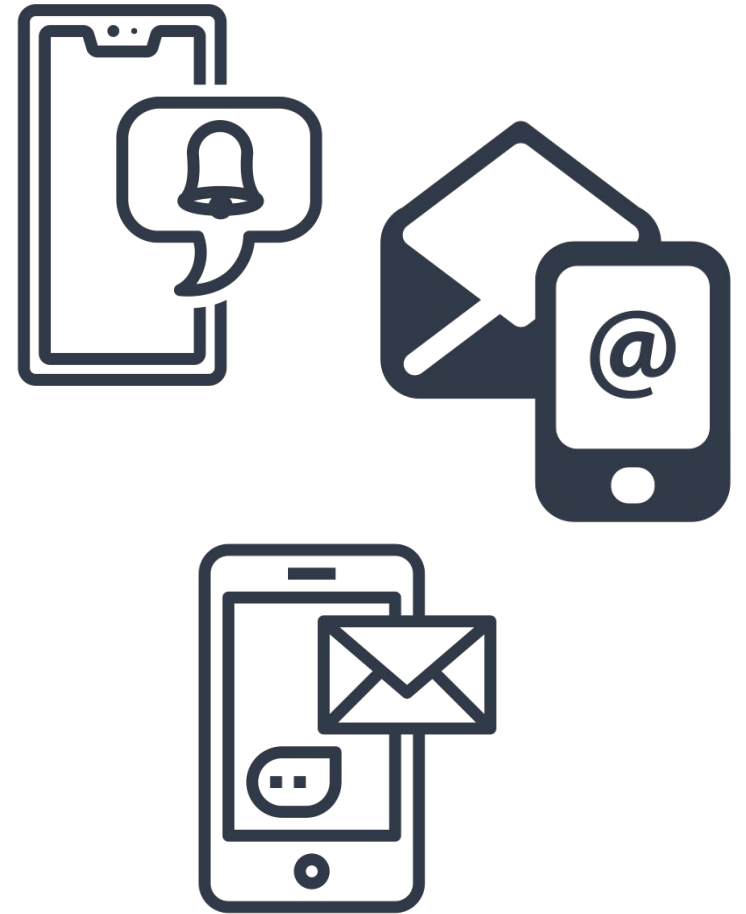
Сервисы самообслуживания

IVR - Клиент, набрав номер 8 800 1000 800 попадает в интерактивное голосовое меню (IVR).

Это система распределения поступающих звонков по различным отделам и операторам с помощью заранее записанных голосовых сообщений.

Чат-бот – Telegram, WhatsApp, Viber, Rt.ru, wink.ru

ЕЛК/МЛК - система, обеспечивающая физическому лицу интерфейс для подачи заявки на подключение услуг связи, а также для дистанционного управления услугами
СМ Обратная связь по сервисам и услугам



Информирование клиента



- **Push-уведомления** - уведомление будет отображаться на экране устройства клиента, с установленным мобильным приложением «Мой Ростелеком»/ в Личном кабинете
- **Сообщение в Viber** - сообщение от бизнес-чата Ростелеком в приложении Viber
- **SMS - сообщение** - сообщения на контактный телефон клиента, отправленные посредством оператора мобильной СВЯЗИ
- **E-mail - информирование** - письма, отправленные на электронный почтовый ящик клиента

Категории уведомлений

- **О состоянии счета** (списания, зачисления, состояние баланса, предупреждение о возможном отключении, поступление платежа, необходимость оплаты услуг по выставленному счету);
- **Информация об услугах** (подключение опций, блокировка, изменение тарифов, при подключении/отключении обещанного платежа, о превышении суммы доступного лимита на лимитированных тарифных планах);
- **Рекламно-справочная рассылка** (новые услуги, акции и спецпредложения; параметры услуги — география, стоимость и т.п.).



Услуга «Мобильный помощник»



В пакет SMS-сообщений входит:

- об окончании срока добровольной блокировки;
- о превышении суммы доступного лимита на лимитированных тарифных планах;
- при подключении /отключении обещанного платежа;
- о необходимости оплаты услуг по выставленному счету.

Если не приходят оповещения- СМ Коммуникации

Рекламная платформа

Все виды рекламы, которую РТК показывает абонентам

Интерактивные плашки

**Реклама в видеопрокате
(AVOD)**

**Реклама при включении и
переключении каналов**

AdBanner

**Сообщение в
интерфейсе (Push)**

Платформы

WINK TV
каналы

Раздел бесплатно WINK (приставка, приложение, web)

WINK TV каналы (приставка, приложение,
web)

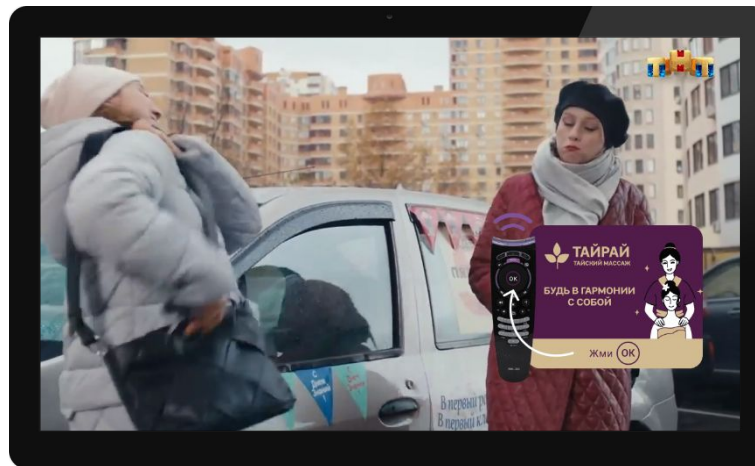
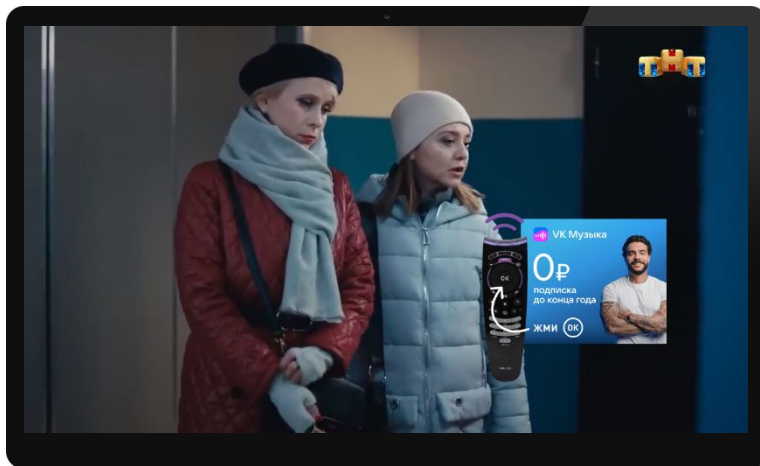
WEB (http-сайты)

WINK (приставка, Smart TV, приложение)

Интерактивная реклама на ТВ-приставках (плашки)

Во время просмотра ТВ, клиент может увидеть интерактивную плашку (это баннер с текстом или произвольное изображение в форме квадрата, ромба, прямоугольника и т.д.), на котором обязательно есть фраза «ЖМИ «ОК»». После нажатия, клиент увидит окно с рекламой и возможностью что-то купить, оформить заявку.

Показывается во время просмотра любой ТВ-программы/фильма и совпадает с тематикой ролика/фильма или его части, которую смотрит клиент.

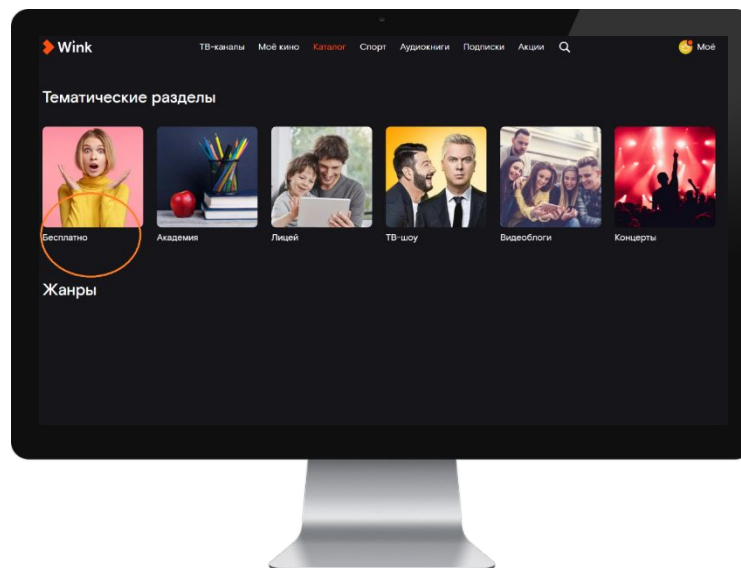


Реклама в видеопрокате (AVOD)

Реклама, которая демонстрируется в бесплатном контенте.
Может быть в начале, в середине, в конце ролика или при нажатии на паузу.

Форматы рекламных роликов:

- Pre-roll - Ролик перед просмотром контента
- Pause-roll - Ролик при постановке контента на паузу
- Post-roll - Ролик после просмотра контента
- Middle-roll – Ролик во время просмотра контента (каждый 20%)



Реклама при включении и переключении каналов

Демонстрация рекламы при переключении ТВ-каналов.

Имеет 2 формата:

Свитчролл – реклама при переключении канала кнопками управления

Стартролл (преролл) - реклама при включении конкретного канала путем его вызова через номер канала

В сутки показывается не более 10 рекламных роликов одному пользователю

Интервал между трансляцией рекламных роликов не менее 5 минут

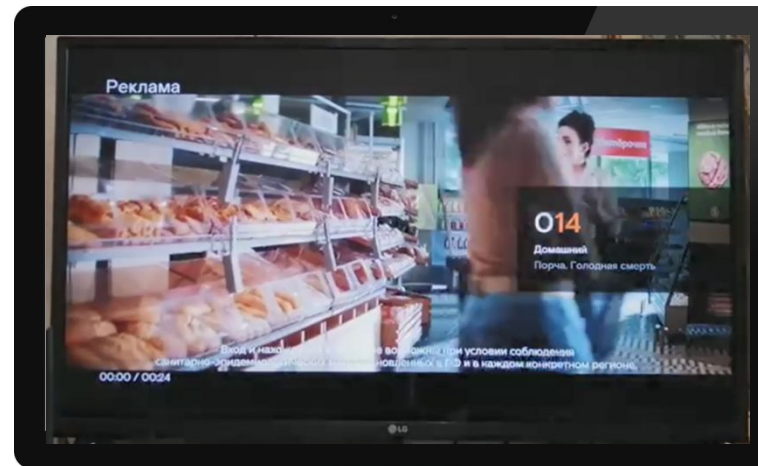
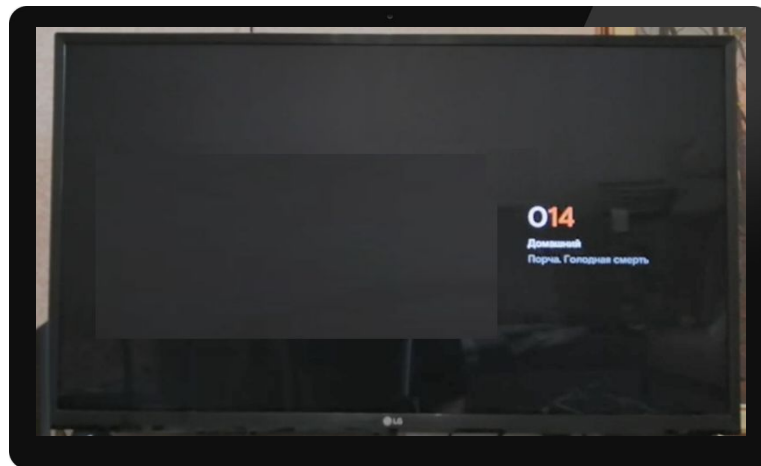
Переключение
канала

— — — — —

Начало
рекламы

— — — — —

Окончание
рекламы



Как отключить информирование

Для этого запусти скрипт Коммуникации-отказ от коммуникаций

Коммуникации X

Какие уведомления необходимо отключить?

- ☐ Входящий звонок
- ☐ СМС/Viber
- ☐ Email
- ☐ Уведомления в ЕЛК/МЛК
- ☐ Уведомления/реклама в телевидении
- ☐ Реклама в интернете
- ☐ Автоинформатор
- ☐ Письмо
- ☐ Рекламные листовки
- ☐ ВКонтакте

Скрипт поможет тебе:

- Отключить звонки, смс, email;
- В том числе, если вам звонят с предложениями, акциями, подключением;
- Звонки операторов по вашим/чужим услугам или задолженностям;
- Звонки автоинформатора (робот) по долгам/чужим долгам;
- Если вам надоела реклама в телевидении при переключении каналов/при просмотре фильмов;
- Выходит всплывающая реклама на тв;
- Рассылка бумажных писем в почтовый ящик;
- Рекламные листовки в подъезде;
- Уведомления в личном кабинете;

Оборудование

Абонент имеет возможность приобрести оборудование:

- во временное пользование (аренда);
- в собственность (покупка), в том числе с рассрочкой платежа. Сроки предоставления рассрочки: 12, 24, 36 месяцев с возможностью осуществления досрочной оплаты Оборудования.

В случае реализации Оборудования Абонентам в рассрочку, оформление передачи в собственность нового или Б/У Оборудования производится путем оформления Акта приема-передачи оборудования (в собственность).

