

Mobile number portability

Информационные материалы

Москва
Октябрь, 2013

Что такое MNP?

Глоссарий терминов

MNP - Mobile Number Portability (переносимость номера мобильного абонента) – это возможность сохранения мобильного номера абонентом при смене оператора сотовой связи.

Оператор-донор - Оператор подвижной связи, из сети связи которого осуществляется перенесение абонентского номера

Оператор-реципиент - Оператор подвижной связи, в сеть связи которого осуществляется перенесение абонентского номера

Port-In – переход к оператору сотовой связи

Port-Out – переход от оператора сотовой связи

DOL – программа для регистрации номеров Билайн

DCCA – программа для оформления заявок на переход в Билайн

ЕБДПН – единая база данных переносимых номеров

ОБДПН – оператор базы данных переносимых номеров

Что такое MNP?

Mobile Number Portability (переносимость номера мобильного абонента, MNP) – это возможность сохранения мобильного номера абонентом при смене оператора сотовой связи

Переносятся только мобильные номера. При попытке переноса федеральных номеров, связанных с городскими, связь DEF с ABC разрывается. Разрыв связи ABC-DEF станет возможным по запросу клиента

Особенности MNP в России:

старт

- С 1 декабря 2013 года

территория

- Переход возможен **только между операторами одного субъекта Федерации**

время

- Сроки переноса номера: с **8-180 день со дня подачи заявления**
- Частота переноса: **1 раз в 70 дней**

стоимость

- Максимальный размер определен в законе - 100 руб.
- **Для абонентов, переходящих в Билайн услуга будет стоить 100 руб.**

принцип

- «Одного окна» - **для перехода необходимо обратиться только в офис оператора, к которому абонент хочет перейти**

Как работает MNP в Билайн? Привлечение абонентов

Ключевые коммерческие инициативы в рамках MNP

Национальная кампания

- **Запуск национальной MNP кампании (с ТВ-продвижением)**

Информирование абонентов

- Раздел MNP на сайте Билайн / продвижение
- Бесплатный номер по вопросам MNP 8-800-700-4004
- Информирование абонентов в офисах продаж

Удобный способ портации

- Возможность записаться в очередь в офис Билайн через наш сайт
- Возможность вызова курьера

Лучший клиентский опыт

- Тестирование существующего портфеля продуктов
- Подключение оптимизирующих опций: «Планета ноль», «Интернет в роуминге», Отключение услуги «Хамелеон»
- Справочник абонента/ памятка по MNP

Welcome программа

- СВМ программа (обучение новых абонентов)
- Отдельная программа для High ARPU абонентов

Дополнительные коммерческие инициативы

- Отмена связки ABC-DEF (прямых) номеров и тарифов
- Предложение а-ля "Моя компания" B2B для B2C клиентов в рамках MNP

Как организован процесс переноса номера в Билайн?

Услуга «Переход в Билайн со своим номером»

Что нужно сделать, чтобы перейти в Билайн?

Шаг 1

Посетить офис Билайн (монобренд-франшиза) с паспортом

- Выбрать тариф, услуги
- Купить SIM-карту Билайн
- Подписать договор и доп. соглашение к договору
- Заполнить и подписать заявление на переход в Билайн

1 день

Информирование по процессу перехода по sms

Если есть долг перед оператором, Клиент получит SMS с информацией по долгу. Долг необходимо оплатить до 24:00 4 дня

о возможности перехода или отказе

3 день

о дате перехода

5 день

о времени перехода

7 день

Шаг 2

Вставить SIM-карту Билайн в телефон в назначенный час



о переходе в Билайн

8 день

Абонент может аннулировать заявление Port In до 24:00 4 дня, написав заявление в офисе Билайн (монобренд-франшиза) или офисе своего оператора

Обслуживание клиентов в салонах монобренд-франшиза

- ✓ Регистрация абонентского договора проводится в DOL.
- ✓ Оформление заявок на переход в Билайн проводится в DCCA (обязательно подписать с клиентом и сделать вложение скан-копий заявления и доп.соглашения в заявку).

Обслуживание клиентов в салонах монобренд-франшиза:

1. Прием заявок на переход в Билайн только от физических лиц.
2. В одной заявке на переход в Билайн можно оформить только **один номер**. Для переноса второго номера необходимо оформить новую заявку на перенос номера.
3. Отмена заявления на переход в Билайн проводится только для Port In до 24.00 4-го дня с момента подачи заявления.
4. Консультация по статусу оформленной ранее заявке (проверка статуса заявления в DCCA).

Что дальше?

Оформление

- ✓ Регистрация абонентского договора на временный номер Билайн.
- ✓ Оформление заявки на переход в Билайн в DCCA.
- ✓ Подписание абонентского договора, доп.соглашения и заявления на переход.

SIM-карта

- ✓ До перехода в Билайн клиент пользуется своим постоянным номером как обычно. В день фактического перехода, после получения SMS, установить SIM-карту Билайн в телефон.
- ✓ Услуга реализована через замену номера (т.е. будет проведена замена временного номера клиента на его постоянный номер).
- ✓ Непосредственно перед фактическим переходом в Билайн производится автоматическая активация стартового баланса, отключение услуги Хамелеон.

Деньги

- ✓ Остаток средств на балансе постоянного номера на момент перехода остается у оператора-донора (**не переносится к оператору-реципиенту**).
- ✓ Через 3 дня после перехода в Билайн производится автоматическое списание стоимости услуги перехода в Билайн в размере 100 руб.
- ✓ После перехода в Билайн клиент может пополнить баланс на любую сумму обычными способами.

Условия переноса номеров в соответствии с ПОУПС

1. Перенос номера доступен физическому лицу на 8-180 день с даты подачи заявления
2. Перенос номера доступен юридическому лицу на 29-180 день с даты подачи заявления
3. Юридическое лицо, при наличии не более 5 номеров на одном договоре, и при желании перенести все или часть номеров в сеть другого оператора имеет право портироваться по процедуре для физического лица (на 8-180 день с момента подачи заявления)
4. Госконтрактники обладают внеочередным правом переноса номеров по ускоренной процедуре
5. Решение о переносе номера не подлежит отмене с 0:00 5-го дня с даты подачи заявления не со стороны абонента, не со стороны оператора. Процесс переноса номера считается запущенным
6. Отказ в переносе номера в интервале с 1-го по 24:00 4-го дня с даты подачи заявления возможен только в оговоренных ПОУПС случаях (подробно см. календарь переноса номера)
7. Повторная портация номера возможна только по истечении 70 дней со дня оказания оператором услуг связи на перенесенном номере
8. При расторжении абонентом договора с текущим оператором номерная емкость возвращается тому оператору, которому она принадлежит изначально

Календарь портации

* SMS отправляется на текущий и «временный» номер абонента

День 1

- ✓ Договор на услуги связи Билайн заключен
- ✓ Заявка на перенос номера заведена

- SMS* о регистрации заявления на переход в Билайн

День 2

- ✓ Проверка на соблюдение условий переноса номера со стороны текущего **оператора (донора)**, включая задолженность на номере абонента

- SMS о доступности услуги для номера или **отказ в переходе**

День 3

- ✓ Проверка **оператором-донором** оплаты задолженности на переносимом номере

- SMS о необходимости погашения задолженности текущему оператору

День 4

День 5

День 8

- ✓ Автоматическая активация стартового баланса на «временном» номере
- ✓ Замена «временного» номера на переносимый – технический переход

- SMS о погашении задолженности

- Отправка SMS с датой/временем переноса номера в Билайн или **отказ в переходе**

- SMS «Добро пожаловать в Билайн»
- SMS о доступности ЛК и другие сервисные услуги

- Технологический перерыв в предоставлении услуг связи может составлять до 30 минут для исходящей связи и до 6 часов для входящей
- После указанного времени перехода абонент должен вставить SIM-карту Билайн в телефон
- На перенесенном номере доступны практически все сервисы и услуги Билайн, в т.ч. Личный кабинет
- Оплата за услугу перехода производится на 3-и сутки с переноса номера путем подключения SOC (100 руб.)

Причины аннулирования заявления на переход в Билайн

1. Отказ в портации:

- Номер из другого региона
- Прошло менее 70 дней с момента прошлого перехода
- Есть ранее поданное заявление у другого оператора
- Технические ограничения для переноса у текущего оператора

Проверяется **Оператором-реципиентом** перед оформлением заявления на переход (сотрудником офиса на сайте beeline.ru)

- Номер клиенту не принадлежит (различие в данных абонента в заявлении на переход в Билайн и базе текущего оператора)
- Недостаточно полномочий у лица подавшего заявление
- Номер заблокирован
- непогашенный долг
- Отказ в переносе номеров юридическому лицу по процедуре физ. лица
- После подачи заявления абонент расторг договор, изменил номер или изменил владельца номера у текущего оператора
- Расторжение договора текущим оператором из-за нарушений договора абонентом

Проверяется **Оператором-донором** в интервале со 2-го по 4-й день с момента подачи абонентом заявления на перенос номера

2. Аннулирование заявления на портацию по желанию абонента:

- Абонент может аннулировать заявление до 24:00 4-го дня с даты подачи
- Заявление может быть аннулировано в офисе Билайн или офисе текущего оператора

✓ Абоненту необходимо устранить ошибки и оформить новое заявление на перенос номера

Удобные способы перехода в Билайн

Варианты предоставления услуги перехода в Билайн

Проведение процедуры оформления перехода в Билайн в **порядке «живой» очереди** в часы работы офиса продаж Билайн

Предварительная запись на сайте Билайн на визит в офис продаж для перехода в Билайн – выбор абонентом удобного месторасположения офиса продаж и времени обслуживания

Проведение процедуры оформления перехода в Билайн в **порядке «живой» очереди** в часы работы офисов монобренд-франшиза

Предварительная запись на сайте Билайн на визит курьера для оформления перехода в Билайн – выбор абонентом адреса визита курьера

ИТОГИ ОБУЧЕНИЯ