MVNO

Мобильная связь МегаФон с домашним Интернетом и ТВ Дом.ru

МегаФон

дом.ru

Зачем нам это

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)

Предпосылки запуска проекта

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

Влияние на отток

Предоставление пакета услуг Quad play позволяет значительно сократить отток

Для всех услуг вместе характерен низкий уровень оттока абонентов

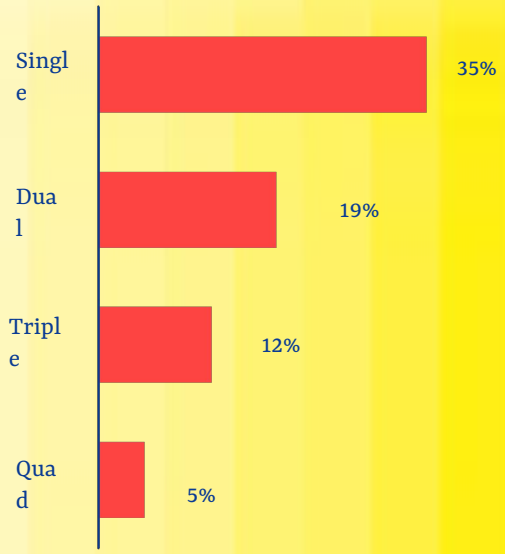
- ниже уровня мобильных и фиксированных предложений по отдельности

Увеличение количества и качества доп. услуг еще больше сокращает отток пользователей

- отток абонентов сокращается при переходе от Single к Dual/Triple/Quad play

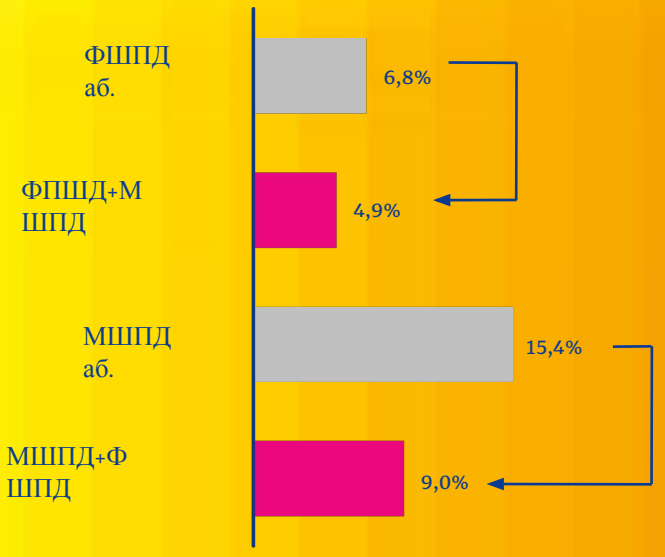
Virgin media

Годовой отток, % YTD/2012



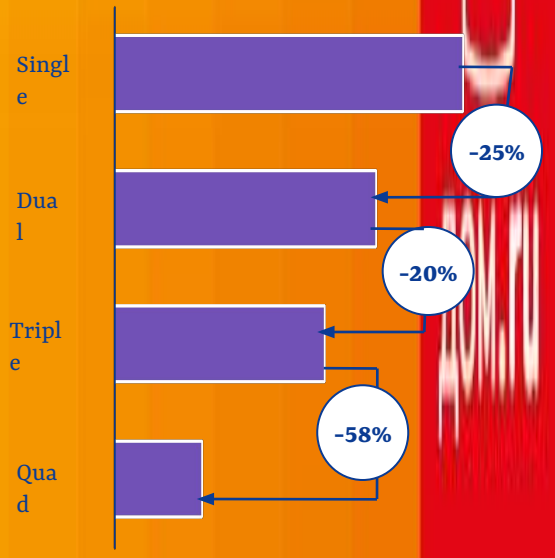
Deutsche Telekom

Годовой отток, % YTD/2012



kpn

Годовой отток, % YTD/2012



Описание

Если Клиент пользуется услугами Дом.ru и у него есть активная SIM-карта Мегафон, то он может получить скидку и на услуги Дом.ru, и на услуги мобильной связи Мегафон.

Состав продукта Дом.ru	Пакеты услуг или моно интернет
Состав продукта МегаФон	стандартные тарифы "Все включено", подключенные с 10 марта 2016 Скидка по договору предоставляется **только на активных тарифах.**
Скидка на услуги	20% на пакет услуг Дом.ru: **•Скидка распространяется на услуги интернет, КТВ, Дом.ru TV** **•Скидка не распространяется на услугу домашней телефонии Дом.ru** 10% на моно интернет Дом.ru 20% на мобильную связь Мегафон
Счета для оплаты	Постоплатная на пакетное предложение Дом.ru Предолпатная на моно Интернет Предоплатная на мобильные услуги
Брендирование	Кобрендинг Дом.ru и Мегафон
Личный кабинет	Раздельные личные кабинеты с возможностью перехода из ЛК Дом.ru в ЛК МегаФон
Рекламная акция	Практичный выбор

MVNO (mobile virtual network operator) — оператор сотовой связи, использующий существующую инфраструктуру другого оператора, но продающий услуги под собственной маркой или под объединенной.

Как подключить

Подключение акции в салонах МегаФон

Процесс подключения через розничные сети Мегафон:

1. Продажа услуг Дом.ru через розничные сети Мегафона
2. Занесение заявки на Дилерский портал
3. Техник подключения приходит к Клиенту, подключает, принимает авансовый платеж.

Подключение акции через салоны Дом.ru

Процесс подключения через ЦП/СЦ (только Sim-карта):

1. Клиенту продают Sim-карту в ЦП/СЦ
2. Занесение заявки в Web Dealer
3. Специалист ЦП/СЦ выдает и активирует Клиенту Sim-карту, заполняет договор, принимает авансовый платеж.

Процесс подключения через ЦП/СЦ (наши услуги + Sim-карта):

1. Продажа услуги через ЦП/СЦ
2. Занесение заявки в АРМ
3. Техник подключения приходит к Клиенту, выдает и активирует Sim-карты, заполняет договор, принимает авансовый платеж.

Подключение акции по звонку в ОКЦ:

- Новый Клиент Дом.ru+Новый Клиент МегаФон
- Новый Клиент Дом.ru + Действующий Клиент МегаФон
- Действующий Клиент Дом.ru + Новый Клиент МегаФон
- Действующий Клиент Дом.ru + Действующий Клиент МегаФон
- Подключение к акции дополнительных Sim-карт

http://kbn.ertelecom.ru/pages/viewpage.action?pageId=23668038#spblock-spclose-Новый Клиент Дом.ru+Новый Клиент МегаФон

Как подключить

- В акции у Клиента Мегафон учитывается **только 1 договор с АО "Эр-телеком Холдинг"** (зарегистрированный на 1 Клиента). Договор с АО "Эр-телеком Холдинг", уже использованный в целях участия в акции, не может быть использован другим Клиентом.
- Скидка начнет действовать с 1го месяца пользования услугами. Важно чтобы были подключены наши услуги и услуги МегаФона.
- Скидка приостанавливается в случае отсутствия своевременной оплаты услуг хотя бы одного из операторов (наличие задолженности) и возобновляется при погашении задолженности (положительном балансе)
- **В рамках акции Клиент может получить скидку на АП по несколько номеров:**

  Новосибирск - 3 sim-карты,

  Омск - 3 sim-карты,

  Красноярск - 2 sim-карты,

  Томск - 3 sim-карты,

  Барнаул - 3 sim-карты.

  При условии оформления sim-карт на одного Клиента.
- Договор должен быть оформлен в присутствии владельца паспорта.
- При навешивании РА "Практичный выбор" у Клиента закроются все текущие РА, дающие скидки на АП (останутся скидки на удержание).

Подключение через USSD

Условия	Дом.ru	МегаФон
Тариф и активность	Актуальный пакет или тариф моно интернет на активном договоре	Актуальный тариф и активная SIM
Паспортные данные	Актуальные паспортные данные	

Клиент набирает USSD номер *105*988# → **Клиент вводит номер договора** → **Запрос в биллинг Дом.ru**

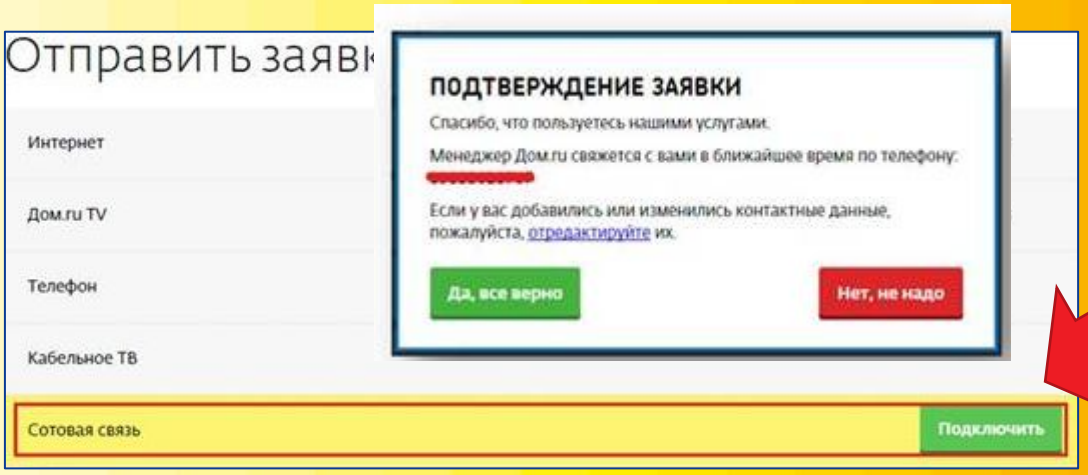
Нет → **Уважаемый клиент! Ваш профиль не соответствует условиям акции со стороны компании "Дом.ru". Участие в совместной акции "МегаФон - Дом.ru" невозможно.**

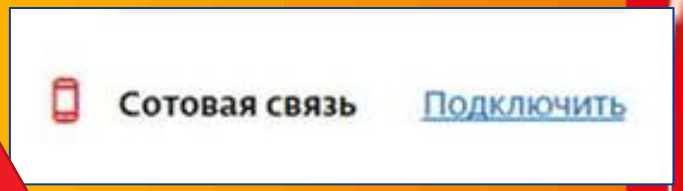
Да → **Запрос в МегаФон о подключенном тарифном плане (онлайн)**

Нет → **Уважаемый клиент! Для участия в Акции необходимо произвести смену Вашего тарифного плана на "МегаФон - Все включено S", "МегаФон - Все включено M", "МегаФон - Все включено L", "МегаФон - Все включено VIP" (на Ваш выбор). Узнать свой тариф *105*16#.**

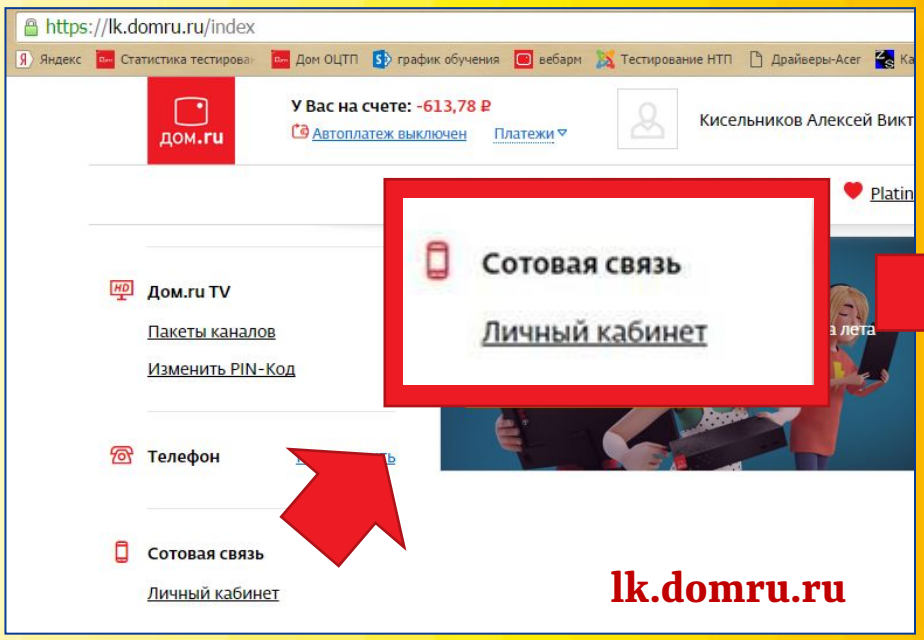
Да → **Нотификация о подключении опции "МегаФон - Все включено - Дом.ru. Предоставление скидки.**

Личный кабинет

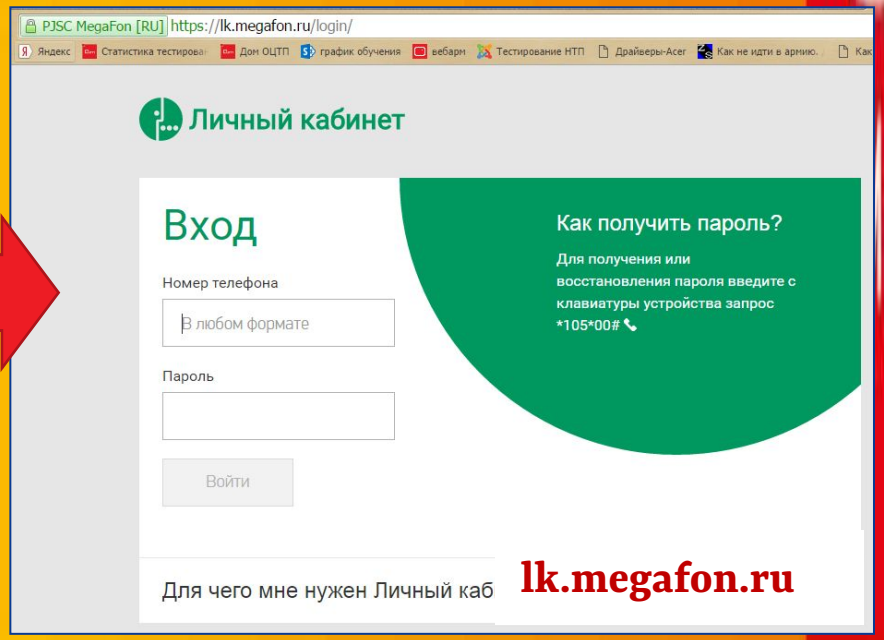




Клиенту позвонят из ОЦП Дом.ru



lk.domru.ru



lk.megafon.ru

Веб-АРМ

Приложения

Инфо | Приложения | Обращения | Оборудование | ИКТВ | Заявки | Подключение | Операции с договором | История баланса | Свойства договора | Ограничение по балансу | Спецпредложения | Программа лояльности | Лог | Подписки контента | Уведомления

Приложение	Логин / Номер	Операции	Признак	Активен с	Активен до
1 (План для мобильного оператора)	MS_534 79233192127	Статистика Услуги Начисления	Активен		
2 (Пакет L 2.0)	v41300503 pppoe - Да Показать сессии за период	Статистика Услуги Начисления Лог ошибок РК ЛК ЛК ТВ Отвязать IP от логина Прямое разрешение для диагностики	Активирован	01.06.2016	
1 (План для мобильного оператора)	79233192127_MG2	Статистика Начисления	Активен		

Веб-АРМ

Инфо | Приложения | Обращения | Оборудование | ИКТВ | Заявки | Подключение | Операции с договором | История баланса | Свойства договора

Ограничение по балансу | Спецпредложения | Программа лояльности | Лог | Подписки контента | Уведомления

Тип	Атрибут	Инициатор	Активен с	Активен до
Рекламная акция	Скидка на доп. пакеты Дом.ru TV	Патраков Иван Александрович	16.04.2016	01.01.2100
Рекламная акция	Практичный выбор	Мониторинг биллинговой системы	02.05.2016	01.01.2100
Прочее	Доступны спецпредложения по пакетам каналов	Мониторинг биллинговой системы	16.04.2016	16.10.2016
Рекламная акция	Скидка на аренду комбоустройства	Патраков Иван Александрович	16.04.2016	17.05.2016
Прочее	Promo	Мониторинг биллинговой системы	18.04.2016	19.04.2016
Рекламная акция	Скидка на декодер 0	Мониторинг биллинговой системы	16.04.2016	
Рекламная акция	Дом.ru TV аренда 0	Мониторинг биллинговой системы	16.04.2016	

Наличие Рекламной акции можно посмотреть в Свойствах договора

Начисления по договору №240

Дата С 22.05.2016 ПО 23.06.2016 Показать

	Дата начисления	Услуга	Сумма	Валюта	Длительность	
◉	20.06.2016	Домашний интернет - Сторно абонентская плата	-400,00		Рубль	Коррект
○	31.05.2016	Домашний интернет - Скидка за комплексное предложение	-325,00		Рубль	
○	31.05.2016	Домашний интернет - Абонентская плата	785,00		Рубль	
○	31.05.2016	Домашний интернет - Скидка на абонентскую плату [Практичный выбор (12600)]	-89,03		Рубль	

Наличие скидки можно посмотреть в начислениях

Зоны ответственности

ОКЦ

Действующий Клиент Дом.ru и Мегафон:

- вопросы по активации скидки
- вопросы по начислениям со скидкой

ОЦП

У Клиента нет услуг от Дом.ru и/или мобильной связи Мегафона:

- Потенциальный Клиент хочет подключить услуги Дом.ru и МегаФон
- Клиент Мегафон хочет подключить услуги от Дом.ru
- Клиент Дом.ru хочет подключить мобильную связь от Мегафон

Перевод на ОЦП по стандартному БП

МегаФон

- качество связи
- технические вопросы по мобильной связи
- стоимость звонков Мегафон

Номер для перевода на контакт-центр МегаФона: 920
Работает круглосуточно.
Контакт-центр Мегафон: 8 (800) 550-05-00

Плюсы и преимущества

Плюсы для Клиента:

- Экономия (всё вместе дешевле). Скидка по акции действует бессрочно, что дает преимущество по сравнению с обычными промо-периодами.
- Надежность соединения (благодаря современным, проверенным сетям)
- Пользование инновационными услугами
- Единый центр поддержки www.domru.ru
- Раздельные счета на оплату постоянных и мобильных услуг (привычные условия оплаты)
- Дополнительные Sim-карты

Преимущества МегаФон

- МегаФон – крупная федеральная компания, работает с 2007 года во всех регионах РФ. Он уже завоевал доверие более 75 миллионов человек.
- МегаФон имеет более 15 тыс. базовых станций 3G по РФ, что позволяет предоставлять интернет на высокой скорости большому количеству клиентов одновременно.
- Мегафон - магистральный оператор, у которого есть свои оптические линии связи. Это дает возможность передавать большие объемы информации на высокой скорости и предоставлять услуги самого высокого качества своим Клиентам.
- На тарифах «Всё включено», подключенных с 10.03.2016, нет роуминга по России. Вообще нет. Куда бы ни поехал Клиент в пределах страны, для него будет действовать домашний тариф.
- В Омске у МегаФон максимальное покрытие 4G среди всех операторов. Это позволяет добиться максимально возможной скорости интернета на телефоне.

Плюсы и преимущества

Бесплатная смена номера
Клиенту МегаФон – участнику Акции, который приобретает новый номер, смена номера один раз в первый месяц после подключения предоставляется бесплатно. Для бесплатной смены клиенту доступны номера из категории «обычный федеральный».

Сменить номер клиент может следующими способами:
- USSD-запрос *105*88#;
- позвонить в КЦ по номеру 0500;
- обратиться в салон связи МегаФон.

Любимый номер - Дом.ru
Участники акции могут подключить опцию «Любимый номер - ДОМ.ру».

Описание:
Клиенту МегаФон предоставляется возможность звонить бесплатно* на один «любимый номер» фиксированной связи (городской номер) Дом.ru домашнего региона абонента.
Абонентская плата и плата за подключение (первичное/повторное) по опции "Любимый номер - Дом.ru" - 0 рублей.

Подключение:
через сотрудника КЦ/ салона МегаФон
с помощью USSD-запроса *105*989#