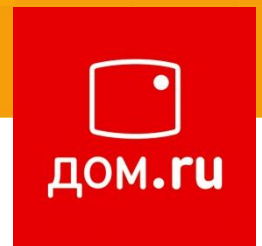


Формирование отношений с Клиентами: Программа привилегий



Цели проекта

- ✓ снижение оттока у группы Клиентов, пользующихся ПЛ, на 10% по сравнению с Клиентами, которые не пользуются ПЛ
- ✓ повышение индекса лояльности NPS на 10% в каждом городе присутствия
- ✓ сокращение кол-ва Клиентов с ДЗ
- ✓ повышение АРПУ

Основной смысл программы:

Мы предоставляем бонусы Клиентам, которые вовремя платят (не имеют задолженности) и долго пользуются услугами Дом.ru.



Текущая программа лояльности представляет собой балльную систему в сочетании с системой статусов:

- Клиенты ежемесячно оплачивают услуги и за это им начисляются биты.
- Количество начисляемых битов зависит от статуса и может колебаться от 1 бита за каждые 30 рублей начислений до 1 бита за каждые 15 рублей.
- Наименьший статус – SILVER, наибольший – PLATINUM.
- Статус рассчитывается по двум параметрам – срок сотрудничества с компанией и АРПУ (среднемесячные начисления АП).
- Накопленные биты Клиент может потратить на скидки, скоростные бонусы, брендированную сувенирную продукцию и контент на сайте turbodom.ru

Один Клиент по программе лояльности – это одно домохозяйство (уникальный адрес и все фамилии на нем, идентичные друг другу до 3 букв).



Иванов В. – договор ИНТ



Иванова А. – договор КТВ



Иванов К. – договор ТЛФ

= 1 статус по ПЛ, биты начисляются по всем договорам суммарно на один битный счет

Пример: если в квартире проживает 3 человека, на троих из них оформлены 3 разных договора.

При наличии двух и более активных договоров по разным услугам на одном адресе с совпадением фамилии Клиента, но с отличающимся именем и отчеством (например, Иванов В.- договор по интернет, Иванова А.- договор по КТВ, Иванов К. – договор по телефонии) данные договоры считаются договорами одного Клиента (вероятно, Ивановы - одна семья).

В зависимости от двух параметров – АРПУ и срок сотрудничества с компанией - из текущей абонентской базы выделяются группы Клиентов со статусом Silver, Gold, Platinum. Чем выше статус, тем больше бонусов/привилегий получает Клиент.

Визуализация статусов:



Silver



Gold



Platinum

Матрица определения статуса Клиента:

АРПУ	Срок сотрудничества с компанией		
	6 - 11 мес.	12 - 23мес	От 24 мес.
от 900 руб.	GOLD	PLATINUM	PLATINUM
от 650 до 899 руб.	SILVER	GOLD	
от 400 до 649 руб.		SILVER	GOLD

Матрица определения статуса в г. Санкт-Петербург:

АРПУ	Срок сотрудничества	
	До 1,5 лет	Более 1,5 лет
До 600	Без статуса	
600-750	Silver	
750-1000	Silver	Gold
1000+	Gold	Platinum

- Статус рассчитывается автоматически 29/30 числа каждого месяца.
- Статус присваивается Клиенту сроком на 1 календарный месяц с 01го по 30/31е число.
- Клиент может активировать бонусы в период владения статусом, то есть с 01го по 30/31е число.
- Статусы рассчитываются и присваиваются всем Клиентам независимо от регистрации в Программе привилегий.
- Пример: статус на август рассчитывается 30 июля и при этом учитываются среднемесячные начисления за 5 предыдущих месяцев, т.е. за июнь, май, апрель, март и февраль.

- Для начисления и траты битов необходимо пройти регистрацию в Личном кабинете на сайте www.domru.ru.
- Регистрацию Клиент проходит 1 раз в едином личном кабинете.
- После регистрации в начислении битов участвуют все договоры, которые считаются в рамках Программы привилегий принадлежащими одному Клиенту (то есть все по одному и тому же адресу с одной и той же фамилией). Битный счет в таком случае общий, и он один.
- При регистрации Клиенту необходимо указать (или подтвердить) **и номер телефона, и адрес электронной почты.**
- При переоформлении договора регистрация в Программе привилегий сохраняется. Если переоформления не было, придется регистрироваться заново.
- Регистрацию Клиента в Программе привилегий также может осуществить сотрудник ЦП/АО/ЦАО по заявлению Клиента.

Всем Клиентам, зарегистрировавшимся в Программе привилегий, в зависимости от их статуса будут начислены приветственные биты:

Platinum – 150 битов

Gold – 100 битов

Silver – 50 битов

Без статуса – 0 битов

Начисление приветственных битов будет происходить сразу же после регистрации Клиента в Программе.

- ✓ Биты начисляются со всей суммы начислений за основные и дополнительные услуги с учетом всех скидок.
- ✓ Биты начисляются 15 числа месяца за начисления предыдущего месяца.
- ✓ За купленный за деньги контент биты не начисляются
- ✓ Срок хранения битов на счету – 6 месяцев.
- ✓ Количество битов рассчитывается по следующей формуле:

$$\text{Количество битов} = \frac{\text{сумма начислений за месяц}}{\text{коэффициент}}$$

Где коэффициент определяется статусом клиента:

Без статуса	30
SILVER	25
GOLD	20
PLATINUM	15

- Если сумма начислений не ровно делится на коэффициент, то биты начисляются с округлением до второго знака после запятой.
- Начисления в месяц регистрации:

Когда была регистрация	До 15 числа	После 15 числа
Когда будут начислены биты	В этом же месяце	В следующем месяце

Задача:

Клиент зарегистрировался в Программе привилегий 16 июля, начисления за июль: АП 780 руб., аренда роутера 20 руб., покупка IP-адреса 450 руб. Сколько битов и когда начислятся?

Наименование	Количество	Как активировать
Улучши тариф	1 бит за каждые 3 рубля разницы в АП	Автоматически
Подключи новую услугу	20 битов за каждую вновь подключенную по этому адресу услугу	Автоматически
Подключение автоплатежа	100 битов единоразово	Автоматически
Плати вовремя	30 битов при отсутствии отрицательного баланса 6 месяцев подряд	Автоматически
Плати заранее (только для моно-интернета)	150 битов за 3 месяца вперед и 330 за 6 месяцев	Автоматически



Улучши тариф

(начисления проводятся за смену тарифа)

За каждые 3 рубля разницы между абонентскими платами старого и нового тарифа за все услуги Клиент получает 1 бит. (биты начисляются единоразово, при условии, что у Клиента не было такого тарифа с момента заключения текущего договора и он пользуется новым ТП в момент начисления битов).

Биты начисляются автоматически на следующий месяц после смены тарифа. Если Клиент сменил тариф с 1го числа месяца, то ему начисляются биты в этом же месяце.



Подключи новую услугу

Клиентам начисляются биты за новую подключенную услугу – 20 битов за каждую. До начисления битов происходит проверка на наличие данной услуги у Клиента по ПЛ ранее. Если на Клиенте по ПЛ была подключена услуга, то биты не начисляются, если услуги не было ранее – то биты начисляются.



Подключи автоплатеж

За первое подключение услуги «Автоплатеж» на текущем номере договора начисляются дополнительные биты. При повторном подключении услуги на текущий номер договора биты не начисляются. При смене номера договора (переоформление), за подключение услуги Автоплатеж снова начисляются биты. Т.е. биты за подключение услуги Автоплатеж у одного Клиента начисляются только один раз на одном номере договора. Биты начисляются на следующий месяц после первого списания с карты.



Плати вовремя

При отсутствии минусового баланса на первое число месяца в течение всех 6 месяцев подряд Абоненту начисляется на 7й месяц 30 битов.



Плати заранее

Оплатив услуги за 3 или 6 месяцев вперед, Клиент получит дополнительные 150 или 330 битов на свой счет. Акцию необходимо активировать в ЛК. Акция действительна только для моно-договоров с услугой интернет (авансовая система оплаты).

Пример начисления дополнительных битов:

За октябрь Клиенту был выставлен счет на 644 руб. 1 октября он подключил себе «Автоплатеж». Полгода на 1е число у Клиента был положительный баланс.

Решение:

Статуса у Клиента не было, коэффициент выбираем равным 30:

$644/30=21,4$ битов

+30 битов по акции «Плати вовремя»

Итого Клиенту начислено в ноябре 51,4 битов.

100 битов за «Автоплатеж» будут начислены в декабре.

Биты начисляются в течение 6 месяцев с момента регистрации / предыдущего сгорания битов.

Например, Клиент зарегистрировался в Программе привилегий 20 мая, начисления произойдут:

За май – 15 июня

За июнь – 15 июля

За июль – 15 августа

За август – 15 сентября

За сентябрь – 15 октября

За октябрь – 15 ноября

Сгорание битов произойдет 15 декабря – сгорит все, что было накоплено и не потрачено с 15 июня по 15 ноября включительно, при этом будут начислены новые биты (за ноябрь).

Последующие сгорания будут происходить по такой же схеме.

Из Программы исключаются Клиенты, которые не пользовались битами в течение 12 месяцев.

В октябре были исключены Клиенты, подтвердившие свое участие в Программе в период с 1.05.2013 по 1.07.2014 и ни разу не тратившие биты с момента регистрации и по 30.09.2015.

Платные

Доступны за биты,
активируются в Личном
кабинете

Бесплатные

Доступны обладателям
статуса.

- АП 1 рубль за первый месяц новой услуги (обладателям любого статуса)
- Бесплатная аренда роутера (для Platinum)

Скидки:

На аренду роутера	100% за 5 битов 100% для обладателей статуса Platinum
На дополнительные пакеты каналов	5% за 50 битов
На абонентскую плату	5% на 1 месяц за 60 Битов 5% на 2 месяца за 100 Битов 10% на 1 месяц за 100 Битов 10% на 2 месяца за 190 Битов 1 рубль в месяц за 800 битов
На абонентскую плату вновь подключенной услуги	1 рубль в первый месяц для обладателей любого статуса
На сервис Телеархив	75 битов + 1 рубль

Интернет-бонусы:

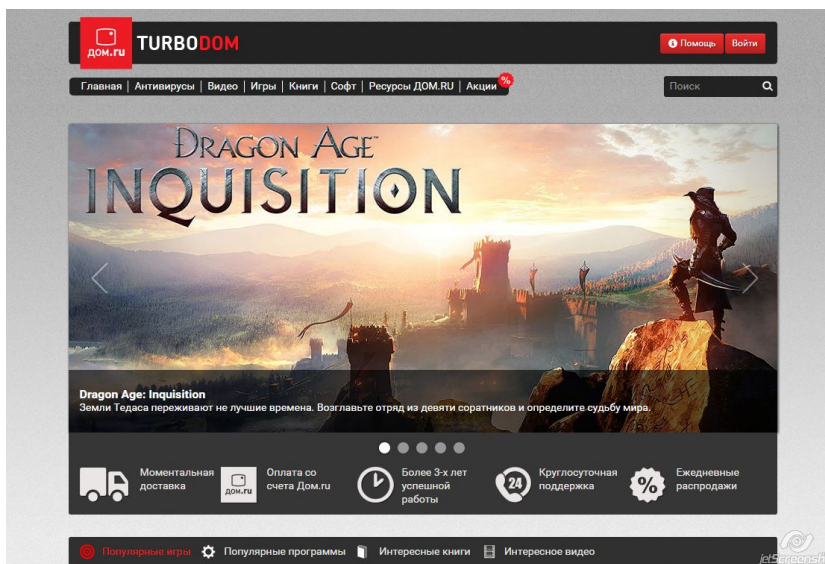
Увеличение скорости до 100 Мбит/с	1 месяц за 50 битов 2 недели за 40 битов 1 неделя за 25 битов 24 часа за 15 битов
Выделение реального IP-адреса	250 битов (450 рублей)
Аренда постоянного IP-адреса	20 битов (120 битов в Санкт-Петербурге)

- Сувенирная продукция.

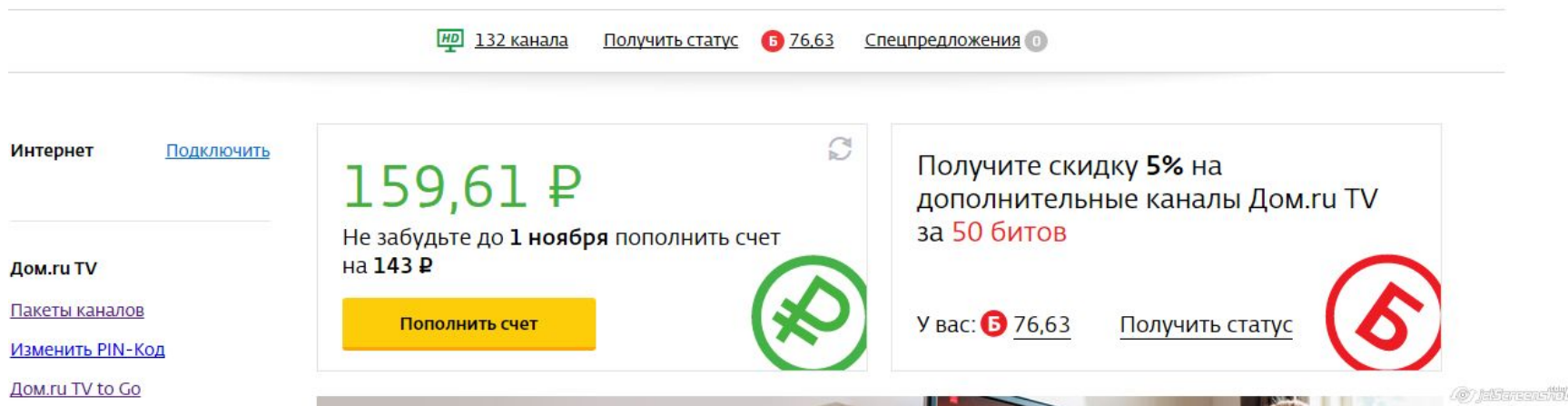
Ассортимент на сайте status.domru.ru и в Личном кабинете. При покупке списывается указанное количество битов и 1 рубль.

- Контент на сайте turbodom.ru

Игры, музыка, софт. Стоимость бита фиксированная: 1 бит=1,1 рубля



В Личном кабинете Клиента на главной странице представлена информация о текущем статусе, количестве битов, а также выводится специальное предложение использовать биты с указанием, на что их можно потратить:



The screenshot displays the user's personal account dashboard. At the top, there is a navigation bar with the following items: **HD** 132 канала, [Получить статус](#), **Б** 76,63, and [Спецпредложения](#) 0. Below this, the dashboard is divided into two main sections. The left section, titled "Интернет" with a [Подключить](#) link, lists services: "Дом.ru TV", "Пакеты каналов", "Изменить PIN-Код", and "Дом.ru TV to Go". The right section features a large green balance display of "159,61 ₽" with a refresh icon. Below the balance, it says "Не забудьте до 1 ноября пополнить счет на 143 ₽" and includes a yellow "Пополнить счет" button and a green Bitcoin icon. To the right of this is a promotional offer: "Получите скидку 5% на дополнительные каналы Дом.ru TV за 50 битов". Below the offer, it shows "У вас: **Б** 76,63" and a "Получить статус" link next to a red Bitcoin icon. A small "getScreenShot" watermark is visible in the bottom right corner of the screenshot.

В дальнейшем планируется выводить каждому Клиенту наиболее подходящее ему предложение потратить биты, пока это универсальная скидка на АП

Страница программы привилегий включает в себя четыре раздела:
Заработать биты, Потратить биты, Привилегии по статусу и История битов:

Программа привилегий

Заработать биты

[Потратить биты](#)

[Привилегии по статусу](#)

[История битов](#)

В подразделах описаны доступные Клиенту способы заработать и потратить биты, история битов, а также привилегии по статусу (даже у тех, кому статус не присвоен)

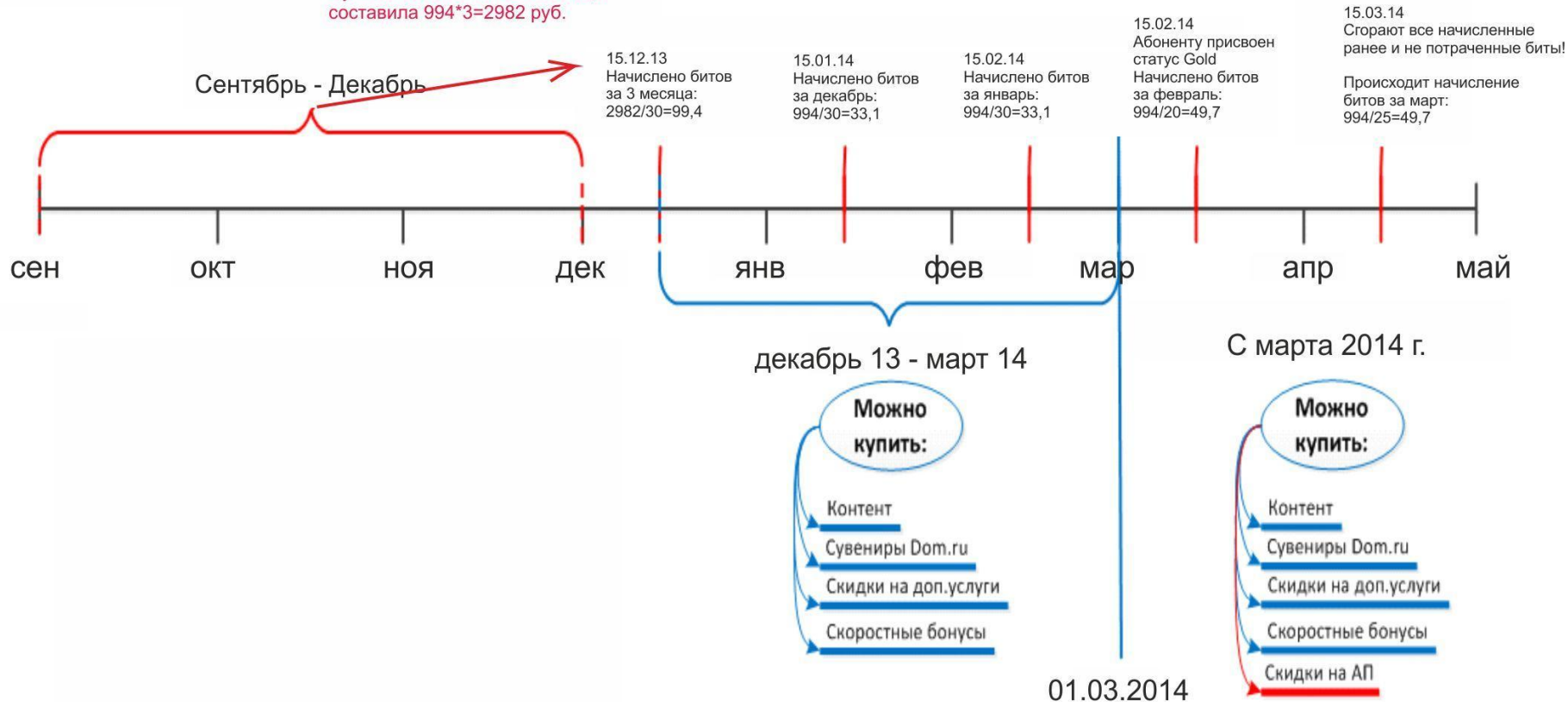
- Биты можно использовать только при положительном балансе
- Недавно зарегистрированные Клиенты ПЛ могут начать тратить биты только с четвертого месяца пользования услугами.
- Недавно зарегистрированные Клиенты могут покупать скидки на АП только через 6 месяцев (после первого сгорания битов)
- Каждые шесть месяцев неиспользованные биты сгорают.

- Биты можно тратить только при положительном балансе. Мотивируем Клиента всегда сохранять положительный баланс.
- Биты можно тратить только на четвертый месяц после заключения нового договора. Клиенту начисляются биты сразу за 3 месяца и, получив большую сумму битов, он уже сможет на них купить что-то серьезное.
- Покупать скидки на абонентскую плату можно только на седьмой месяц после заключения нового договора. Для того, чтобы текущие Клиенты чувствовали себя более привилегированными перед новыми Клиентами, для того, чтобы новые Клиенты прочувствовали ценность скидок на АП, новым Клиентам необходимо заслужить право пользоваться этими скидками полугодовым сотрудничеством.

Схема начисления битов

Абонент подключился к услугам компании в сентябре 2013 г. и сразу же зарегистрировался в Программе привилегий, Его АП составляет 994 руб. в месяц

Сумма начислений за 3 месяца составила $994 \times 3 = 2982$ руб.



Пример 1:

Клиент зарегистрирован в Программе привилегий 8 месяцев. Имеет статус Silver. Полгода на 1е число у Клиента был положительный баланс. За октябрь Клиенту был выставлен счет на 755руб. У Клиента было на счету 0 битов. На что может потратить биты Клиент?

Решение: Статус Silver, коэффициент выбираем равным 25:

$755/25=30$ битов

+30 битов по акции «Плати вовремя»

Итого Клиенту начислено 60 битов.

Абонент может потратить биты на:

1. Увеличение скорости до 100 Мбит/с на 1 месяц- за 50 битов и приобрести скидку на АП за Wi-Fi роутер за 5 битов.
2. Получить скидку 5% на 1 мес. за 60 битов
3. Приобрести сувенир.
4. Купить скидку 5% на доп. пакеты каналов Дом.ru TV

Пример 2:

Клиент подключил услуги Дом.ру 10 ноября и сразу же зарегистрировался в Программе привилегий. АП первые 2 месяца составит 333 рубля, с 3-го мес.- 644руб. В каком месяце Клиент сможет приобрести за биты скидку 5% на АП?

Решение: Так как первые полгода Клиент не может потратить биты на скидки, а через полгода все биты сгорают, то первые начисления, которые можно будет потратить на скидку, произойдут после первого сгорания битов 15 мая (биты будут начислены за апрель), Статуса нет, коэффициент выбираем равный 30: $644/30=21,4$ бита (будет на счете 15 мая)

Т.к. скидка 5% на 1 месяц стоит 60 битов, то нужное число битов будет накоплено за 3 месяца, т.е. Клиент сможет активировать скидку после 15 июля.

При отработке возражения «У вас дорого»:

Агент: «Понимаю ваше желание экономить. В этом вам может помочь наша программа привилегий. Зарегистрировавшись в программе и оплачивая наши услуги, вы будете зарабатывать дополнительные баллы-биты и расплачиваться ими за дополнительные сервисы, бонусы.. Оплатив наши услуги за 3 месяца вперёд, вы сможете увеличить скорость своего ТП до 100 Мбит/с на месяц, при этом ваша АП останется прежней. На 7 месяц пользования услугами Вы сможете за биты приобрести скидку на АП.

При отработке возражения «У вас скидки только для новых Клиентов»:

Агент: «Понимаю ваше желание пользоваться дополнительными скидками и возможностями. В этом вам может помочь наша программа привилегий. После регистрации в Программе привилегий ежемесячно при условии оплаты услуг вам будут начисляться биты, которые вы можете потратить на приобретение скидки на АП или на увеличение скорости своего ТП, а также на покупку сувениров и лицензионного контента.

Для удержания:

Специалист: «При расторжении договора Вы не сможете воспользоваться всеми бонусами, которые Вам были начислены. Сейчас на вашем счете N битов, по программе привилегий у вас статус «.....» это позволяет Вам (предлагаем в зависимости от причины расторжения):

- Приобрести скидку на АП;
- Подключить ещё одну услугу за 1 рубль;
- Подключать со скидкой дополнительные пакеты каналов;
- Увеличить скорость на своём ТП. и многое другое.