

# «Защита экрана» Digital Care для Tele2

---

2019



# Спецификация продукта

	<b>Защита экрана</b>
<b>Формула продаж</b>	<b>Сервис</b>
Сегмент	<b>B2C</b>
Форма оплаты	<b>Ежемесячно</b>
<b>Устройства</b>	
Смартфоны	✓
<b>Покрытие</b>	
Механическое повреждение	✓
Заливание водой	✗
<b>Объём покрытия - части</b>	
Экран	✓
Корпус	✗
Камеры	✗
<b>Клиентский сервис</b>	
Логистика от двери/до двери	✓
Покрытие стоимости ремонта/Замены	✓
<b>Дополнительные сервисы</b>	
Клиентский Web-портал (после пилота)	✓
Обращение через Колл-центр/web-портал (после пилота)	✓
Статус ремонта через КЦ/web-портал (после пилота)	✓
<b>Конечная стоимость для Клиента</b>	
Активация на 90 дней, руб с НДС	<b>1200</b>
Ежемесячные платежи после периода Активации, руб с НДС	<b>235</b>

# Суть продукта

- ✓ Сервис “Защита экрана” предлагается для абонентов **Tele2 с новыми и б/у устройствами**
- ✓ Сервис “Защита экрана” продаётся путём реализации Активационных кодов в точках продаж Теле2
- ✓ Сервис “Защита экрана” с **ежемесячными платежами**
- ✓ Сервис “Защита экрана” включает:
  - **Ремонт** экрана, 1 ремонт в 360 дней
  - **Доставка** устройства от-двери-до-двери
  - **Колл-центр** (клиентский web-портал после пилота)
- ✓ Сервис “Защита экрана” предлагается в точках продаж Теле2



# Качественный сервис для клиента



Случай повреждения



Сообщение о повреждении через колл-центр или интернет-портал



Заказ курьера



Передача устройства



Ремонт



Доставка отремонтированного устройства

Клиент сообщает о повреждении устройства через колл-центр или интернет-портал

DC регистрирует отчет о повреждении

DC подтверждает прием устройства

Клиент решает, как будут выполняться обязательства по продукту (ремонт, замена и т.д.)

DC подтверждает способ устранения повреждения и передает информацию клиенту в режиме реального времени

DC вызывает курьера с учетом пожеланий клиента

Курьер забирает поврежденное устройство

Курьер доставляет отремонтированное устройство



Информация о регистрации повреждения

Информация о принятии отчета о повреждении

Информация о времени передачи

# Разделение ответственности

## DigitalCare

- Обеспечивает обслуживание технической инфраструктуры
- Предоставляет техническую инфолинию (колл-центр)
- Принимает заявки о повреждении
- Отвечает за реализацию ремонта
- Отвечает на запросы по статусу ремонта
- Отвечает за логистику телефонов (курьерский сервис)
- Управляет базами данных
- Составляет маркетинговый план

---

## TELE2

- Является продавцом услуги
- Принимает оплату за услугу от Клиента (при продаже Кода)
- Участвует в продвижении услуги



# DigitalCare

СПАСИБО!

