

«Защита экрана» Digital Care для Tele2

2019



Спецификация продукта

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

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!

