«Защита экрана»

Digital Care для Tele2

2019

TELE2 | DigitalCare

Спецификация продукта

	Защита экрана
Формула продаж	**Сервис**
Сегмент	**B2C**
Форма оплаты	Ежемесячно
Устройства	
Смартфоны	√
Покрытие	
Механическое повреждение	√
Залитие водой	x
Объём покрытия - части	
Экран	√
Корпус	x
Камеры	x
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**

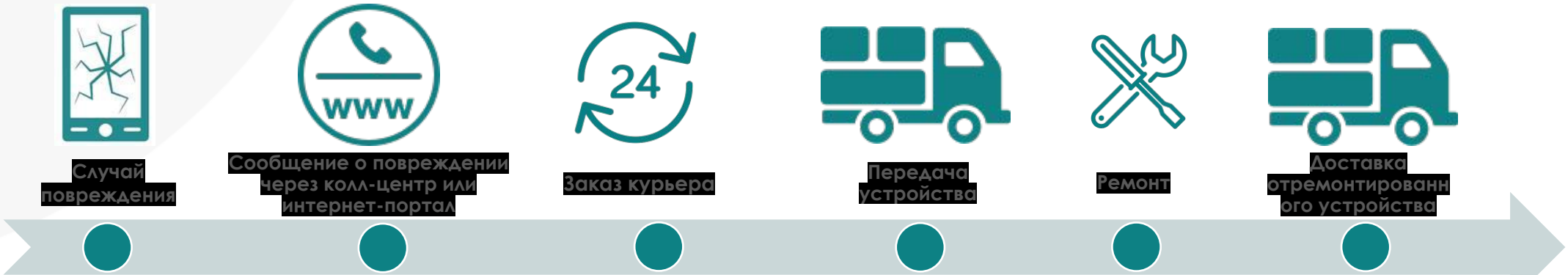
TELE2 | DigitalCare

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

TELE2 | DigitalCare

Качественный сервис для клиента



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

DC регистрирует отчет о повреждениях

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

TELE2 | DigitalCare

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!