



# Оценка клиентов



Не устраивает качество услуг	обращение по качеству (ЕКЦ/ОЦТП)	Сервисная заявка
	56%	38%

Не устраивает цена	повышение АП	обращение по повышению
	90%	20%

КРІ АО	Ресурс	Составляющие	Норматив
Отток	ВІ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Панель Динамика АА В2С</li> <li>• Панель 21 Деактивации и реактивации</li> </ul>	% от АА (ежемесячный норматив)
Дебиторская задолженность	АРМ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Обзвон</li> <li>• БП Ленивые договоры</li> <li>БП по созданию заявок на отключение</li> <li>• Управление приостановлением по ДЗ</li> <li>• Работа с коллекторским агентством</li> </ul>	Прирост ДЗ (ежемесячный норматив)
БП по операциям с договором	АРМ База знаний	<ul style="list-style-type: none"> <li>• БП Создание договора Клиента</li> <li>• БП Переоформление договора</li> <li>• БП Приостановление договора               <ul style="list-style-type: none"> <li>• БП Расторжение договора</li> </ul> </li> <li>• БП Изменение данных Клиента               <ul style="list-style-type: none"> <li>• БП Двойные договоры</li> </ul> </li> </ul>	—
Обращения	АРМ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• БП Регистрация обращений</li> <li>• Регламент обработки претензий</li> </ul>	72 ч
Удержание	ВІ, АРМ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• БП Регистрация намерения расторгнуть договор</li> </ul> Регламент обработки обращений НРД	% эффективности удержания Абонентов (норматив 60%)
Скидки, миграции	ВІ, АРМ, База знаний	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Отчет по признакам на договоре</li> <li>• Панель 14 Аналитика ARPU+               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Матрица удержания</li> </ul> </li> </ul>	% от выручки

**Деактивации**  
(приостановление начислений по договору – потеря выручки)

**Реактивации**  
(возобновление начислений по договору – выручка)

—

**ОТТОК**

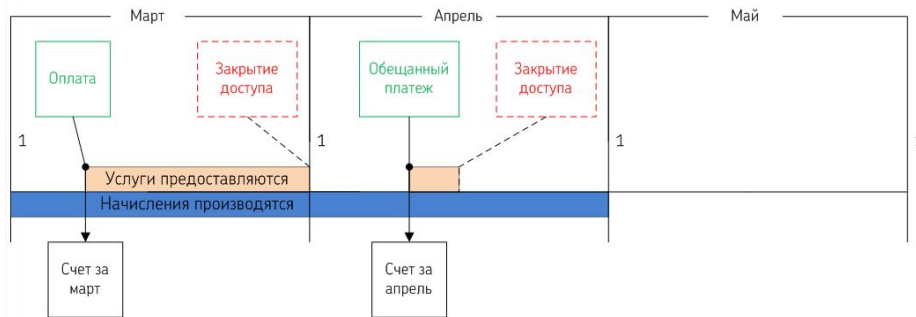
Причины оттока

Инструменты

<p><b>ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ</b> (Клиент уезжает на дачу, в отпуск, ремонт и проч.)</p>	<p><b>ЛЕНЬ</b> (не активировал/ не оплатил моно ИНТ)</p>	<p><b>ДЗ</b> (приостановление услуг в прошлом месяце с 21 числа по причине неоплаты)</p>	<p><b>РАСТОРЖЕНИЕ</b> (отказ от услуг при обращении Клиента)</p>	<p><b>МИГРАЦИИ</b> (переоформление, переходы с аналогового ТВ на цифровое)</p>
<p>Обязательный положительный баланс при приостановлении, обзвон приостановленных, отключение услуг</p>	<p>Обзвон с предложением на активацию, смс информирование, акции на авансовую оплату, автоплатеж</p>	<p>Смс информирование, отключение, обзвон, автоплатеж, квитанции об оплате, акции на авансовую оплату</p>	<p>Площадка удержания на этапе намерения расторгнуть договор, проактивный обзвон склонных к оттоку</p>	<p>Ежедневный контроль мигрирующих Клиентов</p>

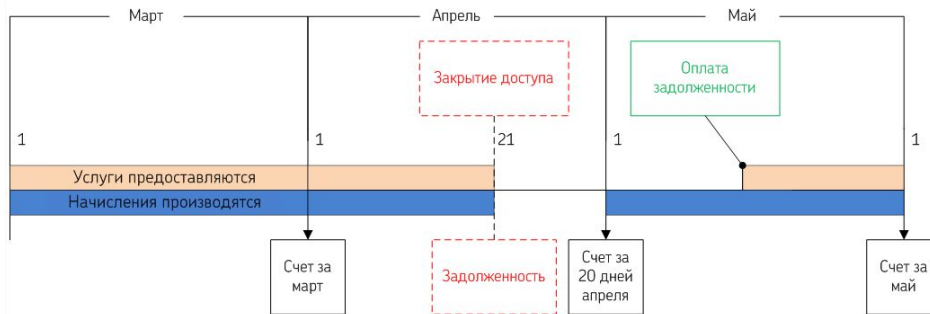
# Система начислений

## Моно ИНТ



- Авансовая система оплаты
- Начисления за полный месяц, независимо от дня активации
- Рекомендуемый срок оплаты – до 1 числа текущего мес (смс, эквила, e-mail)
- Активация тарифа возможна при наличии ДЗ или услуги «Обещанный платеж»
- Доступ к услугам ограничивается по ДЗ, если Клиент взял "Обещанный платеж" и не внес оплату в указанные сроки
- Расторжение происходит после 6 мес приостановления по ДЗ
- При расторжении по инициативе Клиента до окончания оплаченного периода, ДС возвращаются на счет

## Комплексное предложение



- Кредитная форма оплаты
- Начисления происходят 1 числа за предыдущий месяц
- Рекомендуемый срок оплаты – до 1 числа следующего мес (смс, эквила, e-mail)
- Доступ к услугам ограничивается по ДЗ 21 числа, если имеется задолженность за предыдущий месяц (10р и более)
- В случае приостановления по ДЗ закрывается доступ в интернет, все пакеты каналов (за исключением первых 20)
- В случае возобновления договора после оплаты ДЗ выставляется счет за полный месяц. Все пакеты каналов автоматически подключаются обратно
- Расторжение происходит после 6 мес приостановления по ДЗ
- Если Клиент отказался от КП в пользу моно ИНТ, то АП на договоре с моно ИНТ будет списана пропорционально дням пользования в текущем месяце, далее по авансовой форме оплаты