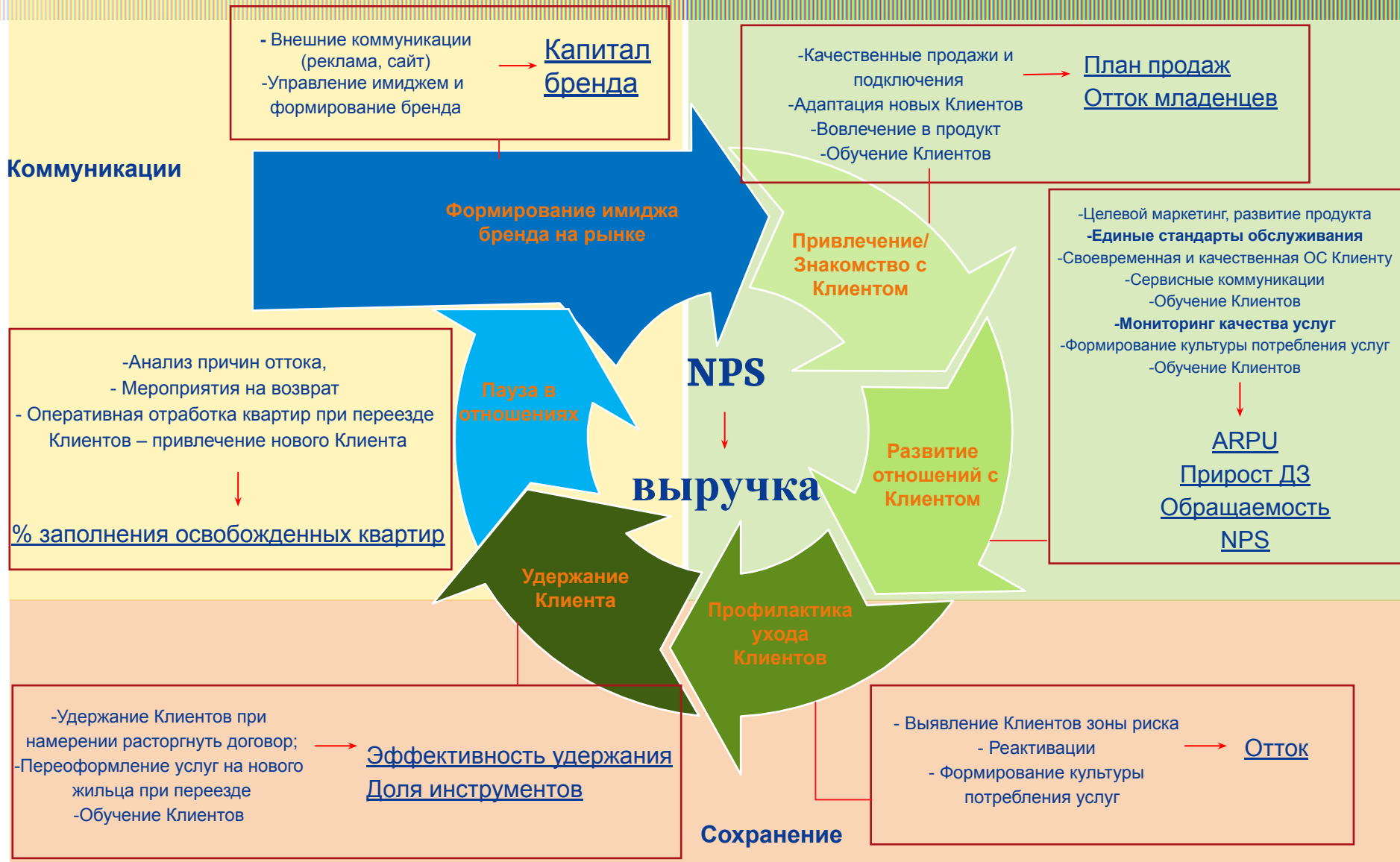


Жизненный цикл Клиента



Управление Клиентской базой на каждом этапе через формирование положительного Клиентского опыта

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

Деактивации
(приостановление начислений по договору – потеря выручки)

Реактивации
(возобновление начислений по договору – выручка)

—

ОТТОК

Причины
оттока

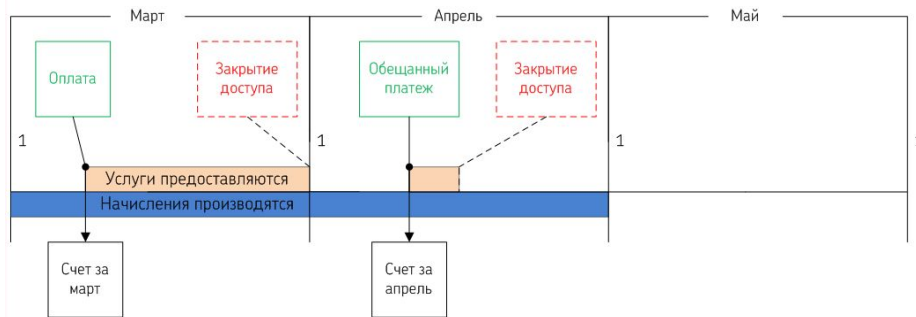
ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ (Клиент уезжает на дачу, в отпуск, ремонт и проч.)	ЛЕНЬ (не активировал/ не оплатил моно ИНТ)	ДЗ (приостановление услуг в прошлом месяце с 21 числа по причине неоплаты)	РАСТОРЖЕНИЕ (отказ от услуг при обращении Клиента)	МИГРАЦИИ (переоформление, переходы с аналогового ТВ на цифровое)
--	--	---	--	--

Инструменты

Обязательный положительный баланс при приостановлении, обзвон приостановленных, отключение услуг	Обзвон с предложением на активацию, смс информирование, акции на авансовую оплату, автоплатеж	Смс информирование, отключение, обзвон, автоплатеж, квитанции об оплате, акции на авансовую оплату	Площадка удержания на этапе намерения расторгнуть договор, проактивный обзвон склонных к оттоку	Ежедневный контроль мигрирующих Клиентов
--	---	--	---	--

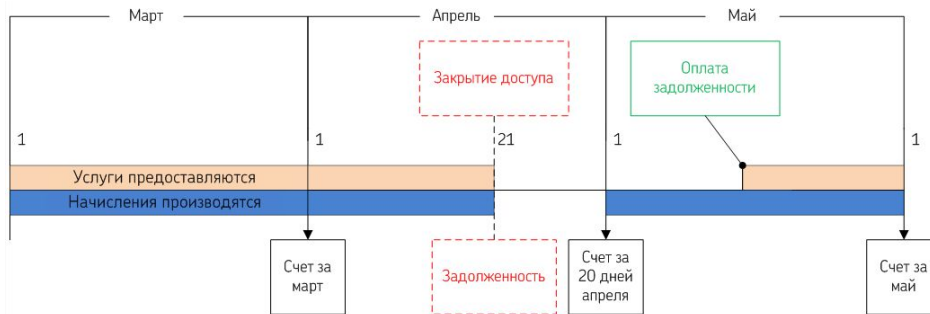
Система начислений

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, ДЗ 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