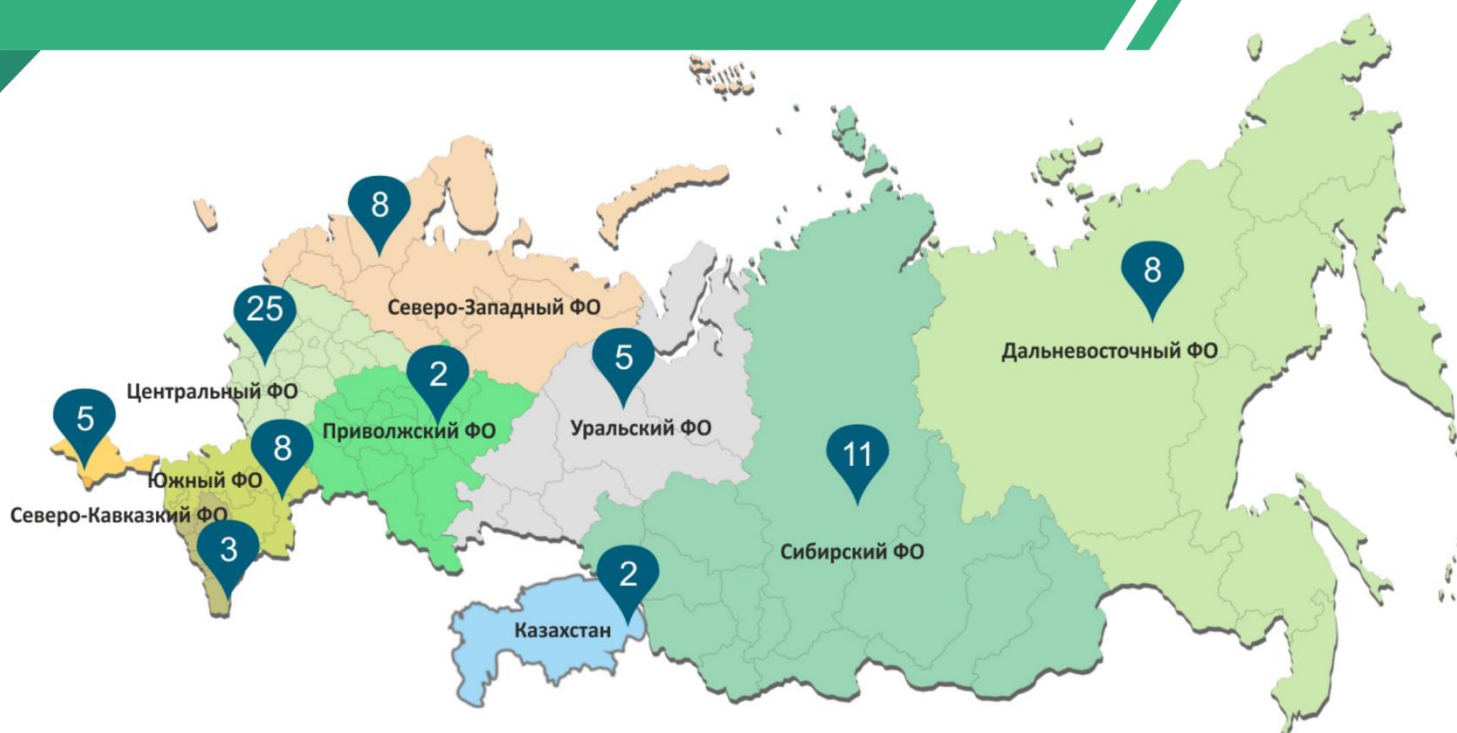


ПРАКТИКА ОЦЕНКИ И РАЗВИТИЯ ИНТЕРНЕТ ПРОВАЙДЕРА



УКОС 2018

КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ РАБОТЫ ИНТЕРНЕТ ПРОВАЙДЕРА



консалтинговая компания

ПРАКТИКА
ПРОДАЖ

ЭЛЕМЕНТЫ РОСТА ВЫРУЧКИ КОМПАНИИ

Рост выручки компании

Рост абонентской
базы компании

Увеличение среднего
ARPU компании

Привлечение абонентов

Удержание абонентов

Горячие
клиенты

Теплые
клиенты

Холодные
клиенты

Горячий
отток

Теплый
отток

Холодный
отток

Эффективные бизнес процессы и регламенты работы, речевые модули, система мотивации и обучения персонала, отчетность и планирование

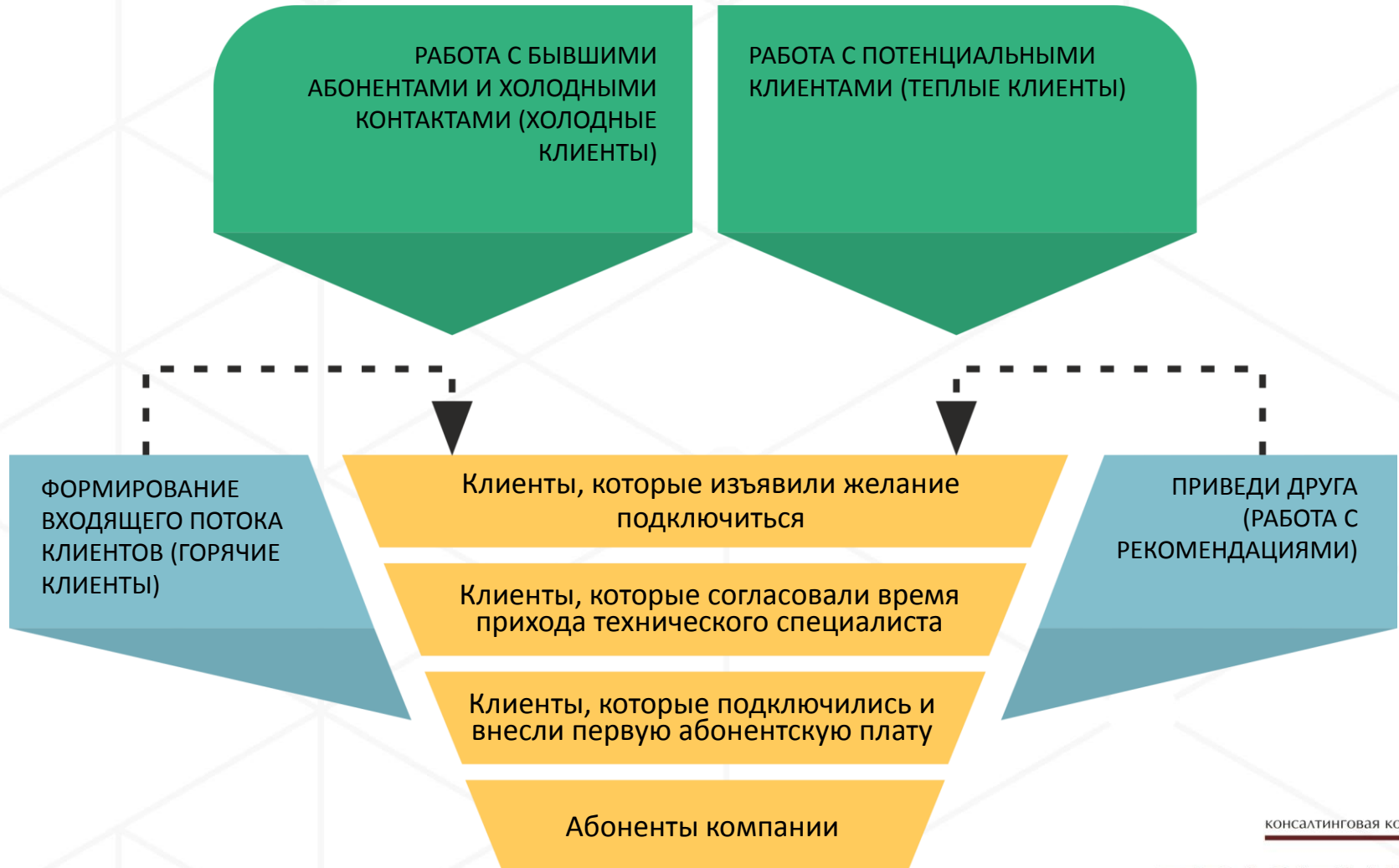
Квалифицированный персонал обеспеченный ресурсами

Профилактика оттока абонентов

консалтинговая компания

ПРАКТИКА
ПРОДАЖ

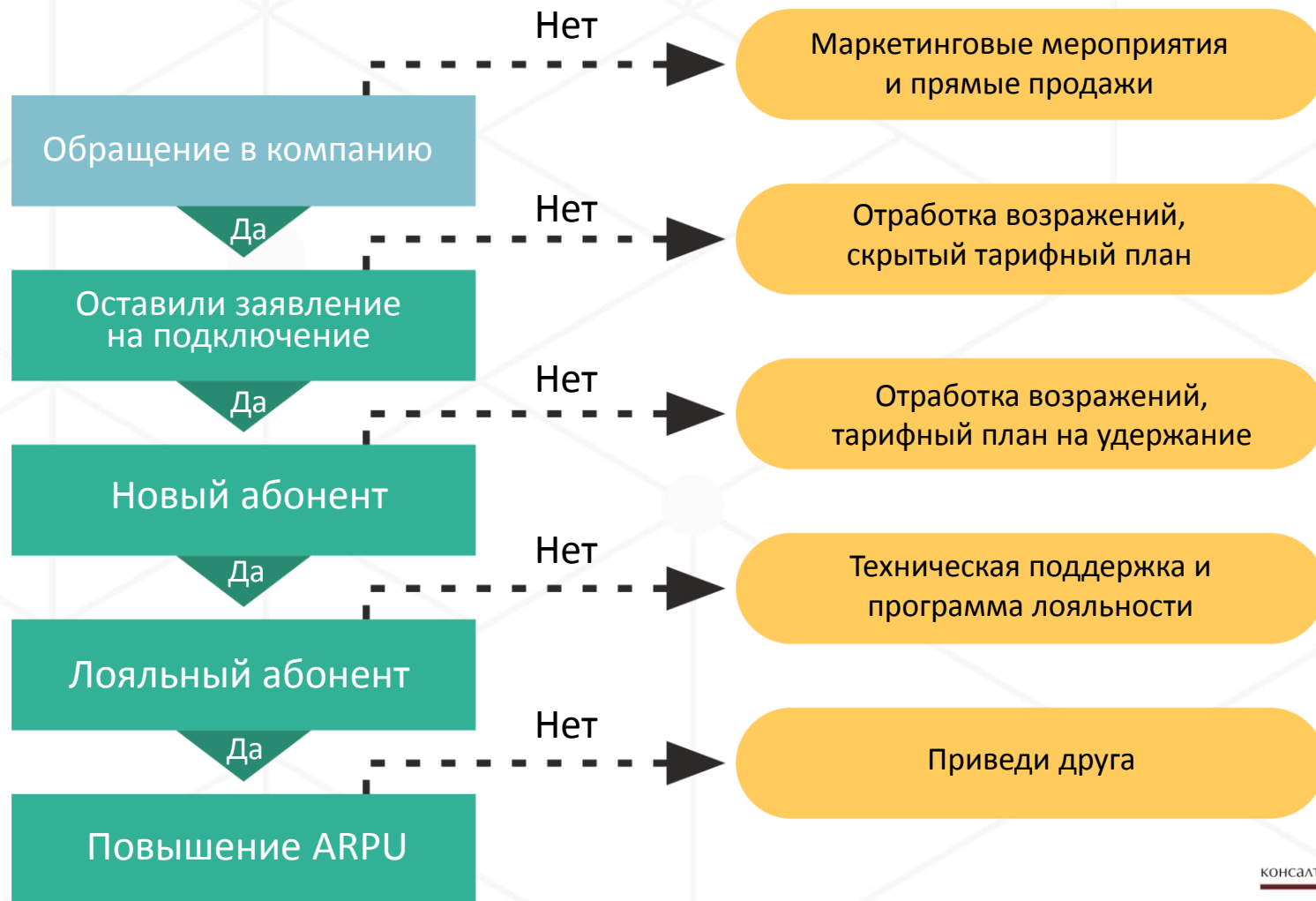
ПРИВЛЕЧЕНИЕ КЛИЕНТОВ



консалтинговая компания

ПРАКТИКА
ПРОДАЖ

ПРИВЛЕЧЕНИЕ И СОПРОВОЖДЕНИЕ



консалтинговая компания

ПРАКТИКА
ПРОДАЖ



консалтинговая компания

ПРАКТИКА
ПРОДАЖ

УДЕРЖАНИЕ АБОНЕНТОВ

АБОНЕНТЫ, КОТОРЫЕ
ИСПЫТЫВАЮТ ТРУДНОСТИ С
КАЧЕСТВОМ УСЛУГ, НО НЕ
ОБРАЩАЮТСЯ В КОМПАНИЮ

АБОНЕНТЫ, КОТОРЫЕ
ПЕРЕСТАЛИ ОПЛАЧИВАТЬ
УСЛУГИ

АБОНЕНТЫ, КОТОРЫЕ
ОБРАТИЛИСЬ В
КОМПАНИЮ (ГОРЯЧИЙ
ОТТОК)

Клиенты, которые изъявили желание
подключиться

Клиенты, которых удалось
классифицировать

Клиенты, которых удалось
удержать

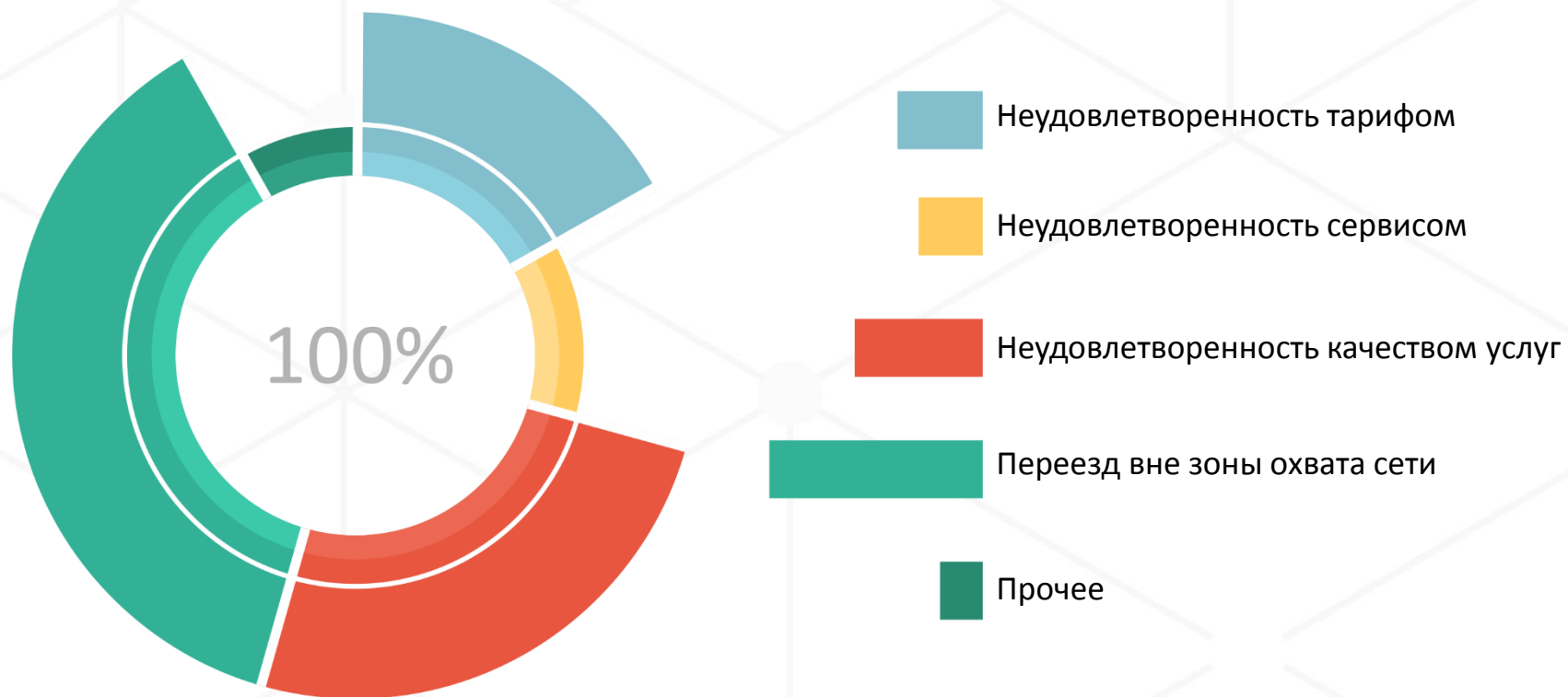
Абоненты компании

АБОНЕНТЫ, КОТОРЫЕ НЕ
УДОВЛЕТВОРЕННЫ
СЕРВИСОМ

консалтинговая компания

ПРАКТИКА
ПРОДАЖ

КЛАССИФИКАЦИЯ ПРИЧИН ОТТОКА



консалтинговая компания

ПРАКТИКА
ПРОДАЖ

ДЕТАЛИЗАЦИЯ ПРИЧИН ОТТОКА

№ п/п	Причины	Ориентир, %	Факт, %
НЕУПРАВЛЯЕМЫЙ		15%	
1	Переезд вне зоны охвата (в пределах города, но в компании нет технической возможности подключения)	6%	
2	Переезд в другой город или область (работать/учиться/жить)	6%	
3	Жизненные обстоятельства (смерть абонента/абонент уходит в армию)	2%	
4	Переезд по адресу, где уже подключены услуги данного провайдера	1%	
5	Пользуется бесплатно (сотрудник фирмы/либо заставили подключить работодателя и т.п.)	0%	
УПРАВЛЯЕМЫЙ		85%	
6	Неактуальный номер телефона абонента	39%	
7	Причина неизвестна (отказ назвать причину/не может назвать, т.к. не является лицом, принимавшим решение)		
8	Переехал в зону охвата сети, но подключился к конкуренту		11%
Обслуживание (качество сервиса):		4%	
9	Работа специалиста в офисе	1%	
10	Работа подключателя	1%	
11	Работа ремонтника/техподдержки	2%	
Техника (качество услуги):		12%	
12	Низкая скорость (тв входит в эту категорию, т.к. некоторые абоненты отключают пакет услуг)	2%	
13	Перебои в работе (нет сигнала/подключения)	2%	
14	Качество картинки ТВ	2%	
Ненадобность:		10%	
15	Не нужно столько каналов	0%	
16	Сломан компьютер/телевизор (или их нет совсем)	2%	
17	Абонент съехал, хозяину не нужно	2%	
18	Временно жить не будут (ремонт/летом живет на дачи пр.)	4%	
19	Не пользуется Интернет/ТВ (может отключаться одна из услуг в пакете)	2%	
Переход к конкурентам "по акции":		5%	
20	Более выгодное предложение конкурентов	5%	
21	Повышение абонплаты в вашей компании после завершения акции	0%	
Переход к конкурентам из-за перечня услуг:		3%	
22	Наличие услуги, которой нет у нынешнего провайдера	1%	
23	Не устраивает контент	1%	
24	Решили попробовать что-то новое	1%	
25	Другое	1%	

АЛГОРИТМ УДЕРЖАНИЯ АБОНЕНТОВ

Классификация причин оттока



Разработка инструментов удержания под каждую причину оттока



Отработка речевых модулей по работе с клиентами



Работа с входящим потоком абонентов (явный отток)



Работа с просроченными платежами (выявление скрытого оттока абонентов)



Выставление и достижение плановых показателей



Аналитика и планирование



консалтинговая компания

ПРАКТИКА
ПРОДАЖ

ПОВЫШЕНИЕ СРЕДНЕГО ARPU



консалтинговая компания

ПРАКТИКА
ПРОДАЖ

**ПРОФИЛАКТИКА
ОТТОКА И
ПОВЫШЕНИЕ
СРЕДНЕГО ARPU**

Анализ абонентской
базы компании и
классификация
абонентов по
тарифным планам



Разработка тарифных
предложений и
дополнительных
сервисов



Отслеживания
финансового
поведения
абонентов



Отработка речевых
модулей по работе
с клиентами



Стимулирование
абонентов
оплачивать вперед
и актуализация
контактных данных



Работа над
повышением и
удержанием ARPU



Сопровождение
новых абонентов



Работа по
контролю качества
и сервиса



**ЭФФЕКТИВНЫЕ
БИЗНЕС
ПРОЦЕССЫ...**

Регулярный анализ
существующих
процессов компании



Создание условий для
генерирования новых
идей по росту и
развитию компании



Внедрение новой
документации
направленной на
повышение эффективности
персонала и протекающих
процессов в компании



Внедрение системы
нематериальной
мотивации персонал




Развитие корпоративной
культуры, налаживание
эффективных
коммуникаций между
подразделениями






СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Куринька Валентин

 8-929-646-68-64

 valek019@gmail.com