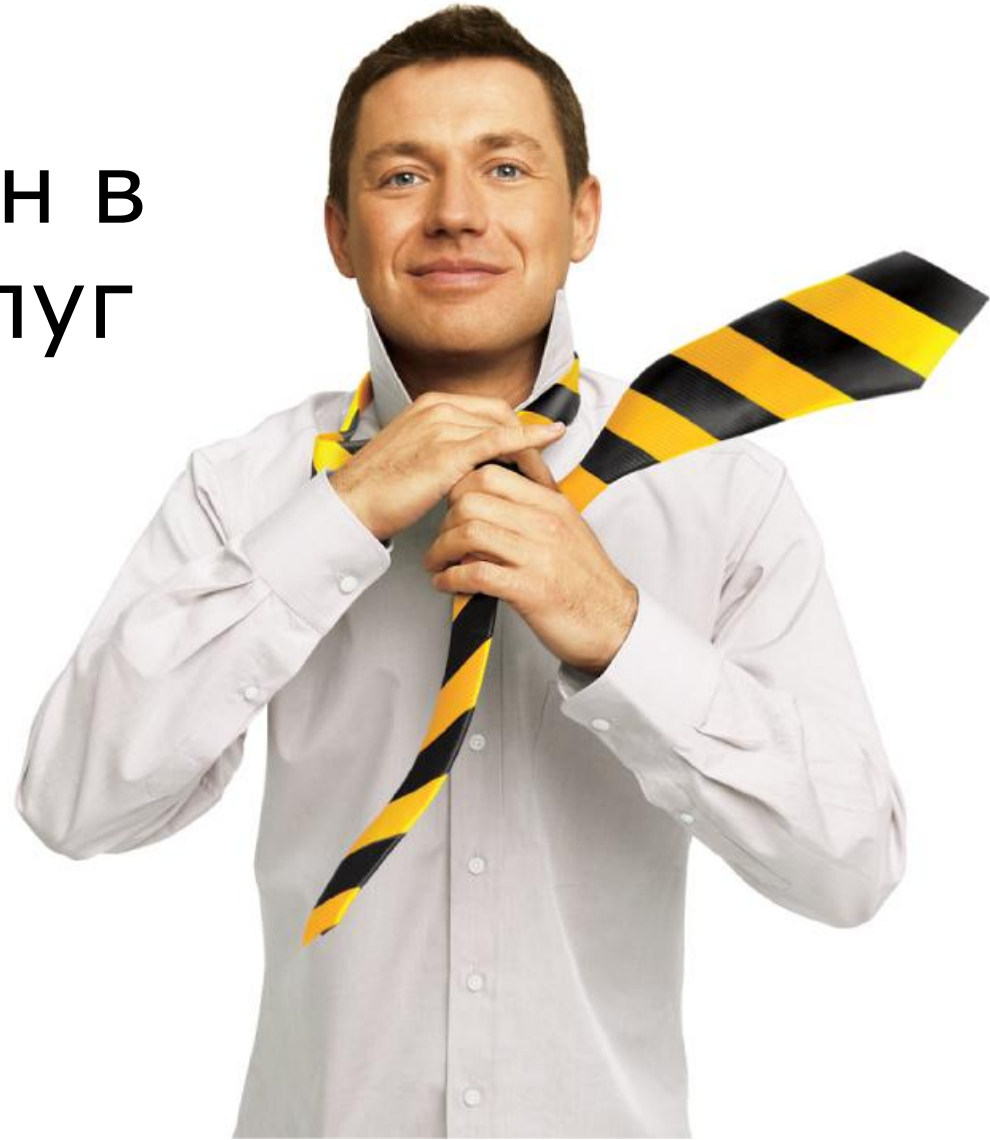


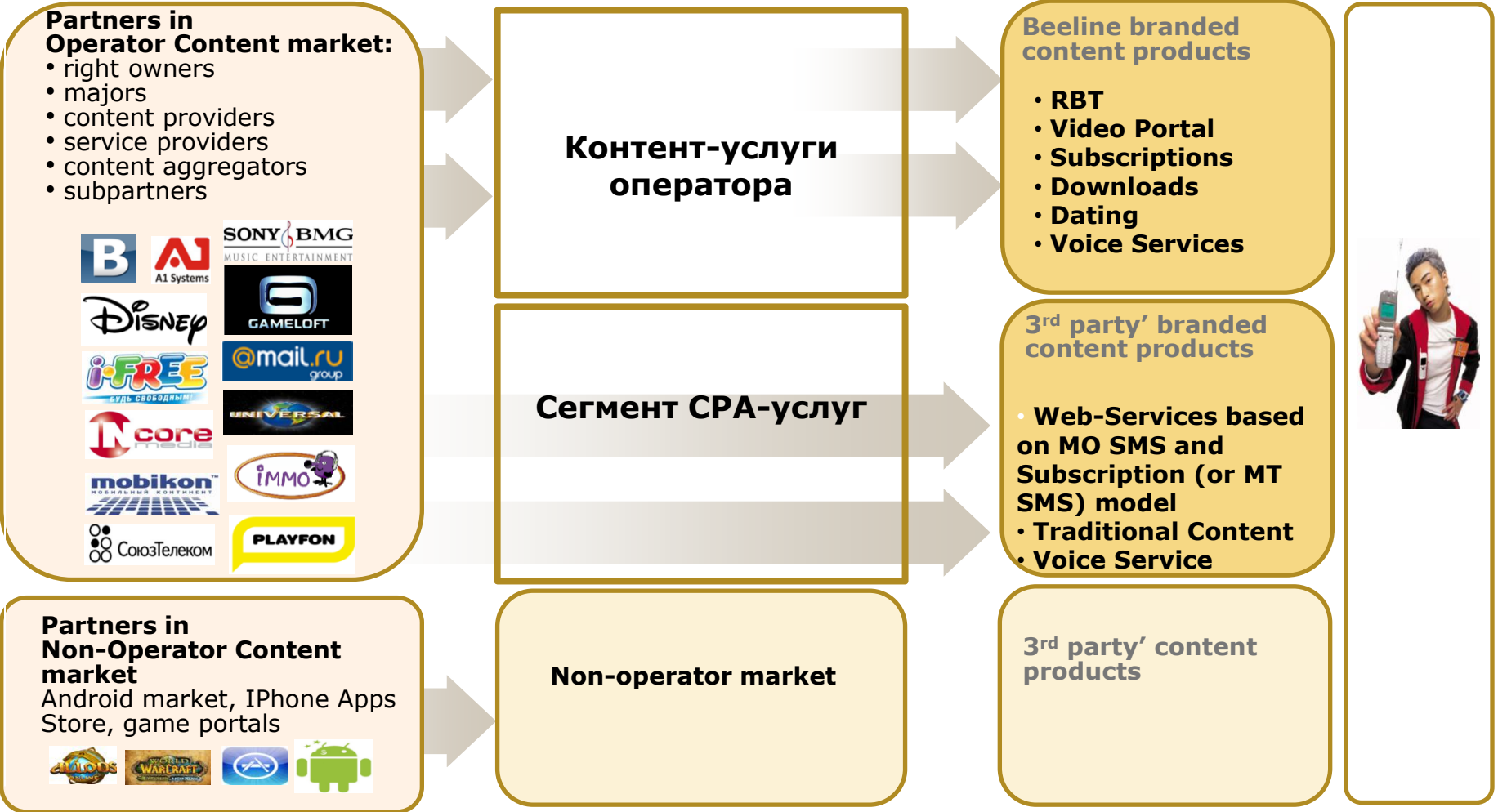
Стратегия Билайн в сегменте СРА-услуг

Екатерина Огнева,
ОАО «Вымпелком»

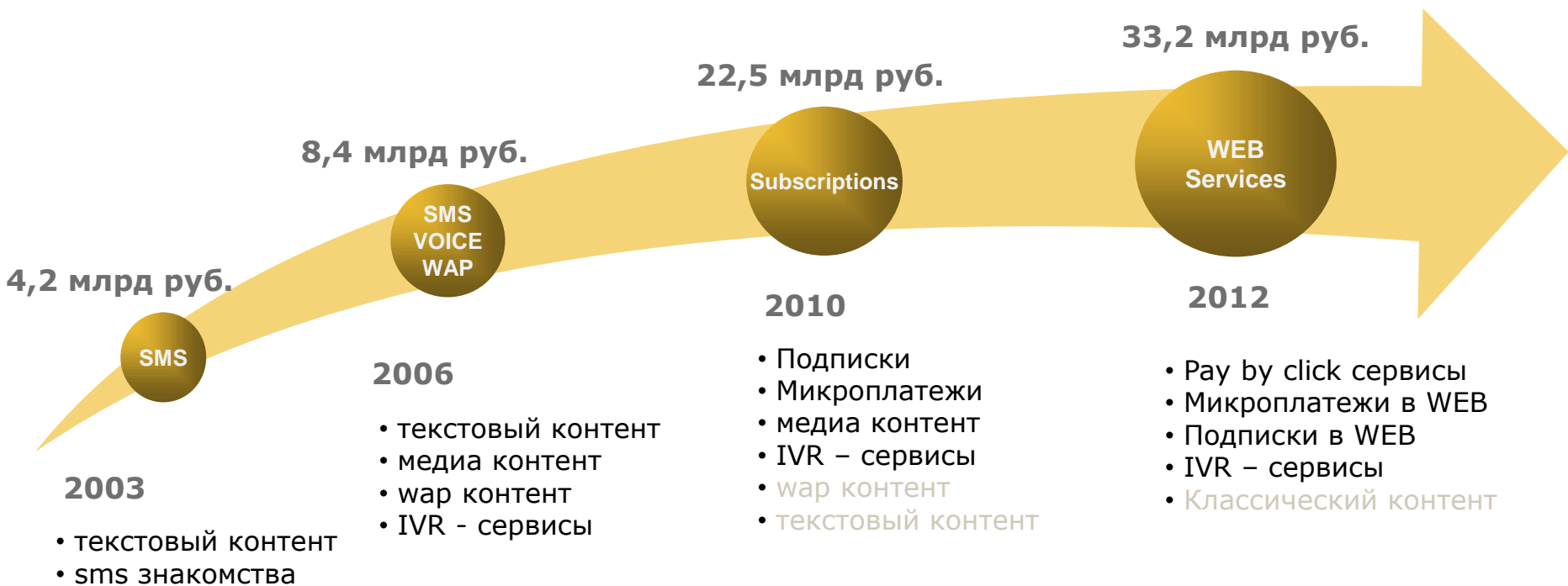




Структура рынка



Развитие рынка СРА

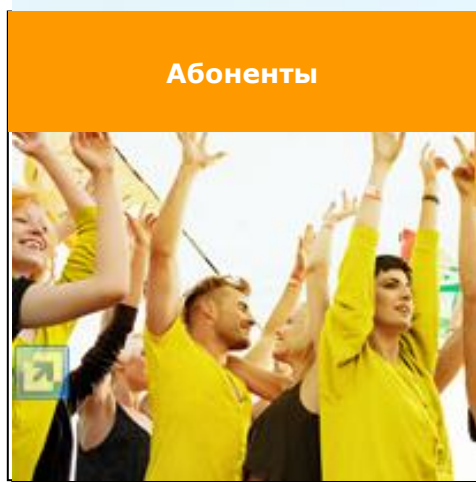


Сегмент СРА-услуг: Управление отношениями



Сегмент СРА-услуг

Билайн и абоненты

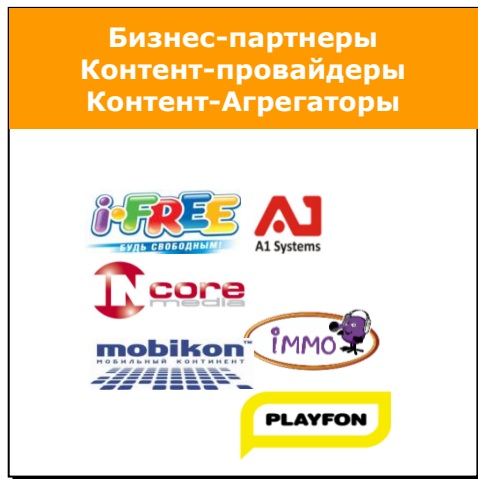


Задачи Оператора

- контроль качества оказываемых услуг
- дополнительное информирование об условиях и стоимости услуги ("Landing Page", смс-нотификация до/после покупки, команда «?» узнать о стоимости сервиса, личный кабинет, ..)
- educational активности
- пресечение использования мошеннических, недобросовестных, непрозрачных схем
- консультирование в абонентской службе, офисах

Сегмент CPA-услуг

Билайн и Бизнес Партнеры



Задачи Оператора

- регулирование рынка Оператор – Бизнес партнер
- создавать предпосылки для регулирования уровня Бизнес-Партнер - Субпартнер
- создание бизнес-моделей и условий для развития и роста рынка
- участие в value chain различных категорий бизнеса
- биллинг абонента
- техническое и операционное сопровождение (на стороне Оператора) и поддержка бизнеса CPA-услуг
- развитие инфраструктуры, функционала и технологической базы для CPA рынка
- разработка и внедрение мер, направленных на увеличение лояльности, борьбу с мошенничеством

Билайн и Бизнес Партнеры:

5 столпов открытых СРА-программ Билайн

1. Условия, требования и ограничения одинаковы для всех, без исключений



2. Создавать равные конкурентные условия для бизнес-Партнеров

3. Стремление к развитию, росту и увеличению емкости рынка



5. Открыты к мнениям, комментариям, идеям всех игроков



4. Персональная поддержка и взаимодействие с каждым бизнес-Партнером



Проблематика некачественного оказания услуг СРА

Установка вредоносного ПО на ПК или телефон

- Блокираторы
- Приложения, которые отправляют смс на короткие номера, неосознанно для абонента
- Побуждение отправить смс для разблокировки аккаунта в соц. Сети

Подписки

- Несанкционированная подписка на услугу
- Подписки в WEB иницируются без странички подтверждения Билайн
- Отписка от услуги не производится по первому требованию абонента



СПАМ-рассылки

- Предложения активировать «бонусы», получить приз
- Предложения скачать mms
- Предложения знакомства
- СМС со ссылкой или ММС от Маши-Кати-Саши, при клике на ссылку идет отправка платных смс или активируется подписка

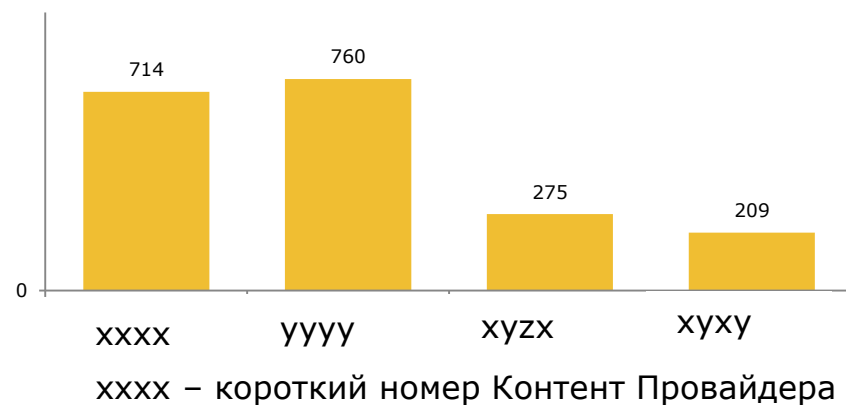
Введение абонента в заблуждение

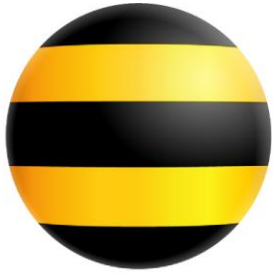
о стоимости и порядке предоставления услуги

Измеритель качества оказания сервиса – CРА-Индекс

Индекс CРА Номера,
по всем коротким номерам Контент Провайдера
измеряется ежедневно

$$\text{CРА Индекс} = \frac{\text{количество обращений в Call Centre}}{\text{Количество пользователей}}$$





Билайн™

