

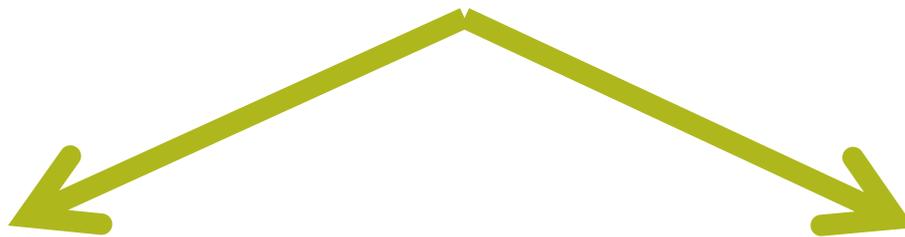
# aito



## Aito Technologies

**Александр Василевич** - директор по продажам в России и СНГ

# Управление клиентским опытом (СЕМ)



**Модная концепция**

**Полезный инструмент**

# Кому может быть полезна эта информация?

- **Операторам связи**
- **Интеграторам**
- **СМИ**
- **Конкурентам?**



- **Вызов 21 века**
- **Немного теории**
- **Aito и примеры**





# Депутаты отменили «мобильное рабство»!



с 1 декабря 2013 года

**«... соревноваться за потребителей операторы должны за счет качества и спектра предоставляемых услуг»**

**- заключил один из авторов законопроекта вице-спикер Госдумы Сергей Владимирович Железняк.**

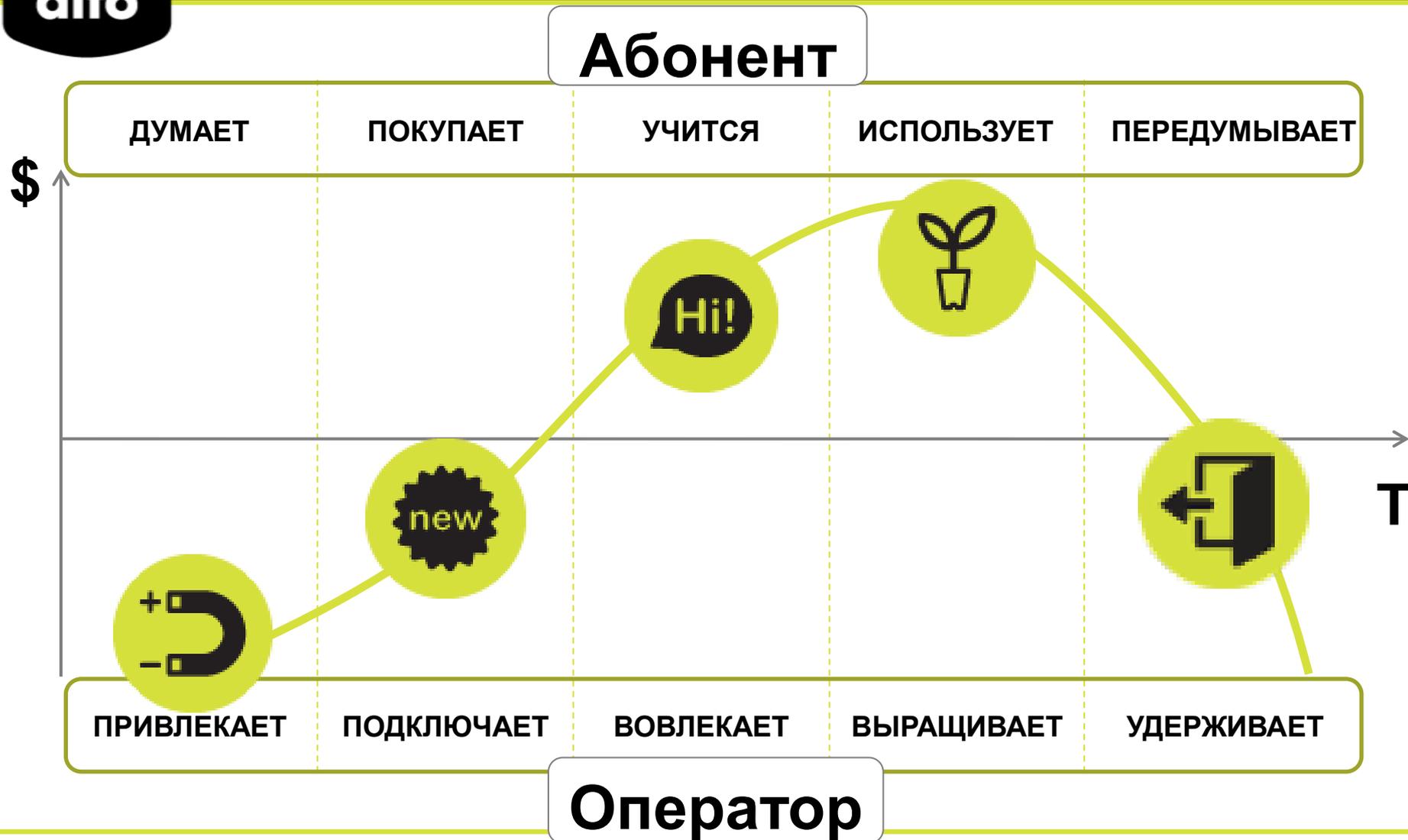
## Что сдерживает от перехода к другому?

- Превосходное качество связи и интернета?
- Индивидуальный подход?
- Уникальный набор услуг?
- Бренд?
- Личный/Корпоративный номер?
- Выгодность тарифа – цена?



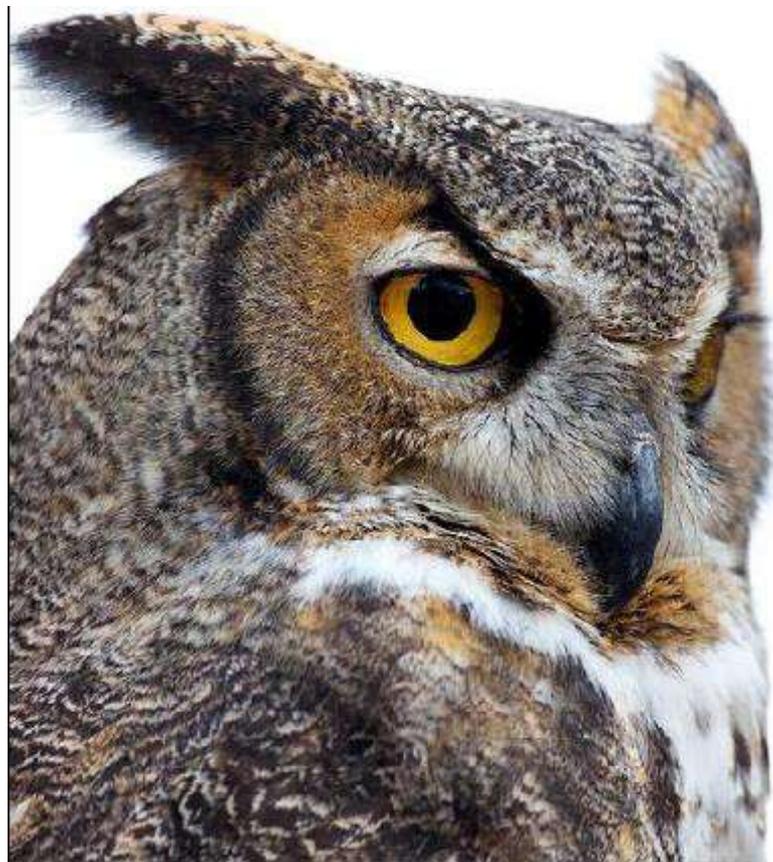
- Немного теории

# Customer Lifetime Value (CLV)



## Оператор должен лучше понимать:

- Кто?
- Что? Где? Когда?
- Как?
- Сколько?
- Какие приложения?
- Что дальше?



# Управление Клиентским Опытом (СЕМ\*)

\* Термин (Customer Experience Management) изобрел **Бернд Шмитт**  
2002 *Managing the Customer Experience: Turning customers into advocates*,  
Financial Times Press

## Задача СЕМ на всех этапах:

1. Выделять абонентов с потенциалом максимального CLV
2. На регулярной основе:
  - Исправлять, улучшать качество
  - Проводить Up-sell, таргетирование
  - Оценивать изменения



- **Aito и примеры**

TELE2

TDC

elisa

Ucell

ব্রবি

Dialog

celcom

zain

etisalat



HQ

Espoo, Finland

- Представительства Aito
- Заказчики Aito

Partners

Anritsu  
Discover What's Possible™

comptel

Clarity

NEXUS

ОТКРЫТЫЕ  
ТЕХНОЛОГИИ

## Абонент

\$

ДУМАЕТ

ПОКУПАЕТ

УЧИТСЯ

ИСПОЛЬЗУЕТ

ПЕРЕДУМЫВАЕТ

На 30% успешнее кампании по привлечению новых абонентов

На 20% выросла доходность



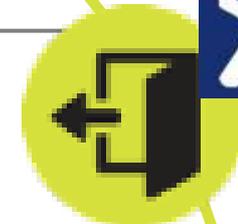
TELE2

На 10% вырос коэффициент решения проблем при 1-ом обращении



На 25% меньше access problems для VIP абонентов

На 10% вырос уровень удовлетворенности B2B клиентов



ПРИВЛЕКАЕТ

ПОДКЛЮЧАЕТ

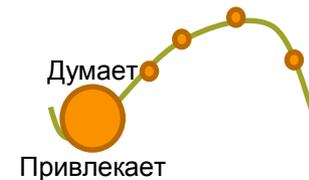
ВОВЛЕКАЕТ

ВЫРАЩИВАЕТ

УДЕРЖИВАЕТ

## Оператор

# Пример Ucell



Ucell Тарифы Услуги Интернет Устройства Роумерам

USSD запрос: \*797#

**“Всё в одном!”**  
Безлимитные социальные сети!

SINFDOSSH.UZ  
muloqot.uz  
olam.uz

## TeliaSonera

170M subs in 15  
countries

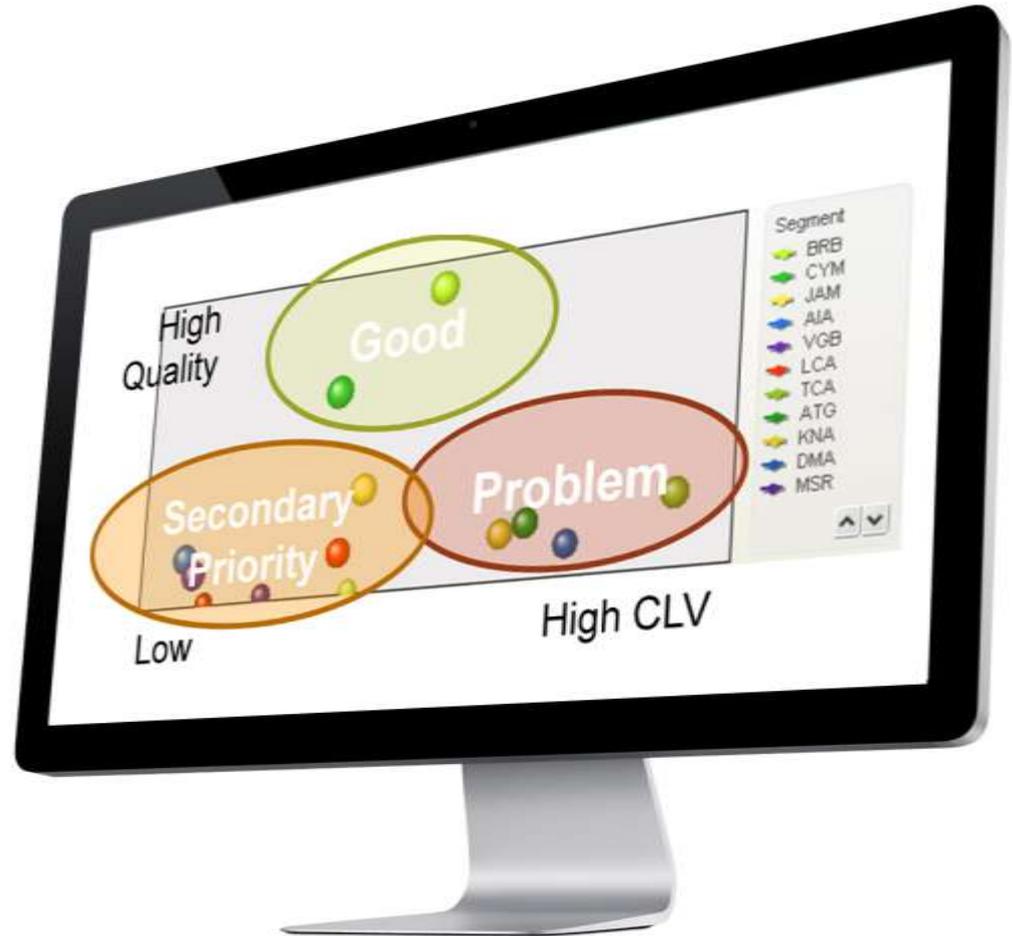
# Пример Zain Кувейт



The image shows a screenshot of the Zain Kuwait website. At the top left is the Zain logo. The navigation menu includes 'Personal', 'Business', 'Devices', 'Zain Zone', 'About Us', and 'My Zain'. Below the navigation is a secondary menu with links for 'Offers & Exclusives', 'Postpaid', 'Prepaid', 'Messaging', 'Mobile Services', 'International and Roaming', 'Youth Offers', and '4G LTE'. The main content area features a large advertisement for 'Wiyana Connect 4GLTE Nationwide' with the tagline 'Harnessing the essence of speed'. The ad image shows a falcon's head with glowing pink lines representing data connections extending from its head.

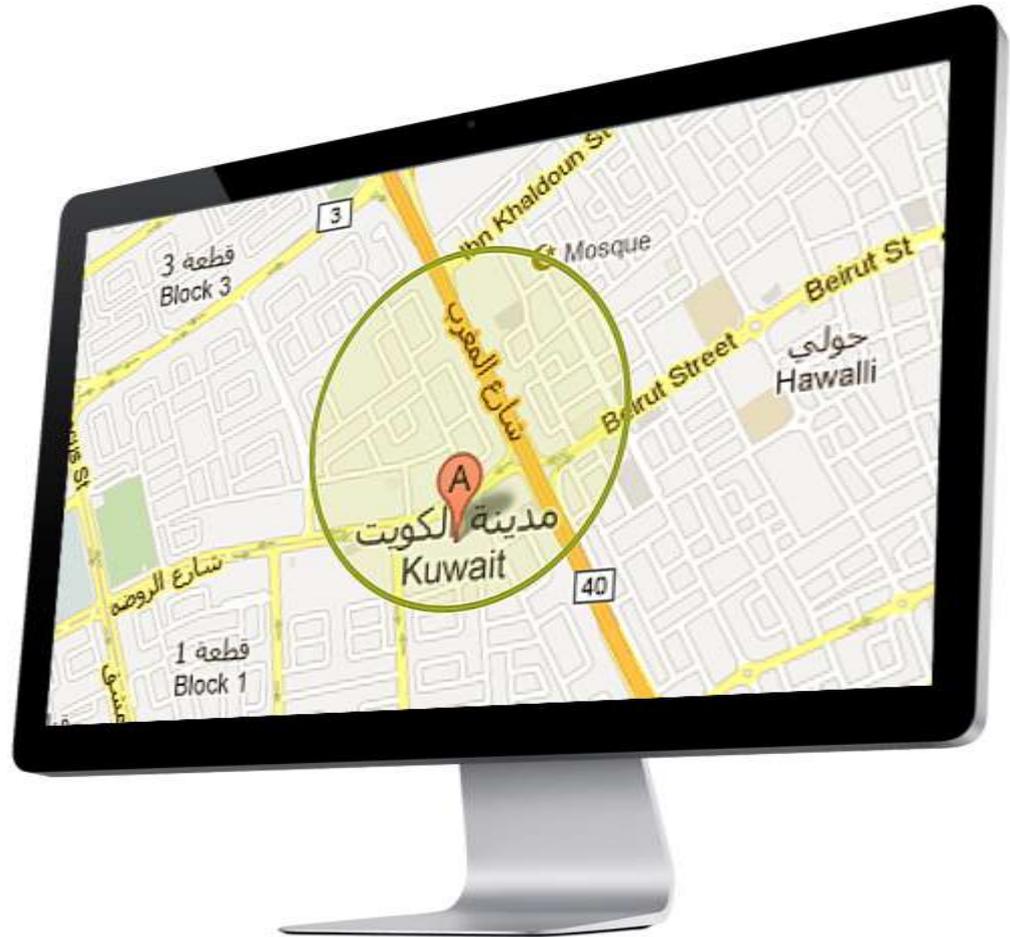
**Zain Group**  
41M subs in 7 countries

## Анализ



Анализ

Локализация



Анализ

Локализация

Диагностика



Анализ

Локализация

Назначение  
приоритетов

Диагностика



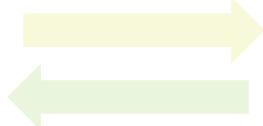
# Пример XL Индонезия



Хочу знать  
почему мой  
Blackberry  
Сервис не  
работает?



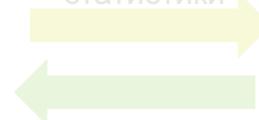
Жалоба



Анализ заявки



Эскалация для  
получения  
статистики



## Axiata Group

187M subs in 7  
countries

Network  
Backend  
Team

Запрос информации  
(тарифный план и т.д.)



CRM

Передумывает

Удерживает

- Нет информации о сетевых событиях
- Выводы не всегда точные
- Долгая обработка жалоб

Хочу знать  
почему мой  
blackberry  
Сервис не  
работает?

Здравствуйте, одну  
секунду,  
пожалуйста?



Customer Service



1

Интеграция с CRM

2

Доступны KPIs и проблемы на сети

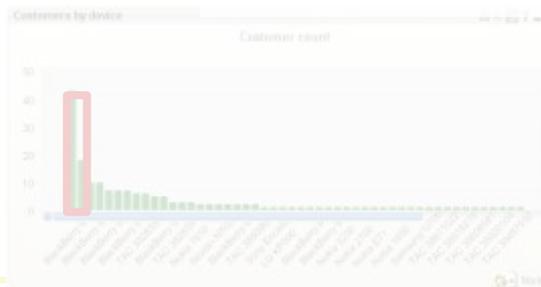
3

Доступна история использования сервисов

4

Информация об устройстве

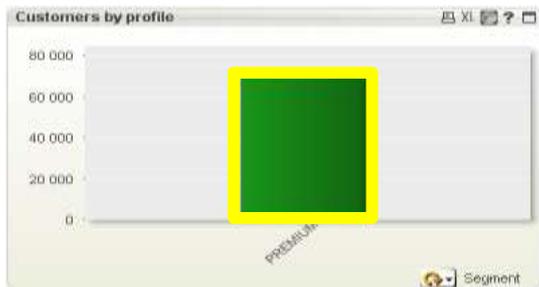
Благодаря интеграции с  
сетевой информацией  
быстро находится решение!



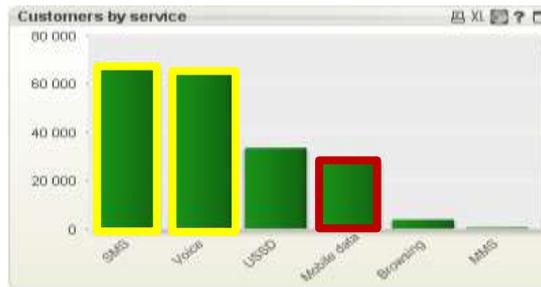
# Проактивный сервис для ключевых заказчиков



Предложение воспользоваться 3G пакетом услуг со скидкой для увеличения пользования мобильным интернетом

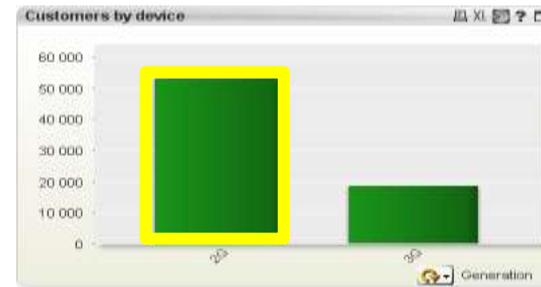


Профиль пользователя:  
VIP



Сервисы:

- voice & sms доминирует



Информация об устройстве:

- 2G доминирует

Решение проблемы  
при первом  
обращении

Разрешение  
проблем в  
соответствии с SLA

Уровень  
удовлетворенности  
абонента

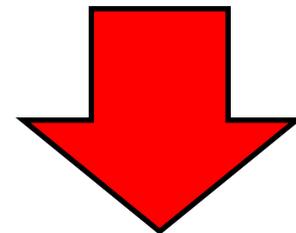


Зачем внедрять SEM от **aito**?

**Выгодно!**

## Сразу после внедрения на 80%

- Время на сбор, обработку и визуализацию информации
- Объем ручной работы



## 3 месяца после внедрения >20% проблем

- Возможность ad hoc или экспромт анализа



**6 месяцев после внедрения >40% проблем**

- Проактивное управление клиентским опытом

**12 месяцев – 10x возврат инвестиций\***

- Затраты: 1.8 M USD
- Ежегодная выгода: 18.8 M USD

\*ROI подсчитан на основе средневзвешенных показателей текущих внедрений, абонентская база 8 млн.

# Aito CEA

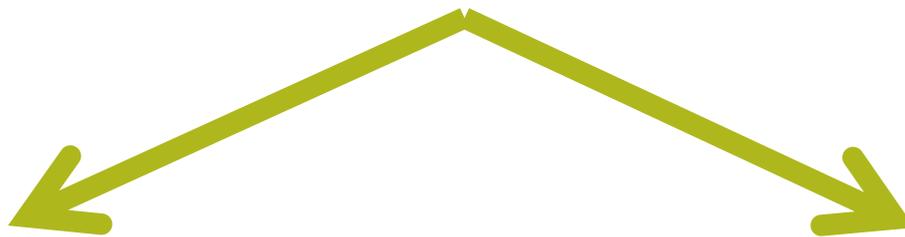


**Удобный инструмент**



**Накопленный опыт**

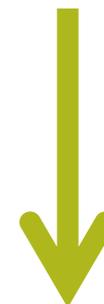
# Управление клиентским опытом (СЕМ)



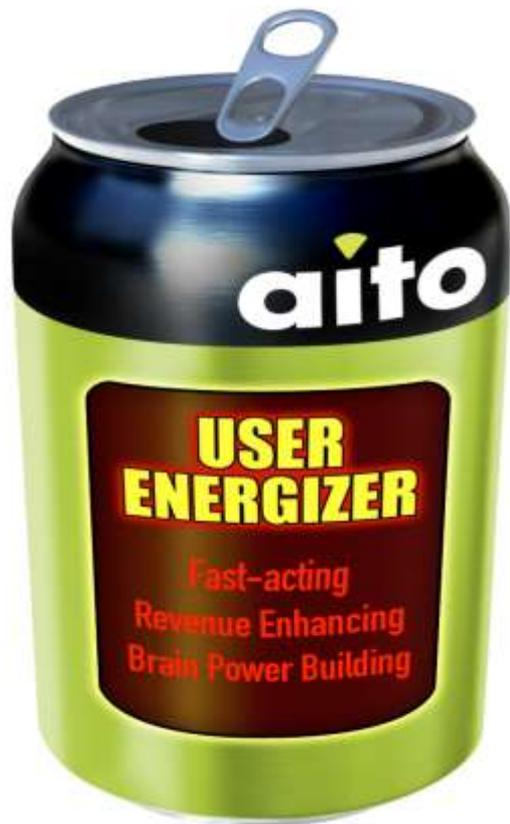
**Модная концепция**

**Полезный инструмент**

## Управление клиентским опытом (СЕМ)



Модная концепция **И** Полезный инструмент



## Александр Василевич

Директор по продажам в России и СНГ

+7 925 0838 714

[Alexander.vasilevich@aitotechnologies.com](mailto:Alexander.vasilevich@aitotechnologies.com)