




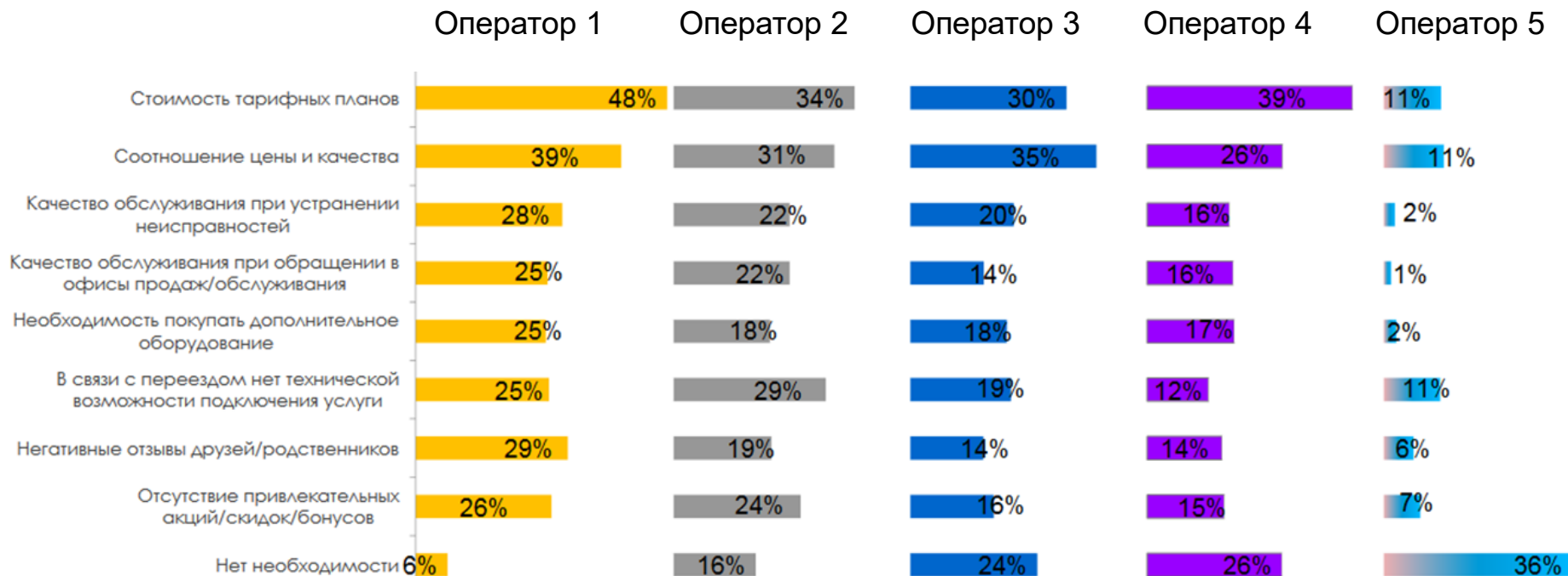


Анализ практик уменьшения оттока абонентов

Основные причины оттока

-  **Недовольство качеством продуктов и услуг компании**
-  **Низкий уровень клиентского сервиса**
-  **Привлекательные (не обязательно более выгодные) предложения конкурентов**
-  **Появление продуктов или услуг-заменителей**
-  **Экономические факторы**

Причины смены провайдера. Пример опроса абонентов







Примеры среднемесячного оттока у мировых операторов

 **В среднем по миру:** 2% – 2,5%

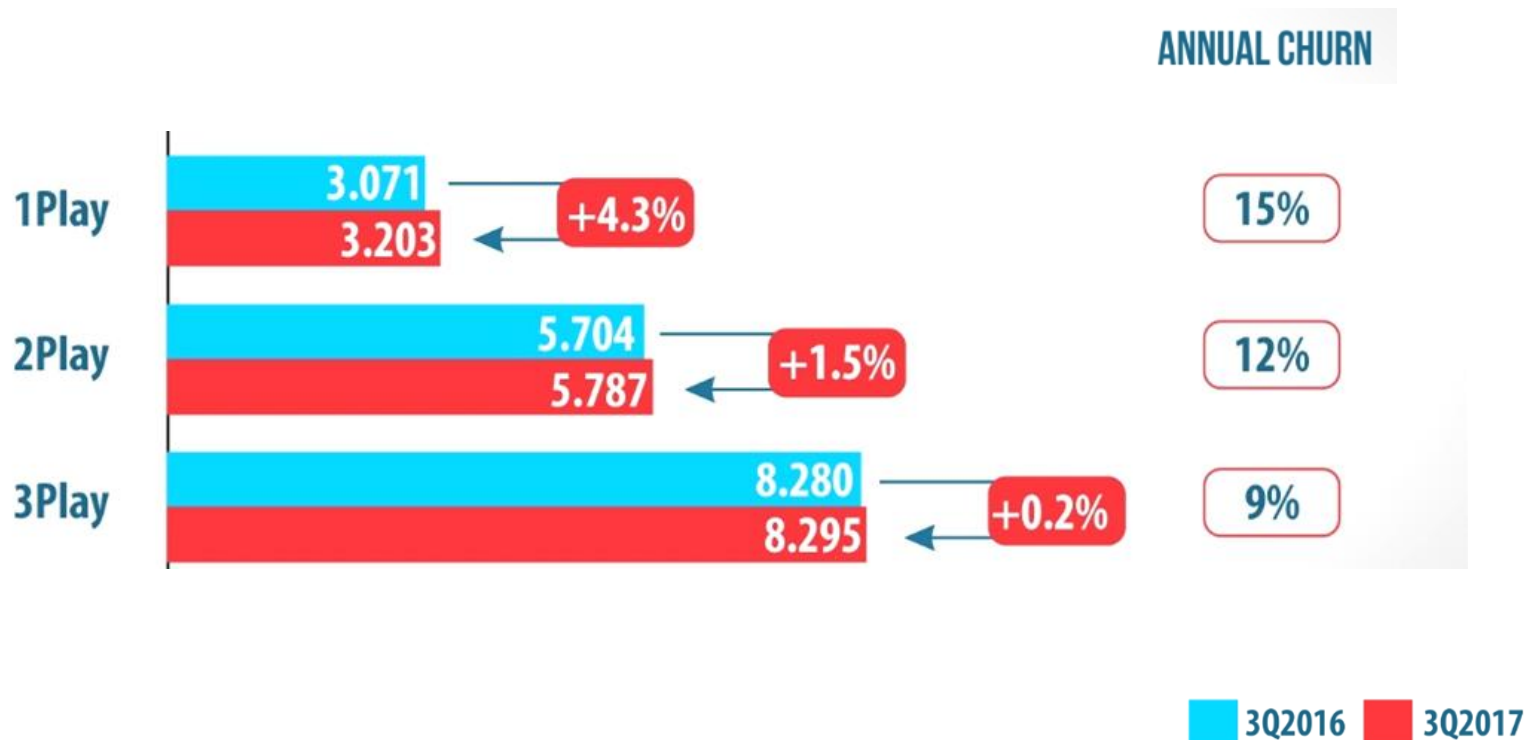
 **Канада:** проводные 1,7%, мобильные – 1,5%

 **Сингапур:** оператор **TPG** – 1,4%

Основные направления проактивной работы с оттоком

-  **Пакетирование услуг**
-  **Долгосрочные контракты**
-  **Новые услуги и сервисы**
-  **Клиентская аналитика**







Пакетирование услуг. Пример HUF, Венгрия



Долгосрочные контракты. Великобритания

Оператор	Технология	Количество каналов	Минимальная длина контракта	Стоимость в месяц
BT	IPTV	80	1 год	£29,90 пакет включает интернет
Talk Talk	IPTV	81	1 год	£24,95 пакет включает интернет (со второго года дороже)
Virgin Media	кабель	70	1 год	£24,95 пакет включает интернет и связь (со второго года дороже)

Новые услуги и сервисы. Пример Sky

-  **Просмотр телеканалов с приставкой:** DTH, IPTV, Sky+HD, Sky Q, Multiscreen
-  **Пакеты телеком-услуг:** Sky Broadband, Sky Talk
-  **Онлайн-просмотр ТВ:** NOW TV, Sky Go, Sky Go Extra
-  **Видео по запросу:** Sky Store, Sky Ticket
-  **Продажа мобильных устройств:** Sky Mobile
-  **Телеком-услуги для бизнеса:** Sky Business

Новые услуги и сервисы. Пример Sky




Statistics	30 June 2017 (‘000)	30 June 2016 (‘000)	30 June 2015 (‘000)	30 June 2014 (‘000)	30 June 2013 (‘000)
Products					
UK and Ireland	41,958	40,373	38,036	34,775	31,634
Germany and Austria	8,774	8,042	7,133	-	-
Italy	8,978	8,640	8,614	-	-
Total paid-for subscription products	59,710	57,055	53,783	34,775	31,634
Customers					
UK and Ireland	12,786	12,116	12,001	11,495	11,153
Germany and Austria	4,280	-	-	-	-
Italy	4,725	-	-	-	-
Retail customers	21,791	21,116	21,006	11,495	11,153
UK and Ireland	3,728	3,328	4,028	4,041	3,677
Germany and Austria	129	144	146	-	-
Italy	-	-	-	-	-
Wholesale customers ³	3,621	4,067	4,174	4,041	3,677
Total customers	26,121	25,881	25,180	15,536	14,830
Churn					
UK and Ireland	11.5%	11.2%	9.8%	10.9%	10.7%
Germany and Austria	12.6%	9.9%	8.6%	-	-
Italy	9.1%	11.1%	9.6%	-	-

В среднем на абонента
2,3 услуги

Клиентская аналитика

- 📊 **Основа – CRM–система**
- 📊 Сегментация и анализ абонентской базы на базе информации из CRM:
 - Предпочтения и запросы
 - Выделение абонентов из зоны риска
 - Составление персональных предложений для групп пользователей
- 📊 Европейский опыт. Основные причины оттока на основании анализа общения с клиентами:
 - Запутанные счета
 - Неудобный график работы офисов и центров обслуживания клиентов
 - Долгое ожидание на линии

Выводы

-  Отток неизбежен
-  Цена услуг важный, но не самый главный фактор отключения абонента
-  На снижение оттока работают:
 - Постоянные измерения удовлетворенности абонентов
 - Анализ клиентского опыта
 - Разнообразии услуг и их пакетирование
 - Длинные контракты

Дмитрий Колесов

Директор департамента ТВ и контента
J`son & Partners Consulting

www.json.tv www.json.ru

E-mail: dkolesov@json.ru