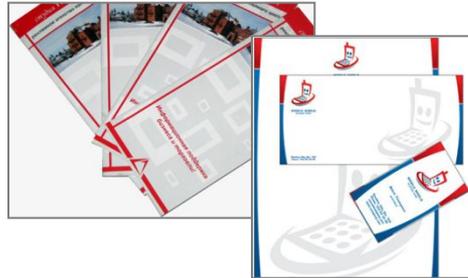


Сайты телеком-операторов: почему предложения не рождают спрос?



Средства маркетинговой КОММУНИКАЦИИ

Рекламный буклет



SMS-рассылка



Call-Center (голосовое меню)



Web-сайт

About O2 | Media centre | Investor centre | O2 in society | O2 innovation | Working with

Welcome to O₂

We provide mobile, fixed and broadband services in the UK, Ireland, Germany, the Czech Republic and Slovakia. Together, we're Telefónica Europe, but customers know us as O₂.

Q3 results. Telefónica Europe plc

For the 9 month period to 30 September 2010. To be announced 11 November 2010, 07.00am (GMT).

News

- Alstom chooses Telefónica as its strategic partner for mobile services**
28/10/2010 - Alstom, a global leader in the world of power generation, power transmission and rail infrastructure, has selected Telefónica as its wireless communications provider for the next three years across six European countries
- Telefónica's JAJAH becomes Facebook's First Operator**

Telefónica around the world:

Telefónica Europe:
Telefónica O2 UK GO

Telefónica around the world:
Argentina GO

Customer advice Contact us

Mobil telefoni | Mobilt bredband | Bredband | Tv | Fast telefoni | Nöje | Kundservice | Forum | Mina Sidor | Webmail

Nin kundvagn

Vad vill du handla?

- Populära produkter
- Kampanjer
- Tillbehör

Vad vill du ha hjälp med?

- Installation och inställningar
- Använda mina tjänster
- Ladda Tele Refill
- Felanmälan

Prova bredband via telejacket för 99 kr/mån.

Blir du inte nöjd kan du ångra dig.

Pris: 99 kr/mån

LÄS MER OCH BESTÄLL

0 KR I 3 MÅN

PROVA

Bredband

Telefoni Digital-tv

Home | About Vodafone | Investor Relations | Media Relations | Corporate Responsibility | Foundation | Sponsorship | Innovation | Careers

Vodafone 360

Bringing your world together
Find out more
power to you

Services for you

Choose your country for customer services and our latest offers for you.

Select your Country GO

Solutions for your business

Choose your country for business solutions and our latest offers.

Select your Country GO

Connect with your family and friends
Go home abroad
New services
Total Communications
Bright business ideas
Global Enterprise

Потери для бизнеса

Низкая конверсия

На сайте посетителей много, но подключений мало.

Клиенты откладывают покупку или отказываются от приобретения вовсе

Затраты на Call-Center

Абонент не может самостоятельно справиться с

задачей, звонит по типовым вопросам, тратит

лишней трафик и бюджет на персонал



Низкая востребованность услуг

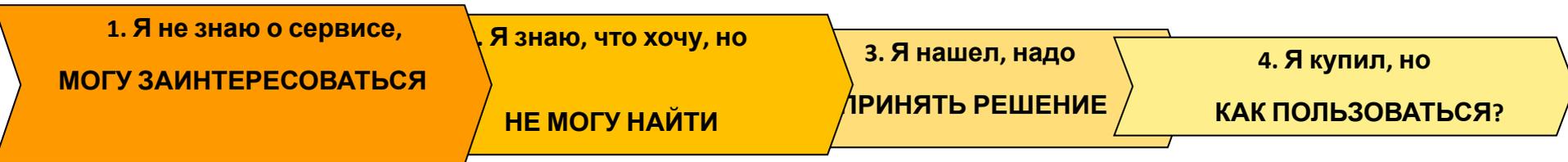
Абоненты не подключают дополнительные

опции или смежные услуги, используют сервис в минимальном объеме

Затраты на web-сайт

Сайт экономически не выгоден, если не приносит прямых доходов, а выполняет только имиджевую или правовую роль

Проблемы взаимодействия



1. **ЧТО искать?** «Я не знаю о сервисе, но могу заинтересоваться чем-то полезным»
2. **ГДЕ искать?** «Я знаю заранее, что хочу, но не могу найти на сайте».
3. **ТОЧНО НАДО?** «Я нашел, что нужно, но надо еще принять решение о покупке».
4. **КАК пользоваться?** «Я купил, но не знаю как настроить/включить/отключить».

Кейс #1: ЧТО искать?

«Я не знаю о сервисе, но могу заинтересоваться чем-то полезным»

Проблемы интерфейса Сайт – прайс-лист с перечнем

0 рублей

Всё включено **БЕСПЛАТНО**

- звонки на мобильный номер Ural
- звонки на городской номер
- 1 МБ бесплатного входящего/исходящего GPRS-интернет-трафика
- услуга «Любимое направление» для звонков по России и СНГ
- входящие соединения в роуминге по Уралу в сети Ural

Кратко	Выбор	Услуги
Услуга «Любимое направление»	0	
Услуга «Любимый номер»	0	
1 мегабайт GPRS-интернет-трафика	0	
Подключение прямого городского номера**	0	

Исходящие местные соединения

- при вызовании абонента на территории ЯНАО
- при вызовании абонента на территории обслуживания сети стандарта GSM, кроме ЯНАО

Входящие соединения

Абонентская плата за основные услуги связи

Сайт – стенгазета

Компания

Услуги

ИССА

Оплата банковскими картами

Центр инвестора и акционера

Плассмент

Команда Дальсвязи

Виртуальный музей связи

Ресурсы/сайты

Контакты

Поиск по сайту

РАСКРЫТИЕ ИНФОРМАЦИИ

Материалы внеочередного общего собрания акционеров

Вопрос-ответ

Новости

- 25.10.2010 Чистая прибыль за 9 месяцев 2010 года на 33,6% превысила показатель
- 14.10.2010 Современная технология для самаринских сел
- 04.10.2010 Абонентам Дальсвязи стал доступен Интернет-кабинет
- 28.09.2010 Пенсионеры Владивостока осваивают Интернет-пространство
- 21.09.2010 Оплата услуг стала мобильнее
- 21.09.2010 Салателем становится филиалом Дальсвязи

Виртуальный Музей связи

Сайт - новостной портал

Частным клиентам

Корпоративным

Инвесторам

Отправка SMS

Вакансии

Контактная информация

Где оплатить

Конкурсы

Пополнить счет

Блог Г. Киришина

Голосование

Как Вы оцениваете качество обслуживания при контакте с персоналом СМАРТС (вежливость, компетентность, оперативность)?

Отличное

Хорошее

Среднее

Новости

24 часа в сутки

Быстро узнать

Как настроить?

Где подключить?

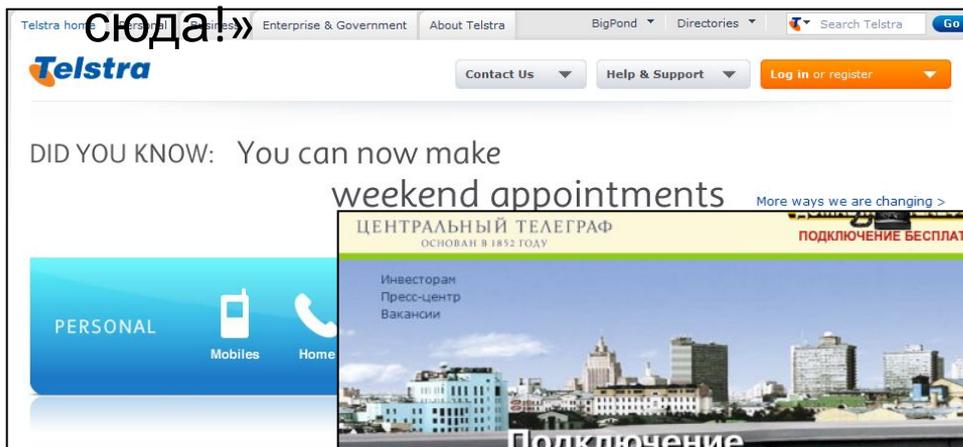
Кейс #1: Решение

Встречайте профильными предложениями: потребности сегмента, тип СВЯЗИ

Заранее отвечайте на вопрос абонента: «что я хочу?»

Не заставляйте его размышлять, помогите сформировать желание: «тебе

сюда!»



Individual	Family	Prepaid	Mobile Broadband	More Plans
Get the plan that's right for you. All Individual Plans	Share minutes with others in the same plan. All Family Plans	No long-term contracts. No credit checks. No deposits. All Prepaid Plans	Access the Internet with your iPad, Tablet, Netbook, Hotspot Device and USB Modem. All Mobile Broadband Plans	Nationwide Plus Canada Nationwide Messaging International Services Push To Talk 65 Plus

Кейс #2: ГДЕ искать? (навигация)

«Я знаю заранее, что хочу, но не могу найти на сайте»

Проблемы интерфейса

Двойное/тройное меню без вразумительной индикации -> сброс выбора

English version
Новый тариф

Общая информация

Тарифы Где приобрести Как пользоваться

Компания МТТ предлагает свой новый продукт «МТТ.Телефон», позволяющий осуществлять международные и междугородные звонки со значительной экономией при помощи технологии SIP. Благодаря этому, Вы получаете:

- Скоростное соединение,
- Высокое качество связи
- Выгодные тарифы на звонки

Продукт «МТТ.Телефон»:

- Адаптер IP-телефонии P-2301RL – применяется для осуществления телефонных соединений через Интернет с использованием аппаратно-программно-городской линии местного оператора телефонной связи. Предоставляется бесплатно.*
- Лицевой счет Карты Связя – универсальный доступ

Преимущества:

Звонок с домашнего телефона
Подключив к услуге «МТТ.Телефон» свой домашний телефон, вы сможете совершать звонки в любую точку мира, в каком бы городе или стране они ни находились. Адаптер автоматически устанавливает соединения через Интернет.

Услуги населению

- МТТ.Телефон
- МТТ.Мобайл
- Междугородная и международная телефонная связь
- WLAN-роуминг
- Универсальный номер
- Карта связи МТТ
- МТTalk
- Предоставление доступа в сеть Интернет

Услуги корпоративным клиентам

Зрительный перегруз и обилие

qwerty

МОСКВА (495) 500 00 44
ОБЛАСТЬ (498) 600 00 65

ПОДКЛЮЧИТЬСЯ

ДОМАШНИЙ ИНТЕРНЕТ ЦИФРОВОЕ ТЕЛЕВИДЕНИЕ ТЕЛЕФОНΙΑ ДЛЯ БИЗНЕСА

QWERTY.FORUM QWERTY.MOVIE QWERTY.BILLING Ю. QWERTY QWERTY.FAMILY QWERTY.MUSIC QWERTY.SOFT

ТАРИФЫ QWERTY.NET

Услуги Домашний интернет Цифровое телевидение

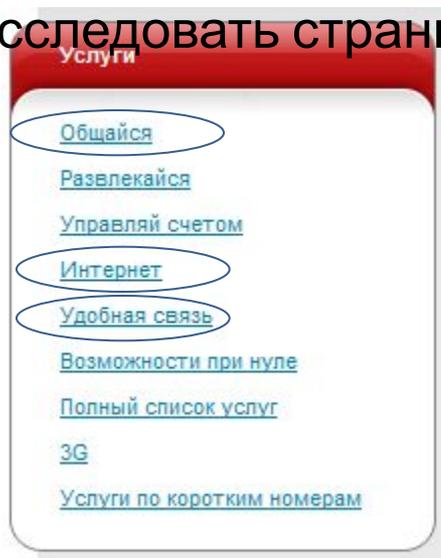
QWERTY.NET > Зона охвата > Тарифы > Дополнительные услуги > Другие тарифы

Кейс #2: ГДЕ искать? (названия)

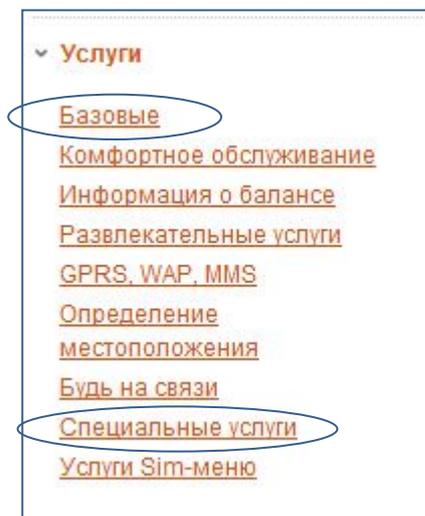
«Я знаю заранее, что хочу, но не могу найти на сайте»

Проблемы интерфейса

Классификация услуг по разным основаниям: тип связи вместе с эксплуатацией; абонент должен располагать временем, чтобы терпеливо исследовать страницы



Названия категорий: технологические, исторические, не обозначающие потребность абонента.



Кейс #2: Решение

Упростите навигацию, используйте потребительские названия, ищите по

алфавиту

Показывайте иерархию **ОДНОЗНАЧНО**.

Стройте переходы в другие типы связи (интернет - ТВ) - абонент один и тот же.

Говорите на языке пользователя, исходя из его потребностей, а не

технологий.

The screenshot shows the Telia website interface. At the top, there are user account options: 'Mina Sidor', 'LOGGA IN', 'Privat', 'Företag', and 'Fastighetsägare'. Below this is a search bar and a main navigation menu with categories like 'Mobil telefoni', 'Mobilt bredband', 'Bredband', 'Tv', 'Fast telefoni', and 'Nöje'. A secondary menu includes 'Abonnemang', 'Mobiltelefoner', 'Kontaktkort', 'Tjänster', 'Surfa i mobilen', 'Famij', 'Täckning & hastighet', 'Utomlands', 'Support', and 'Min kundvagn'. On the left, a 'Produkter & Tjänster' sidebar lists 'Mobil telefoni' with sub-items like 'Abonnemang', 'Telia Mobil Prata på', 'Telia Mobil Tillvägman', 'Telia Mobil Komplettt', 'Telia Mobil Max 25', 'Telia Mobil Full koll', 'iSurf/Mini/iMidi/iMaxi', 'Byt till Telia', 'Mobiltelefoner', 'Kontaktkort', and 'Tjänster'. The main content area features 'Telia Mobil Prata på' with details about ring and SMS rates, and a 'Domашний Интернет' section with a 'Тарифы' table.

Микс для г. Ноябрьск	Активация Учебного микса	Включенные опции	Дополнительные платежи
Учебный микс	5000 рублей		0 рублей
Учебный микс II	7000 рублей		0 рублей

- > [Переадресация вызова](#)
- > [Перевод вызова](#)
- > [Ожидание и удержание вызова](#)
- > [Мой новый номер](#)
- > [МТС Каталог](#)
- > [Универсальная справка](#)
- > [Я на связи / Запрет услуги «Я на связи»](#)
- > [Узнай свой тарифный план](#)
- > [Супер АОН](#)
- > [Узнай свой номер](#)
- > [Голосовая и факсимильная почта](#)
- > [Доступ без настроек](#)
- > [Вторая память](#)
- > [АОН/АнтиАОН](#)
- > [Вам звонили!](#)
- > [Менеджер звонков](#)
- > [Мобильный теплохранитель](#)
- > [Международный доступ](#)
- > [Запрет вызова](#)
- > [Конференц-связь](#)

Кейс #3: ТОЧНО НАДО?

(описание)

«Я нашел, что нужно, но надо еще принять решение о покупке»

Проблемы

интерфейса

Отсутствует поддержка «увидел->захотел->купил», нет команд на полкключение

Привет звонок на телеграммы*:

Телеграммы по телефону | Телеграммы по электронной почте

Для звонков из Москвы:
(495) 504-00-06

Для звонков из области:
(498) 720-00-06

Техническая поддержка:
(495) 504-11-00

Справочная информация о сроках доставки и тарифах:
(495) 504-45-10

* Обработка заявок производится оператором круглосуточно с 9:00 мин. до 22:45 мин.

Появилась новая возможность отправки телеграмм – с использованием обычной электронной почты (например, MS Outlook, Express). Вы можете отправлять телеграммы по всей России, а также во все страны СНГ и Балтии. Формируя электронное письмо с текстом телеграммы, Вы можете заказать сразу копию этой телеграммы, уведомление о ее доставке, а также доставку телеграмм на различные художественные бланки.

Для обозначения качества услуги клиенту предоставляется цифровизированный образец электронной цифровой подписи, которой подписывается каждая переданная телеграмма, что обеспечивает гарантию безопасности переданной информации. Сертификат цифровой подписи формируется Удостоверяющим центром ОАО «Центральный телеграф».

Услуга оказывается в соответствии действующими правилами оказания услуг телеграфной связи.

По электронной почте, возможно, передать следующие виды и категории телеграмм - внутренние и международные (включая зарубежные) телеграммы категории обыкновенные и срочные следующих видов:

- без указания вида;
- с уведомлением о вручении телеграфом (с отметкой «уведомление телеграфом»);
- с уведомлением о вручении телеграфом, срочное (с отметкой «уведомление телеграфом срочное»);
- с доставкой в назначенный пункт (поочасовое) на обычной телеграфной, факсимильной (телефонной) связи (с отметкой «почтой заказное»);
- с доставкой в срок, указанный отправителем (с отметкой «ручнуть (дата)», (не ниже районного центра));
- с доставкой на художественном бланке (Россиа, а также СНГ, Латвия, Литва, Эстония, но без указания номера серии художественного бланка) (с отметкой «класс»);
- с доставкой на художественном бланке формата А4 (Россия), а также СНГ, Латвия, Литва, Эстония, но без указания номера серии художественного бланка) (с отметкой «класс»);
- с доставкой на художественном бланке детской тематики (с отметкой «класс»);
- с доставкой на художественном мультимедийном бланке (с отметкой «класс»);
- с доставкой на художественном мультимедийном бланке детской тематики (с отметкой «класс»);
- с доставкой на художественном бланке по случаю траура (с отметкой «класс»).

Отправка телеграмм осуществляется на указанный в договоре адрес электронной почты. Вы можете отправлять телеграммы круглосуточно. Их обработка и передача в телеграфную сеть осуществляется ежедневно с 06:00 до 23:00.

После передачи письма с текстом телеграммы клиент получает уведомление о доставке сообщения, после чего он может быть уверен, что телеграмма принята и обязательно будет передана в телеграфную сеть.

В настоящее время услуги выполняются организациями, подписав соответствующий договор. Оплата услуги производится по кредитной карте. Клиент получает счет и оговаривает его после окончания расчетного периода.

И все еще важный аспект. При таком способе подачи клиент получает доступ на такие важные дополнительные услуги, как «уведомление о доставке телеграммы» и «копия» переданных телеграмм.

Нечеткость,

вязкость

- Если ваши расходы на связь за последние 3 месяца были более 3000 рублей в месяц, сумма «Доверительного платежа» составит **300 рублей**. При этом, остаток на вашем счете должен быть от 0 до 90 рублей.
- При расходах на связь от 1500 до 3000 рублей в месяц, «Доверительный платеж» составит **150 рублей**. Остаток на вашем счете должен составлять от 0 до 60 рублей.
- Если вы тратите на связь от 100 до 1500 рублей в месяц, сумма «Доверительного платежа» составит **90 рублей**, при этом остаток на вашем счете должен составлять от 0 до 60 рублей.
- При расходах менее 100 рублей в месяц – на ваш счет может быть зачислено **30 рублей**, а заказ услуги возможен при остатке на счете от 0 до 30 рублей.

Срок действия начисленной суммы – 3 дня, по истечении которых сумма «Доверительного платежа» будет списана с вашего счета автоматически.

Если вы находитесь в международном роуминге и заказали услугу отсюда, вам будет начислен повышенный «Доверительный платеж», срок действия которого составит 7 дней.

- Если ваши расходы на связь превысили 1500 рублей, вам будет начислено **300 рублей**.
- При расходах на связь от 3000 рублей в месяц мы начислим вам повышенный «Доверительный платеж» – **450 рублей**.

Для участников программы Hi-Light Club действуют специальные условия при пользовании услугой «Доверительный платеж».

Плата за каждый «Доверительный платеж» составляет 5 рублей с НДС и списывается по истечении срока действия «Доверительного платежа».

Повторно получить очередной «Доверительный платеж» можно через сутки после списания ранее зачисленной суммы.

Установить запрет на получение «Доверительного платежа» можно с помощью операторов Центра поддержки клиентов «Билайн» по

Кейс #3: Решение

Создавайте лаконичные и емкие описания, не утаивайте цен и кнопки

Подключить

Располагайте все в одном окне (закладки, выпадающие панели):

потребительскую суть, основные функции, опции, стоимость

Переадресация

Общее описание | Как пользоваться | Подключение

Установите переадресацию на ближайший телефонный номер и оставайтесь на связи!

С услугой «Переадресация» вы можете переадресовать все входящие звонки на любой телефон — мобильный, городской, междугородный или международный.

Даже если вы забыли свой мобильный телефон дома, или у него разрядилась батарея, вы не пропустите ни одного звонка!

Позвоните в Центр поддержки клиентов по телефону **☎ +7 (495) 974-8888** — и мы переадресуем все входящие звонки на тот номер, который вы скажете.

Пожалуйста, будьте готовы назвать номер вашего телефона, с которого вы хотите установить переадресацию, ваши **паспортные данные** и адрес вашей постоянной регистрации.

Сколько стоит

Установка переадресации по звонку в Центр поддержки клиентов **45 руб.**

Для участников программы Hi-Light Club действуют специальные условия при пользовании услугой «Переадресация».

Базовый пакет абонента сотовой связи:

- AON
- SMS
- MMS
- WAP (Мобильный Интернет)
- WAP с использованием скоростного доступа GPRS
- Передача данных
- Голосовая почта
- Передача данных с использованием скоростного доступа GPRS
- Передача данных с использованием скоростного доступа EDGE
- Конференц-связь
- Ожидание/удержание вызова
- SIM-меню
- Переадресация

Переадресация вызовов

Основной и главной функцией Базы является возможность переадресации входящих вызовов. Вы можете настраивать и корректировать переадресацию в режиме реального времени через свой [личный кабинет](#).

Переадресация вызовов может осуществляться в зависимости от:

- **Даты и времени вызова**
Сформированное вами расписание позволит осуществлять переадресацию вызовов согласно расписанию рабочего дня и в зависимости от времени приема звонков.
- **Географического положения (региона) вызывающего абонента**
Вы можете переадресовывать вызовы в зависимости от того, из какого региона поступил вызов.
- **Заданного распределения вызовов**
Если вызов поступил с номера, который находится в «Черном списке», то абонент, с которым Вы ограничили общение, услышит сигнал «Занято». Если вызов поступил с номера, находящегося в «Сером списке», то База перенаправит звонок на «Голосовую почту».

Способы распределения входящих вызовов:

«По приоритету» - звонок поступает на номер, отмеченный вами как наиболее приоритетный. Если все номера по приоритету равны, то База выбирает тот номер, который дольше всего не использовался.

Указывайте явную команду/кнопку подключить или оформить заявку

Активация переадресации вызова на московские городские номера:

☎ ☎ код ☎ +7 495 xxxxxxx # ☎ ☎

Активация переадресации вызова на федеральные номера МТС:

☎ ☎ код ☎ +7 xxx xxxxxxx # ☎ ☎

Для активации переадресации вызова на международный номер, номер адресата необходимо указывать только в международном формате. При этом необходимо наличие услуги Международный доступ.

Кейс #4: КАК ПОЛЬЗОВАТЬСЯ?

«Я купил, но не знаю как настроить/включить/отключить»

Проблемы

Громоздкие инструкции подключения, путаница в командах и обратной связи,
обилие сложных операций при настройке: много, вязко, не о том или не так.

Как подключить и настроить сервис?

По умолчанию абонентам для корректной работы сервиса установлена переадресация по недоступности на номер  +79028300017. При желании абонент может установить на номер  +79028300017 дополнительный тип переадресации: всех звонков, когда телефон занят или когда абонент не отвечает.

Настройка необходимого типа переадресации производится в меню телефона, например, для телефонов Nokia: *меню — настройки — вызовы — переадресация — выбор нужного типа переадресации — включить — на другой номер и ввести номер*  +79028300017.

Абонент имеет возможность отказаться от сервиса, отключив переадресацию. Отключение переадресации с сервисного номера  +79028300017 производится в меню телефона, например, для телефонов Nokia: *меню — настройки — вызовы — переадресация — отменить*.

Голосовой ящик абонента вмещает 5 сообщений длительностью до 30 секунд каждое, хранящихся до 72 часов. Если голосовой ящик абонента переполнен, абонент получит обычное SMS-уведомление «Кто звонил?».

Услуга работает только при регистрации абонента в сети Utel на всей территории обслуживания сети Utel.

Для управления опциями сервиса доступно интерактивное меню (USSD-интерфейс). Для начала использования интерактивного меню надо набрать на телефоне *122# и нажать на телефоне клавишу отправки вызова, после появления на экране телефона пунктов меню выбрать интересующий вас пункт.

Подключение сервиса через систему самообслуживания

Активацию сервиса можно сделать одним из перечисленных способов:

- Послать SMS с текстом 328*1 на номер 100
- Набрать на телефоне *100*328*1# и нажать клавишу отправки вызова
- Позвонить на номер 100* выбрать пункт «Служба активации и деактивации услуг» и далее

Для того, чтобы подтвердить свое желание примкнуть к группе, приглашенному абоненту до конца текущих суток необходимо отправить SMS с текстом **Да** или **Yes** на номер **105**. Для отказа от вступления в группу абонент может отправить **Нет** / **No** на номер **105** или не давать никакого ответа до конца текущих суток.

Для того, чтобы создать группу*** и добавить в нее нужного вам абонента, наберите:
***105*1*7YYYYXXXXXX# <нажмите кнопку Вызов>** (где 7YYYYXXXXXX — номер выбранного абонента).

Кейс #4: Решение

Создавайте пошаговые инструкции, используйте единый шаблон

Краткое и структурированное описание полного цикла по шагам: как настроить, подключить, пользоваться услугой/опциями, обязательно - как отключить.

Как подключить

Шаг 1. Отключите «Любимые номера»**, если они у вас установлены, с помощью команды:

*139*888#

Шаг 2. Подключите услугу «Бесценный номер»:

*139*884* номер в десятизначном формате

Шаг 3. Проверка установленного «Бесценного номера»:

*139*886#

Условия переадресации	Установка	Проверка установки	Деактивация
все звонки/all calls	* * 21 * +79168920860 # 3	* # 21 # 3	# # 21 # 3
не отвечает/no reply	* * 61 * +79168920860 # 3	* # 61 # 3	# # 61 # 3
недоступен/unreachable	* * 62 * +79168920860 # 3	* # 62 # 3	# # 62 # 3
занято/on busy	* * 67 * +79168920860 # 3	* # 67 # 3	# # 67 # 3
деактивация всех кодов			# # 002 # 3

* Роуминг

«Где деньги, Зин?»

Показывайте цены наглядно (для разных контекстов); сообщайте о способах

экономии и вспомогательных командах; не умалчивайте о скрытых тратах

Как звонить – сообщите Вашим близким и друзьям, что стоимость их звонков Вам не изменится и будет тарифицироваться по их домашним тарифам (в случае, если эти абоненты находятся в домашней сети), а также, что Ваш номер тоже останется без изменений.

Чтобы позвонить в Россию, набирайте:
+7_код города/федеральный код_номер абонента
Чтобы звонить в другие страны, в том числе в страну пребывания, набирайте
+_код страны_код города/федеральный код_номер абонента

Как оплатить:

- для оплаты услуг связи в роуминге рекомендуем заранее приобрести Универсальные карты оплаты (УКО) и взять их с собой в поездку.
- Вы можете воспользоваться услугой «Пополни баланс другу» и отправить уведомление с просьбой пополнить Вам счёт, для этого воспользуйтесь бесплатным запросом *112#.
- Если у Вас закончились средства в роуминге и Вы остались без связи, воспользуйтесь услугой «Доверительный платёж» и Вам будет предоставлен кредит в размере 50 рублей на сутки. Для подключения воспользуйтесь бесплатным запросом *107#.

Для проверки баланса в роуминге набирайте *100#, запрос бесплатный.

Как экономить – чтобы сэкономить в международном роуминге и отдыхать без забот воспользуйтесь опцией «Мой мир» и принимайте входящие звонки на 50% дешевле без абонентской платы!

Выберите страну:
Венгрия

Забыли свой тариф?
Введите номер телефона
+7
Определить тариф

Для владельцев iPhone и BlackBerry

Если вы пользуетесь iPhone или BlackBerry, приобретенным не у официальных поставщиков, обратите внимание, что при включенной функции «Службы данных» (для BlackBerry) или «Роуминг данных» (для iPhone) ваш телефон может постоянно поддерживать GPRS-трафик, то есть регулярно «самостоятельно» выходить в Интернет.

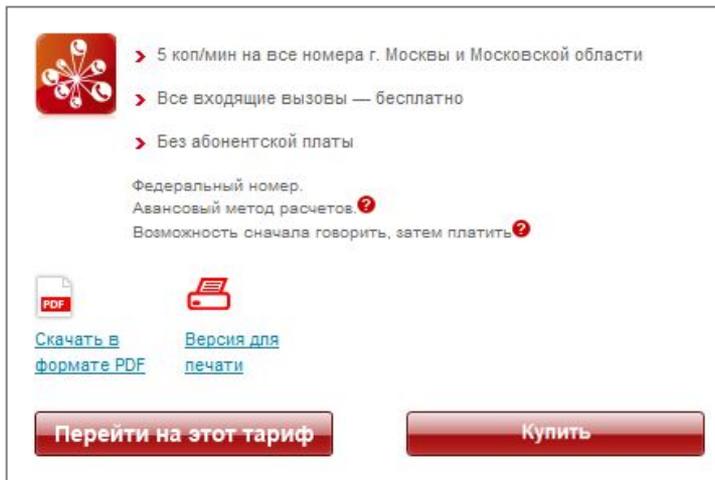
Чтобы избежать дополнительных расходов на связь в международном роуминге, рекомендуем вам отключать в телефоне функцию «Службы данных» («Роуминг данных») сразу после окончания интернет-сессии.

Для этого в iPhone необходимо зайти в раздел «Настройки», затем «Основные», «Сеть» (Settings, General, Network) и в открывшемся окне установить переключатель «Роуминг данных» (Data roaming) в положение «о».

Чтобы отключить «Службу данных» в телефоне BlackBerry, нужно зайти в раздел «Службы данных» и выбрать опцию «Выключить в роуминге».

~~** Юзабилити-баги~~

1. Не сохранять выбор региона при переходе между разделами.
2. Быть на «ты» с аудиторией.
3. Использовать неоднозначные названия.
4. Допускать пустые или ошибочные страницы.



5 коп/мин на все номера г. Москвы и Московской области

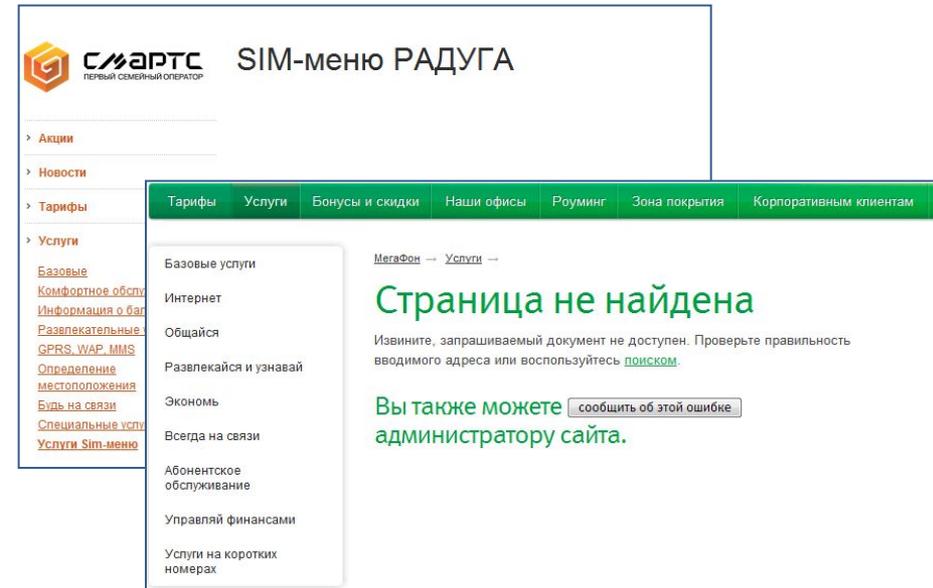
- > Все входящие вызовы — бесплатно
- > Без абонентской платы

Федеральный номер.
Авансовый метод расчетов. 

Возможность сначала говорить, затем платить 

[Скачать в формате PDF](#) [Версия для печати](#)

[Перейти на этот тариф](#) [Купить](#)



SMARTC ПЕРВЫЙ СОВМЕЩЕННЫЙ ОПЕРАТОР SIM-меню РАДУГА

- > Акции
- > Новости
- > Тарифы
- > Услуги

Базовые услуги
Интернет
Общаясь
Развлекайся и узнавай
Экономь
Всегда на связи
Абонентское обслуживание
Управляй финансами
Услуги на коротких номерах

Тарифы Услуги Бонусы и скидки Наши офисы Роуминг Зона покрытия Корпоративным клиентам

МегаФон → Услуги →

Страница не найдена

Извините, запрашиваемый документ не доступен. Проверьте правильность вводимого адреса или воспользуйтесь [поиском](#).

Вы также можете [сообщить об этой ошибке](#) администратору сайта.

Итого

1. Разрабатывайте структуру и навигацию в соответствии с потребностями пользователя –
обеспечьте короткий путь *«что нужно -> что ищу -> что выбираю -> чем пользуюсь»*
2. Создавайте единообразный и предсказуемый интерфейс – формируйте единый навык.
3. Отражайте в названиях потребительскую суть – так быстрее найдется желаемое.
4. Сократите переключения, располагайте все на одной странице - упростите выбор
5. Предлагайте емко - обеспечьте импульсную покупку *«увидел -> захотел -> купил»*

6. Делаем описание товара – помогаем выбрать.



Выгоды для бизнеса

Повышение конверсии

Клиент целенаправленно находит предложения, не теряясь на полпути, и подключает тариф/услугу, покупает телефон/приставку



Снижение затрат на Call-Center

Абонент самостоятельно осваивает сервисы компании, охотно подключает новые функции и опции

Развитие бизнеса

Компания осваивает новый сегмент бизнеса за счет электронной коммерции, растет объем использования услуг и ассортимент покупок

Повышение эффективности

Сайт становится инструментом прямой продажи, а не рекламным ресурсом. Приносит заметную прибыль в общей структуре доходов

Вопросы



www.userra.ru

Екатерина Сугак: es@userra.ru