

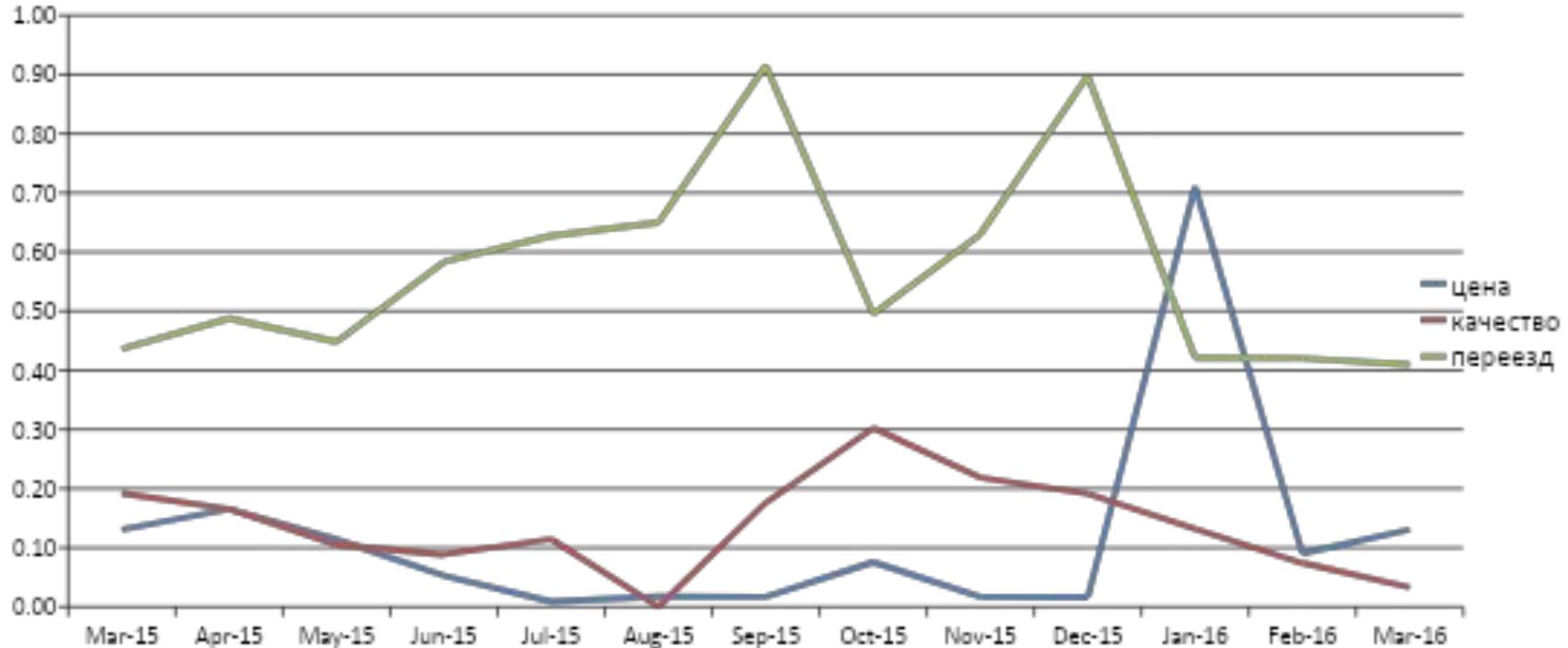
# Комплекс мер, предложений и размышлений направленных на удержание и увеличение абонентской базы

1. Удержание текущей абонентской базы
2. Привлечение новых абонентов
3. Увеличение ARPU

# 1. Удержание текущих абонентов

- Расторжения из-за неконкурентной стоимости услуг

На графике показан процент расторжений от общей абонентской базы на начало каждого периода по причине цены, недовольства качеством услуг и переезда.



# Действия необходимые для предотвращения оттока текущей абонентской базы:

- Адаптация текущих тарифных планов к тем, что предлагают конкуренты.
- Адаптация должна балансировать между предложением на рынке и исключением снижения ежемесячных начислений.
- Адаптированные тарифные планы должны применяться только для текущей абонентской базы и не должны предлагаться новым абонентам



Адаптация текущих пакетных тарифов Интернет + ТВ, изменения направлены на удержание текущих абонентов. В стоимость включена аренда оборудования											
Существующая структура тарифов			Перспективная структура тарифов			Дом Ру		Уфа НЕТ		РТ	
Название ТП	скорость	Цена	Название ТП	скорость	Цена	скорость	Цена	скорость	Цена	скорость	цена
Бриз	20 Mbit	595,00р.	Бриз	40 Mbit	595,00р.	30 Mbit	610,00р.	30 Mbit	540,00р.	25	680,00р.
Ураган	40 Mbit	650,00р.	Ураган	60 Mbit	650,00р.	70 Mbit	710,00р.	50 Mbit	600,00р.	50 Mbit	740,00р.
Торнадо	60 Mbit	750,00р.	Торнадо	80 Mbit	750,00р.					75 Mbit	800,00р.
Тайфун	100 Mbit	850,00р.	Тайфун	100 Mbit	850,00р.	100 Mbit	860,00р.	100 Mbit	700,00р.	100 Mbit	850,00р.
Данные о расторжениях по причине высокой цены прошедшие через систему заявок:						Подключение 730 р. за WiFi и приставку, в младшем пакете 121 канал, в среднем 146, в старшем 161.	В данном тарифе отсутствует WiFi, если телевизор не поддерживает DVB-C, или отсутствует слот под САМ-модуль то необходимо приобрести ресивер. В пакете ~180 каналов. На всех тарифах исходящая скорость 10 мбит/с	Архив, перемотка и пауза + 50 руб. в мес. При расторжении до 1 года штраф 500 р. При расторжении до 3 лет, роутер и приставку абонент должен выкупить по остаточной стоимости. В пакете 118 каналов, остальные за доплату.			
01.01.2015 г. - 31.12.2015 г.			01.01.2016 г. - 16.03.2016 г.								
Услуга	кол-во	% от растор	Услуга	кол-во	% от всех растор						
Телефония	20	1.45%	Телефония	6	2.21%						
Интернет	40	2.91%	Интернет	48	17.65%						
Телевидение	31	2.25%	Телевидение	47	17.28%						
Год	кол-во X2	% от базы									
2015 г.	182	0.79%									
2016 г.	969	3.96%									

## Дополнительные меры по повышению лояльности абонента:

- **Доступные сейчас возможности:**
- На всех ТП повышение скорости до 100 Mbit/s в часы слабой загрузки каналов 00:00 по 11:59 (Реализовано с 15.03.2016)
- Предоставление скидок абонентам расторгающим договор по причине высокой цены. Размер скидки зависит от длительности текущего договора.
  
- **Возможности связанные с вводом в эксплуатацию новой Middleware:**
- При заключении пакетного тарифа с услугой ТВ, предоставление базового пакета по технологии Smart TV на 2ой и последующие телевизоры бесплатно.
- При заключении пакетного тарифа с услугой ТВ, предоставление базового пакета на мобильных устройствах бесплатно.

# Обслуживание существующих абонентов



Все Видео Новости Картинки Карты Ещё ▾ Инструменты поиска

Результатов: примерно 219 000 (0,46 сек.)

**ЗАО «Радиосвязь» (бренд «Фокус-Лайф»)**

[фокус-лайф.рф/](http://фокус-лайф.рф/) ▾

Технологии совершенствуются и на смену обычному кабельному телевидению приходит нечто новое и удивительное. ФокусМедиа – телевидение ...

**ФОКУС-ЛАЙФ.РФ | ВКонтакте**

<https://vk.com/club66942092> ▾

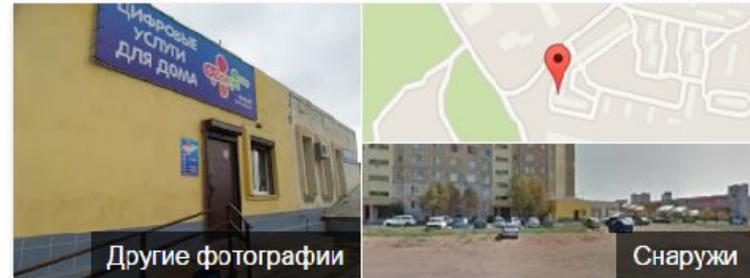
3 февр. 2016 г. - Фотокскурс "Мой питомец и **ФОКУС-ЛАЙФ**". 21 мая 2014 в 6:00 ... В каком конкурсе от "**Фокус-Лайф**" вы бы хотели поучаствовать?

**ФокусЛайф :: Техническая поддержка**

[фокуслайф.рф/tehnicheskaya-podderzhka/](http://фокуслайф.рф/tehnicheskaya-podderzhka/) ▾

... марки "ФокусЛайф", "ФокусМедиа", "ФокусВеб" и "ФокусФон" принадлежат ЗАО "РАДИОСВЯЗЬ", г. Оренбург ☎ +7 3532 99 15 99 info@фокус-лайф.рф.

**Радиосвязь :: Главная**



Другие фотографии

Снаружи

**Фокус-лайф** ★

Веб-сайт

Как проехать

Оператор телефонной связи

**Адрес:** ул. Транспортная, 7А, Оренбург, Оренбургская обл., 460052

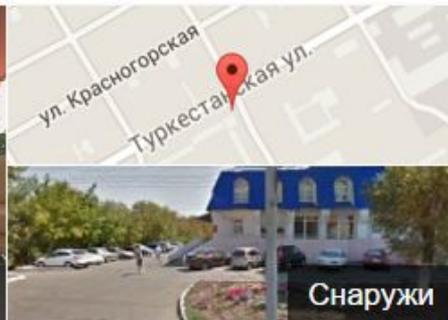
**Телефон:** ☎ 8 (353) 299-15-99

**Часы работы:** **Закр~~ы~~то**

## На данном этапе мы имеем накопившиеся издавна проблемы и ошибки с абонентским обслуживанием

- Часы работы
- Состояние офисов продаж и обслуживания
- Отношение сотрудников (у них есть ОБЕД!!)
- Внешний вид сотрудников, у конкурентов молодые люди в белых рубашках и прическами на лаке, у нас Слава на 60 лет, который не впускает в помещение людей, когда единственный менеджер ушла на обед.

# Часы обслуживания



## Уфанет ★

Веб-сайт

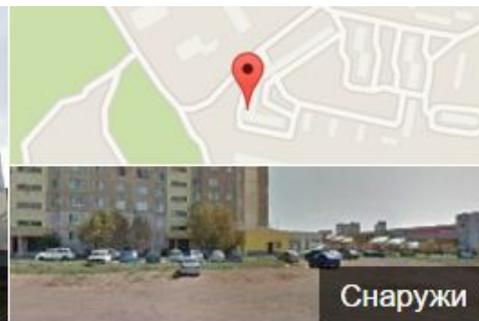
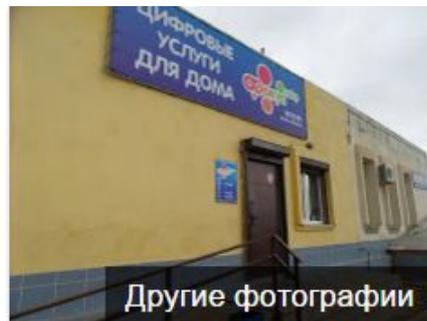
Как проехать

Оператор кабельного телевидения

**Адрес:** Туркестанская ул., 53, Оренбург, 460001

**Телефон:** 8 (353) 243-03-03

<b>Часы работы:</b> <b>четверг</b>	<b>9–20</b>
пятница	9–20
суббота	9–20
воскресенье	9–20
понедельник	9–20
вторник	9–20
среда	9–20



## Фокус-лайф ★

Веб-сайт

Как проехать

Оператор телефонной связи

**Адрес:** ул. Транспортная, 7А, Оренбург, Оренбургская обл., 460052

**Телефон:** 8 (353) 299-15-99

<b>Часы работы:</b> <b>четверг</b>	<b>9–18</b>
пятница	9–18
суббота	9–15
воскресенье	Закрито
понедельник	9–18
вторник	9–18
среда	9–18

# Привлечение новых абонентов

- Для успешного привлечения новых абонентов, необходимо иметь комплекс инструментов таких, как узнаваемый бренд, а так же привлекательные и конкурентоспособные тарифные планы.
- Так же нужно не бояться и не стесняться проводить смелые маркетинговые акции.
- При этом нельзя забывать про ARPU.

# Новые тарифные планы

- При разработке новых тарифных планов стоит искать компромисс между собственной жадностью (о ней нельзя забывать), теми предложениями, что есть на рынке и надеждами потенциальных абонентов.

## Новые тарифы - Интернет

Перспективная структура тарифов			Дом Ру		Уфа НЕТ		РТ	
Название ТП	скорость	стоимость	скорость	цена	скорость	цена	скорость	цена
х31	40 Mbit	310,00р.	30 Mbit	300,00р.	30 Mbit	330,00р.	25 Mbit	420,00р.
х32	60 Mbit	390,00р.	50 Mbit	400,00р.	50 Mbit	390,00р.	50 Mbit	480,00р.
х33	90 Mbit	490,00р.	80 Mbit	500,00р.	-	-	75 Mbit	540,00р.
			-	-	100 Mbit	490,00р.	100 Mbit	620,00р.
					<b>На всех тарифах исходящая скорость 10 мбит/с</b>			

## Новые пакетные тарифы 2 в 1 Интернет + ТВ

Перспективная структура тарифов			Дом Ру		Уфа НЕТ		РТ	
Название ТП	скорость	стоимость	скорость	стоимость	скорость	стоимость	скорость	стоимость
х31	40 Mbit	560,00р.	30 Mbit	610,00р.	30 Mbit	540,00р.	25	680,00р.
х32	60 Mbit	640,00р.	70 Mbit	710,00р.	50 Mbit	600,00р.	50 Mbit	740,00р.
х33	90 Mbit	740,00р.					75 Mbit	800,00р.
			100 Mbit	860,00р.	100 Mbit	700,00р.	100 Mbit	850,00р.
			Подключение 730 р. За WiFi и приставку, в младшем пакете 121 канал, в среднем 146, в старшем 161. Архив, перемотка и пауза + 50 руб. в мес.	В данном тарифе отсутствует WiFi, если телевизор не поддерживает DVB-C, или отсутствует слот под CAM-модуль то необходимо приобрести ресивер. В пакете ~180 каналов. Исходящая скорость 10 мбитс	Архив, перемотка и пауза + 50 руб. в мес. При расторжении до 1 года штраф 500 р. При расторжении до 3 лет, роутер и приставку абонент должен выкупить по остаточной стоимости. В пакете 118 каналов, остальные за доплату.			

## Новые пакетные тарифы 3 в 1 Интернет + ТВ + Телефон

Перспективная структура тарифов			Дом Ру		Уфа НЕТ		РТ	
Название ТП	скорость	стоимость	скорость	стоимость	скорость	стоимость	скорость	стоимость
х31	40 Mbit	680,00р.	30 Mbit	800,00р.	30 Mbit	730,00р.	25	880,00р.
х32	60 Mbit	760,00р.	70 Mbit	810,00р.	50 Mbit	790,00р.	50 Mbit	940,00р.
х33	90 Mbit	860,00р.					75 Mbit	1 000,00р.
			100 Mbit	960,00р.	100 Mbit	890,00р.	100 Mbit	1 050,00р.
			<p>Архив, перемотка и пауза + 50 руб. в мес. Подключение 730 р. За WiFi и приставку, в младшем пакете 121 канал, в среднем 146, в старшем 161. Телефон, на младшем тарифе повременка, на 2 старших безлимитка.</p>		<p>В данном тарифе отсутствует WiFi, если телевизор не поддерживает DVB-C, или отсутствует слот под CAM-модуль, то необходимо приобрести ресивер. В пакете 180 каналов. Исходящая скорость 10 мбит/с. Тариф на телефон комбинированный.</p>		<p>Архив, перемотка и пауза + 50 руб. в мес. При расторжении до 1 года штраф 500 р. При расторжении до 3 лет, роутер и приставку абонент должен выкупить по остаточной стоимости. В пакете 118 каналов, остальные за доплату. Тариф на телефон комбинированный.</p>	

# Маркетинговые акции

- В дополнение к конкурентоспособным тарифам, необходим дополнительный инструмент для их навязывания абоненту, таким инструментом на протяжении многих последних лет пользуются наши конкуренты и коллеги в других городах, это тарифные маркетинговые акции.
- Например у Дом.Ру в данный момент первый месяц стоит 1 рубль.
- Ростелеком 29.02.2015 г. закончил длительную акцию, в которой первые 3 месяца абонент платил за интернет 250 руб. за место 420 руб.
- Абонент прекрасно понимает, что полной халявы не бывает, но не много халявы тоже хочется, поэтому скидка на первые месяцы пользования услугами замечательный способ купить лояльность абонента.

## Маркетинговая акция – Интернет (~40% на первые n месяцев)

Перспективная структура тарифов			Дом Ру		Уфа НЕТ		РТ	
Название ТП	скорость	стоимость	скорость	цена	скорость	цена	скорость	цена
х31	40 Mbit	190,00р.	30 Mbit	300,00р.	30 Mbit	330,00р.	25 Mbit	420,00р.
х32	60 Mbit	230,00р.	50 Mbit	400,00р.	50 Mbit	390,00р.	50 Mbit	480,00р.
х33	90 Mbit	290,00р.	80 Mbit	500,00р.	-	-	75 Mbit	540,00р.
			-	-	100 Mbit	490,00р.	100 Mbit	620,00р.
					<b>На всех тарифах исходящая скорость 10 мбит/с</b>			

# Сильный бренд

Google

Все Новости Видео Картинки Карты Ещё ▾ Инструменты поиска

Результатов: примерно 304 000 (0,49 сек.)

## Дом.ru: Интернет в Оренбурге - domru.ru

Реклама [www.domru.ru/](http://www.domru.ru/) ▾

Интернет на высокой скорости до 100 Мбит/с за 400 руб в месяц!

Вы были на domru.ru пять раз. Последнее посещение: сегодня

📍 ул. Салмышская 34, корп. 3, Оренбург - ☎ 8 (353) 245-05-05

Телефон в Оренбурге

Пакеты услуг в Оренбурге

Дом.ru TV Оренбург

## Подключение домашнего высокоскоростного интернета ...

[oren.domru.ru/internet](http://oren.domru.ru/internet) ▾

Подключение высокоскоростного безлимитного домашнего интернета от

интернет-провайдера Дом.ру. ... Да. Оренбург Нет, выбрать другой.

## Провайдер домашнего интернета, телевидения и ...

[oren.domru.ru/](http://oren.domru.ru/) ▾

Дом.ру Оренбург - универсальный провайдер услуг настоящая телеком-фабрика развлечений для дома: Интернет, Кабельное телевидение, Цифровое ...

Вы посещали эту страницу несколько раз. Дата последнего посещения: 17.03.16

## Домашний Интернет от Ростелеком в Оренбурге

[orenburg.rt.ru/homeinternet](http://orenburg.rt.ru/homeinternet) ▾

Ваш населенный пункт: Оренбург ? Да Нет .... Базовая стоимость подключения услуг Интернет с использованием оптоволоконных линий связи или по ...

Тарифы - Wi-Fi - Ростелеком - Опции

## Интернет провайдеры Оренбург. Домашний интернет ...

[nag.ru](http://nag.ru/) > Провайдеры > Приволжский ФО ▾

Отзывы. Групповая заявка на подключение к интернет в городе Оренбург. ... В разделе представлены интернет-провайдеры Оренбурга, провайдеры ...

## Уфанет г.Оренбург - Друзья всегда с тобой!

[o56.ru/](http://o56.ru/) ▾

Уфанет г.Оренбург - Друзья всегда с тобой! ... Тарифы и услуги · Стоимость подключения · Интернет по Radio Ethernet · Телевидение · Оборудование ...

Вы посещали эту страницу несколько раз (3). Дата последнего посещения: 16.03.16

## ФокусЛайф :: Пакет цифровых услуг для дома

[фокуслайф.рф/](http://фокуслайф.рф/) ▾

Мы доставляем Интернет в дома наших абонентов, используя лучшие технические решения, ... Надежнее;; Быстрее;; Легче в подключении и настройках. ... "ФокусВеб" и "ФокусФон" принадлежат ЗАО "РАДИОСВЯЗЬ" Оренбург

Вместе с подключиться к интернету в оренбурге часто

дом ру оренбург

дом ру оренбург личный кабинет

дом.ru оренбург, оренбургская область

дом.ру оренбург, оренбургская область

интернет провайдеры оренбург

dom ru оренбург оренбургская область

дом ру оренбург оплата

интернет в частный дом оренбург

<  >

Предыдущая

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Следующ



# Тарифы "ФокусЛайф"



## Тарифные планы на услугу интерактивного телевидения

Название пакета	Размер оплаты, руб/мес
Базовый (от 130 цифровых каналов)	100
Базовый. Мультипакет*	75
HD (от 10 каналов высокой четкости)	125
HD. Мультипакет*	100

\*применяется при подключении второй и более телевизионной приставки

Аренда оборудования

Название оборудования	Размер оплаты, руб/мес
HD-приставка (с 01.02.2015)	75
SD-приставка (с 01.02.2015)	50
WiFi-роутер "TP-Link" (с 01.02.2015)	50
WiFi-роутер "Zyxel" (с 01.02.2015)	100

HD-приставка выдается строго для работы с пакетами «HD» и «HD.Мультипакет».

**ПОДКЛЮЧИТЬ**

# Сильный бренд

- Мы обязаны понимать, что сегодня реклама в Интернете очень важна, особенно для Интернет компании.
- Google нашел нас по запросу в самом конце 3 страницы, до нас он нашел всех тех кого мы называем конкурентами, а так же многих из тех, кого мы считаем не достойными конкурировать с нами, включая компании по спутниковому интернету.
- Yandex по данному запросу нас не нашел вообще. Ситуация по запросу «подключить ТВ в Оренбурге» аналогичная.
- Захочет ли вообще потенциальный абонент нажать на ссылку в конце третьей страницы поиска?
- Yandex обошел Первый канал по выручке от рекламы в 2014 году.
- Если мы не рекламируемся в Интернете и в том числе в соц. сетях, мы вообще ничего не делаем для нашего бренда.
- Если все таки абонент доберется до нашего сайта, то исходя из его внешнего вида, а так же из описания наших тарифов он решит, что мы безнадежно отстали от конкурентов, чьи сайты он уже посетил.

## Скрытые ресурсы для привлечения абонентов.

- В то время как агентская служба, опасаясь вступить в конкуренцию с лидерами рынка, занимается поиском новых абонентов в домах, где наблюдается дефицит предложения, в компании есть скрытый ресурс в виде мобильного персонала, который за месяц выезжает на более чем 500 вызовов от действующих абонентов. Это скрытый ресурс для прямых продаж, а так же расклейки рекламных листовок.
- Что бы использовать такой ресурс эффективно, необходимо менять культуру производства. Монтеры и инженеры должны быть опрятно одеты и иметь приятный внешний вид, должна быть поставлена речь, а место проведения монтажных работ не должно превратиться из чистого и аккуратного в грязное и раскуроченное.

# Скрытые ресурсы для привлечения абонентов.

- В техническом отделе трудится 13 сотрудников ежедневно осуществляющим выезды к абонентам.
- К сожалению без должной мотивации они не будут заниматься привлечением абонентов.
- К еще более великому сожалению даже установив плату за каждого привлеченного абонента, они этим заниматься не будут.
- Необходимо вменить данную обязанность в должностные инструкции, это не должно быть добровольно (как и опрятный внешний вид).
- С 01.04.2016 г. каждый из мобильных сотрудников технического отдела обязан привлечь 14 услуг ежемесячно, частично эти услуги будут включены в текущий оклад по 150 руб. за услугу, при невыполнении плана сотрудник штрафуеться на часть суммы, при выполнении, на часть суммы премируется. При превышении плана, каждая новая услуга тарифицируется по 200 руб.
- Прямая обязанность заниматься привлечением абонентов будет мотивировать сотрудников повернуться лицом к этому вопросу, придумывать новые способы привлечения. Возможно благодаря этому в домах появятся рекламные листовки, а сотрудники станут опрятней выглядеть.
- Единоразовое выполнение плана всеми сотрудниками позволит дополнительно привлечь 182 услуги ежемесячно

# Увеличение ARPU

- Увеличение ARPU является, наряду с увеличением абонентской базы, одной из самых важных задач оператора связи.
- Именно увеличение ARPU позволяет оператору связи повышать рентабельность и изыскивать дополнительные средства на продвижение своих услуг и улучшения их качества.

# Увеличение ARPU

- Один из способов заработать больше денег на абоненте, пакетирование услуги IPTV.
- Ни один из операторов не предоставляет так много каналов в базовом пакете.
- Ни один из них не предлагает Порно дешевле чем за 200 руб. за пакет, мы предоставляем его за 20 руб.
- Ни один из них не показывает пакеты «Наш футбол» и «Дождь» дешевле чем за 219 и 240 руб. Это не законно.
- Ни один из них не отдает бесплатно канал Amedia Premium HD, с самыми ожидаемыми сериалами, это лишено логики.
- Все они могут предложить своим абонентам больше HD каналов чем мы. Они уже замещают каналы SD качества, каналами HD.
- Их базовые пакеты стоят как правило дороже чем у нас. А если сложить стоимость базы и стоимость пакетов, которые мы вещем в базе, то итоговая стоимость получится в разы выше чем у нас.

# Результат аналитики сравнения базовых и дополнительных пакетов основных участников рынка

<b><u>Итого:</u></b>	<b>Фокус-Лайф</b>	<b>Дом Ру</b>	<b>Уфа</b>	<b>РТ</b>
Каналов в базе	205 каналов - <b>200 руб.</b>	168 каналов - <b>360 руб.</b>	183 канала - <b>210 руб</b>	169 каналов - <b>430 руб.</b>
HD каналов в базе	28 HD в базе	44 HD в базе	41 HD в базе	20 HD в базе
Количество пакетов и кналов в них	1 пакет, 9 каналов, <b>20 руб.</b>	8 пакетов, 27 каналов, <b>2007 руб.</b>	4 пакета, 9 каналов, <b>709 руб.</b>	5 пакетов, 18 каналов, <b>1118 руб</b>
Интерактив (архив, перемотка, пауза)	Бесплатно	<b>50 руб.</b>	отсутствует	<b>50 руб.</b>

# Увеличение ARPU

- Имеющееся у нас количество каналов позволит нам устанавливать пакетирование на те каналы, которые не могут быть бесплатными у конкурентов и при этом оставаться дешевле и привлекательней в базе.
- Вырученные с продажи пакетов деньги стоит пустить на увеличение списка HD каналов.
- Дом.Ру предоставляет пакеты: Национальный, Порно, Кино, Наш футбол, Amedia, Viasat Premium, Дождь.
- Уфа предоставляет пакеты: Дождь, Наш футбол, Порно, Amedia
- Ростелеком предоставляет пакеты: Наш футбол, Кино, Порно, Amedia, Viasat Premium
- Детальное сравнение не уместается в формат презентации и доступно в документе на 16 листах.

# Итог

- Итог вышесказанного в том, что мы обязаны идти в ногу со временем, обязаны оперативно реагировать на то, что диктует нам время и рынок.
- Удивительно, что продавая людям доступ в Интернет, мы сами не используем Интернет как источник привлечения абонентов. Наш WEB сайт скорее подойдет для обувной мастерской, а сам Интернет про нас вообще мало что знает.
- Наши офисы не особо ориентированы на их посещение клиентами, а наши сотрудники могут соревноваться в совковости с сотрудниками Почты России.
- Мы имеем возможность манипулировать тарифной политикой без ущерба для начислений, но делаем это когда уже припирает, т.е. не своевременно, или бросаемся в крайности опускаясь много дешевле рынка.
- Мы не всегда эффективно используем свои скрытые ресурсы.
- Итог. Надо меняться и отвечать на вызовы. Иначе рискуем с 3 страницы Гугла, попасть в Гугл-кэш.

**СПАСИБО**