

МЫ ДЕЛАЕМ  
МИР ЯРЧЕ!

**ИНФОРМ·МОБИЛ**  
Контент и сервис провайдер №1

**JMI.RU**



Укладчик: Тимощенко Д.П.

**ПОВЫШЕНИЕ ARPU =**  
**КАЧЕСТВО УСЛУГ**  
**+**  
**ПРОЗРАЧНАЯ ЦЕНОВАЯ ПОЛИТИКА**

**WAP.JMI.RU**  
**www.jmi.ru**

**КОНТЕНТ И СЕРВИС ПРОВАЙДЕР №1**



## ПОВЫШЕНИЕ ARPU

- 🔗 Необходимы совместные скоординированные усилия Оператора и Контент-провайдера
- 🔗 Создание и поддержка цивилизованного современного рынка VAS услуг
- 🔗 Роль каждого из участников рынка



## ЭТАПЫ РАЗВИТИЯ РЫНКА КОНТЕНТ-УСЛУГ

- 🌀 2001 год-возникновение рынка. Услуги новы для покупателей и всеми востребованы
- 🌀 2002 год-формирование рынка. Внедрение всех возможных услуг от знакомств и анекдотов до штрихкодов и биоритмов
- 🌀 2003-2004 год - бурный рост рынка. Проведение акций, викторин. Мобильный маркетинг
- 🌀 2005-2006 год – сегментация рынка



## ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОДАЖ КОНТЕНТА И ВЫВОДЫ 2005-2006 ГОДА

- ❁ Количество некачественных услуг КП привело к недоверию абонентов к VAS услугам
- ❁ Отсутствие четко сформулированных критериев качественной услуги способствуют «засорению» рынка
- ❁ Снизился доход в связи с выросшим недоверием абонентов к массовым и идентичным услугам контент-провайдеров
- ❁ Абонент «потерялся» в огромном объеме рекламы услуг контент-провайдеров
- ❁ Высокое качество услуги стало гарантом доверия абонента и гарантом обращения к услуге снова и снова











## ЧТО ДЕЛАЕТ КП ?

- 🗨️ Сегментирует рынок
- 🗨️ Выделяет акцентные услуги
- 🗨️ Завоевывает рынок СНГ
- 🗨️ Создает СКК
- 🗨️ Считает ARPU абонента
- 🗨️ Создает собственный узнаваемый бренд



## КАК ДОСТИЧЬ ДОВЕРИЯ АБОНЕНТА ?

### Услуга + прозрачная ценовая политика:













-  Своевременна
-  Интересна
-  Удобна, проста и понятна
-  Доступна
-  Качественна
-  Этична
-  Уникальна
-  Понятна, сколько стоит



## КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА УСЛУГИ

- Соответствие критериям качества для каждого транспорта (количество обратных сообщений, скорость ответа сервиса (SMS), количество минут, проживаемых абонентом в сервисе (IVR), количество запросов в СТК и т.д.)
- Проверка «Старых» и новых услуг по СКК
- Тестирование сервисов
- Проведение фокус- групп для оценки логики сервиса
- Внесение изменения в сервис, что мгновенно отражается на графиках повторных покупок абонентов

# ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛУГ

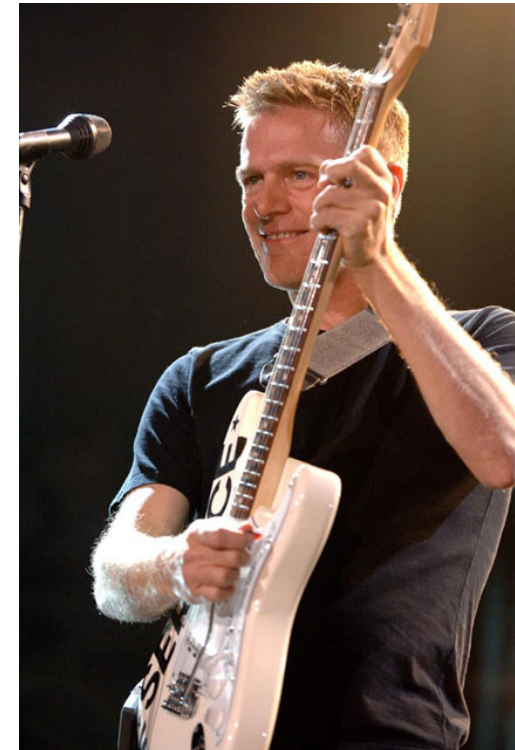
ГРУППЫ ПОКАЗАТЕЛЕЙ	ПОКАЗАТЕЛИ
<b>Правовые</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Соответствие услуги требованиям законодательства</li> <li> Проверка наличия прав на предоставляемые КП услуги</li> </ul>
<b>Коммерческие (финансовые)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Прогноз по доходам от продажи услуг</li> <li> Наличие медиа-плана по продвижению услуги</li> <li> Оптимальная стоимость услуги</li> </ul>
<b>Маркетинговые</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Аудитория услуги</li> <li> Уникальность услуги</li> <li> Актуальность услуги</li> <li> Простота использования услуги</li> <li> Стоимость услуги</li> </ul>
<b>Технические</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Скорость обработки запросов</li> <li> Процент отказов</li> <li> Наличие call-центра</li> <li> Качество мультимедийного контента (размер, аранжировка, адаптация к моделям телефонов и т.д.)</li> </ul>



# ПРИМЕРЫ НЕКАЧЕСТВЕННОГО КОНТЕНТА

 Некачественный контент 

 Качественный контент 



## ЛОЯЛЬНОСТЬ АБОНЕНТА. КАК ОЦЕНИВАТЬ ?

- 🗨️ Количество уникальных абонентов
- 🗨️ Повторная покупка
- 🗨️ Результаты фокус-групп (качество услуги, удобство пользования, посоветует ли абонент своему близкому воспользоваться услугой)
- 🗨️ Благодарные письма за собственные деньги за суперанекдот, свадьбы в SMS знакомствах, рингтоны на телефонах друзей

## АГРЕГАТОРСТВО – ПОМОЩЬ ОПЕРАТОРУ ?

Необходимость:

- 🗨 Несанкционированные действия КП
- 🗨 Проблема информационной безопасности
- 🗨 Сложность он-лайн биллинга доп.услуг
- 🗨 Сложная схема подключения КП
- 🗨 Сложность сбора статистики по оказанным услугам



# «ИНФОРМ-МОБИЛ» КАК АГРЕГАТОР. ВНЕДРЕНИЕ И ПРИМЕНЕНИЕ СКК ДЛЯ ПОДКЛЮЧЕНИЯ КОНТЕНТ-ПРОВАЙДЕРОВ

ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА	КРИТЕРИИ КАЧЕСТВА
<b>Правовые</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Проверка новых лицензионных соглашений</li></ul>
<b>Финансовые</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Оценка дохода за отчетный период</li><li>Анализ дохода с разбивкой по транспортам и отдельно по сервисам</li></ul>
<b>Маркетинговые</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Проникновение услуги</li><li>Задействованные каналы продвижения</li><li>Объемы продвижения</li><li>Анализ удовлетворенности ожиданий абонента, востребованность услуги</li></ul>
<b>Технические</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Процент количества отказов</li><li>Скорость обработки запросов</li><li>Круглосуточная техническая поддержка</li><li>Другие технические требования, в зависимости от подключаемой услуги</li></ul>



## ШКАЛА «ВЫБОР ПАРТНЕРА»

Баллы	Статус партнера
350 – 300	Ключевой партнер
300 - 200	Партнер
200 - 100	Потенциальный партнер
Менее 100	Возможный партнер

## ШКАЛА «ВЫБОР УСЛУГИ»

Баллы	Статус услуги
116 – 90	Услуга принимается
90 - 65	Услуга принимается с рекомендациями по доработке
Менее 65	Услуга не интересна для подключения



## РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕДРЕНИЯ СКК И ИНСТИТУТА АГРЕГАТОРСТВА

- 🔗 **Увеличение дохода от VAS услуг на 12%**
- 🔗 Сокращение неконкурентоспособных партнеров
- 🔗 Сокращение трудозатрат на работу с партнерами
- 🔗 Увеличение дохода от сотрудничества с ключевыми партнерами
- 🔗 Снижение количества некачественного рекламного продукта
- 🔗 Повышение лояльности абонентов к оператору и к ТМ компании ключевого партнера



## НЕДОБРОСОВЕСТНАЯ РЕКЛАМА. АБОНЕНТСКИЙ СЧЕТ «ПО-КРУПНОМУ»

- 🗨️ Недоверие абонентов к VAS услугам можно устранить
- 🗨️ Предупреждение абонента о стоимости GPRS трафика
- 🗨️ Прямое указание полной стоимости услуги
- 🗨️ Тестовая бесплатная покупка контента
- 🗨️ Соответствие высокому качеству контента



## «СКАЧАЙ «БЕСПЛАТНО!»»

Стоимость мелодии для абонента, GPRS-Интернет без НДС

Оператор	Формат	Вес, К	Стоимость контента	Стоимость трафика	Общая стоимость
МТС	полифония 4 голоса	4	\$0,75	\$0,00	\$0,75
	полифония 12 голосов	5	\$0,75	\$0,00	\$0,75
	реалтон	97	\$1,99	\$0,02	\$2,01
	полный трек 1	342	\$0,99	\$0,08	\$1,07
	полный трек 2	1793	\$0,99	\$0,43	\$1,42
	полный трек 3	3583	\$0,99	\$0,86	\$1,85
Билайн	полифония 4 голоса	4	\$0,75	\$0,00	\$0,75
	полифония 12 голосов	5	\$0,75	\$0,00	\$0,75
	реалтон	97	\$1,99	\$0,02	\$2,01
	полный трек 1	342	\$1,99	\$0,07	\$2,06
	полный трек 2	1793	\$1,99	\$0,38	\$2,37
	полный трек 3	3583	\$1,99	\$0,75	\$2,74
МегаФон	полифония 4 голоса	4	\$0,75	\$0,00	\$0,75
	полифония 12 голосов	5	\$0,75	\$0,00	\$0,75
	реалтон	97	\$2,00	\$0,02	\$2,02
	полный трек 1	342	\$2,00	\$0,08	\$2,08
	полный трек 2	1793	\$2,00	\$0,41	\$2,41
	полный трек 3	3583	\$2,00	\$0,82	\$2,82

Плата за переданную или полученную информацию GPRS-Интернет

МТС: за 1 Мб 0,25\$ (с 8-00 до 24-00) и 0,1\$ (с 24-00 до 8-00)

Билайн: за 1 Мб 5,89 руб. или 0,21\$

МегаФон: за 1 Мб 0,23\$

КОНТЕНТ И СЕРВИС ПРОВАЙДЕР №1





## «СКАЧАЙ «БЕСПЛАТНО!»»

Стоимость мелодии для абонента, GPRS-WAP без НДС

Оператор	Формат	Вес, К	Стоимость контента	Стоимость трафика	Общая стоимость
МТС	полифония 4 голоса	4	\$0,75	\$0,03	\$0,78
	полифония 12 голосов	5	\$0,75	\$0,04	\$0,79
	реалтон	97	\$1,99	\$0,78	\$2,77
	полный трек 1	342	\$0,99	\$2,74	\$3,73
	полный трек 2	1793	\$0,99	\$14,34	\$15,33
	полный трек 3	3583	\$0,99	\$28,66	\$29,65
Билайн	полифония 4 голоса	4	\$0,75	\$0,04	\$0,79
	полифония 12 голосов	5	\$0,75	\$0,05	\$0,80
	реалтон	97	\$1,99	\$0,87	\$2,86
	полный трек 1	342	\$1,99	\$3,08	\$5,07
	полный трек 2	1793	\$1,99	\$16,14	\$18,13
	полный трек 3	3583	\$1,99	\$32,25	\$34,24
МегаФон	полифония 4 голоса	4	\$0,75	\$0,03	\$0,78
	полифония 12 голосов	5	\$0,75	\$0,04	\$0,79
	реалтон	97	\$2,00	\$0,81	\$2,81
	полный трек 1	342	\$2,00	\$2,84	\$4,84
	полный трек 2	1793	\$2,00	\$14,88	\$16,88
	полный трек 3	3583	\$2,00	\$29,74	\$31,74

МТС: за 1 КБ 0.008\$

Билайн: за за 1 КБ 0,25 руб. или 0.009\$

МегаФон: за 1 КБ 0,0083\$

КОНТЕНТ И СЕРВИС ПРОВАЙДЕР №1



## ВЫВОДЫ

- 📍 Оператор и контент-провайдер – полноправные участники рынка
- 📍 Добросовестная реклама
- 📍 Достойное качество услуг
- 📍 Прозрачная ценовая политика



МЫ ДЕЛАЕМ  
МИР ЯРЧЕ!

 **ИНФОРМ · МОБИЛ**  
Контент и сервис провайдер №1

 **jmi.ru**

**WAP.JMI.RU**  
WWW.JMI.RU

<http://www.inform-mobil.ru>  
E-mail: [tim@immo.ru](mailto:tim@immo.ru)  
Тел.: +7 (495) 995 8 995

**КОНТЕНТ И СЕРВИС ПРОВАЙДЕР №1**