

Koliko je vredna zvestoba?

Ljubljana, 24.04.2008



Agenda

- Predstavitev družbe
- Naše izkušnje o zvestobi
- Zaključne misli in vprašanja



Si.mobil

Predstavitev družbe

2007



Si.mobil d.d.



- Začetek: **mar 1999**
 - mobilkom austria postane lastnik: **feb 2001**
 - Začetek sodelovanja z Vodafonom: **jan 2003**
 - mobilkom austria postane 100% lastnik: **maj 06**
 - Pridobitev licence za UMTS omrežje: **sep 2006**
-
- Zaposleni: **325** (1H 2007)
 - Tržni delež: **26,2** (1H 2007)
 - ARPU: **23.3 EUR**
 - GSM/GPRS pokritost: **99,6%** (1H 2007)
 - EDGE pokritost: **90%** (1H 2007)
 - HSDPA: **10.sept 2007**

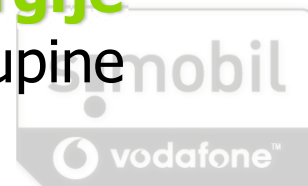


Skupina mobilkom austria

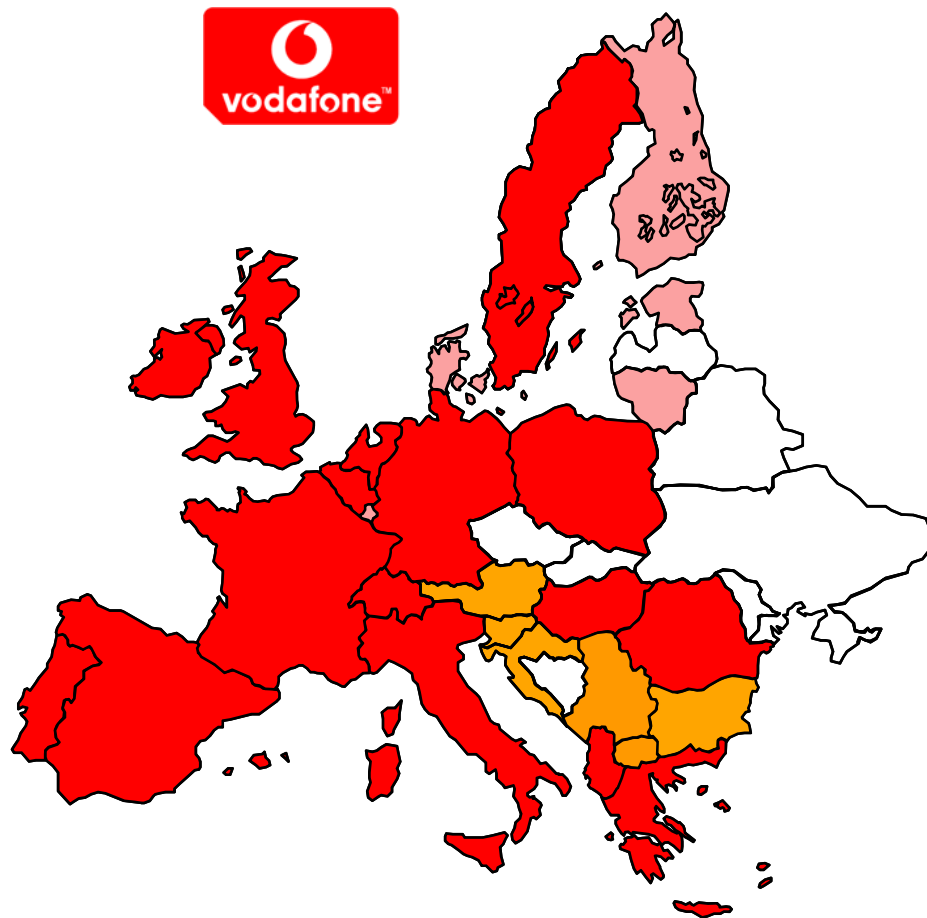
skupina mobilkom austria je prisotna v 7 državah



- **100% lastnik Si.mobila je mobilkom austria**
- najmočnejša skupina mobilnih operaterjev v **Srednji in Jugovzhodni Evropi**
- vpliv **sinergije** znotraj skupine



Partnerska povezava z Vodafonom



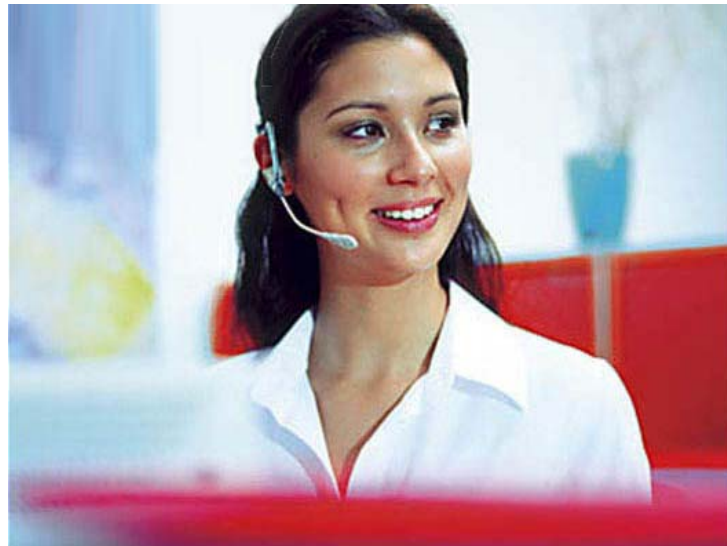
- **ekskluzivno sodelovanje** sporazum je bil podpisan januarja 2003
- uvedba **enotne blagovne znamke** septembra 2003
- **globalni produkti/storitve** predstavitev od marca 2003 (EuroCall, Vodafone live™, Vodafone telefoni, Vodafone Mobile Connect Card, BlackBerry™ iz Vodafona, ...)



Usmerjenost k uporabniku



- Služba za pomoč uporabnikom 365/7/24
- Oseben pristop k uporabniku
- Široka mreža prodajnih centrov in pooblaščenih prodajalcev



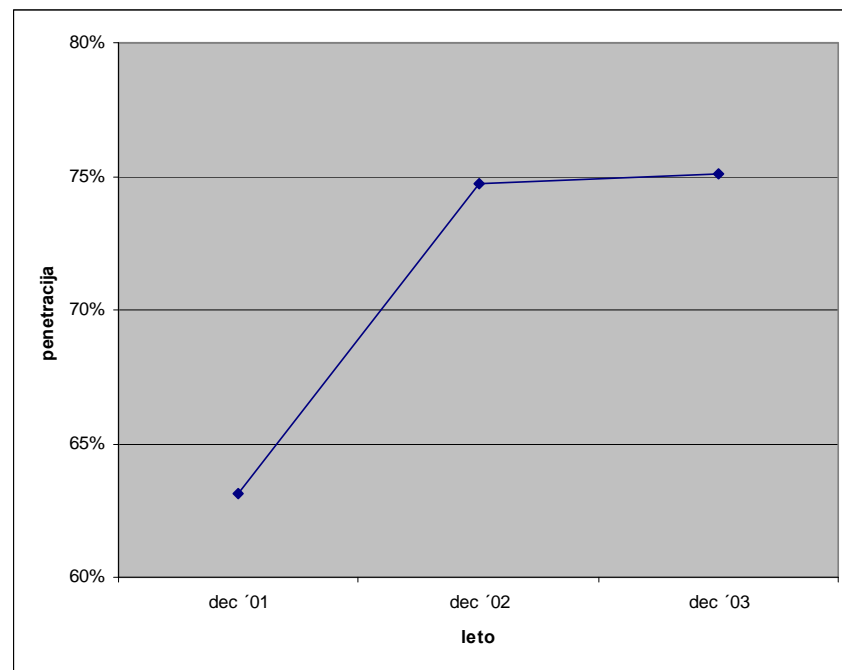


We learned it the hard way



Pred letom 2003 - tržni delež je bil kralj

- Hitra rast v preteklih letih je temeljila na preprosti logiki:
 - Nizki vstopni stroški = telefoni po 1sit
 - Izjemno hitra rast penetracije mobilne telefonije
- V takšnih razmerah so bil ključni KPI pokazatelji rasti števila naročnikov

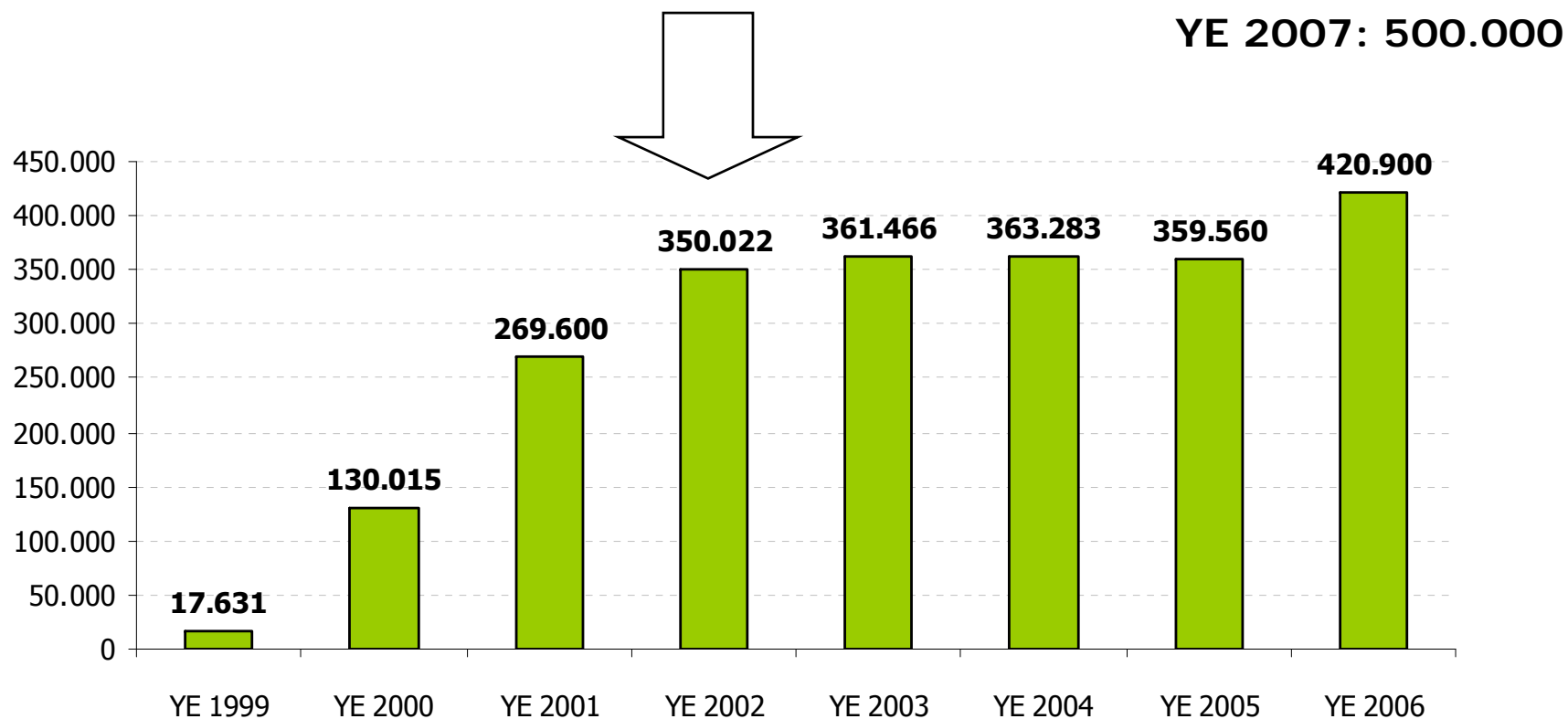


Simobil pred letom 2003

- Hitra rast števila naročnikov v letih 1999 – 2002 je povzročila INTERNO INFLACIJO :
 - Rast števila zaposlenih
 - Rast števila marketinških aktivnosti
 - Rast marketinškega budgeta
 - Rast števila segmentov, ki smo jih naslavljali
 - ...



Število uporabnikov Si.mobila

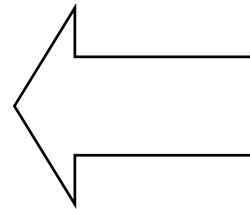


* V letu 2005 je APEK določila novo definicijo štetja aktivnih uporabnikov.

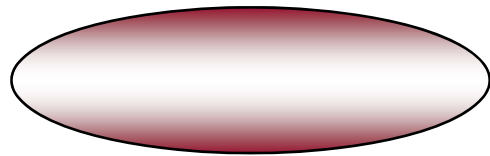


“Huston we have a problem”

- Nizki “vstopni” stroški so privabljali velik delež strank z nizko mesečno porabo.
- Finančni pokazatelji niso sledili številu naročnikov, zaradi napačne cenovne politike.
- Možni scenariji razvoja podjetja :
 - Price Leadership Prepaid
 - Value Retention
 - Challenger
 - Value Growth
 - Niche SME
- Aktivnosti:
 - tržne raziskave,
 - segmentacija trga
 - analize profitabilnosti strank in produktov
 - “Wargaming”
 - Finančna evaluacija scenarijev
 - reorganizacija



Si.mobilovi spremenjeni prodajni apel

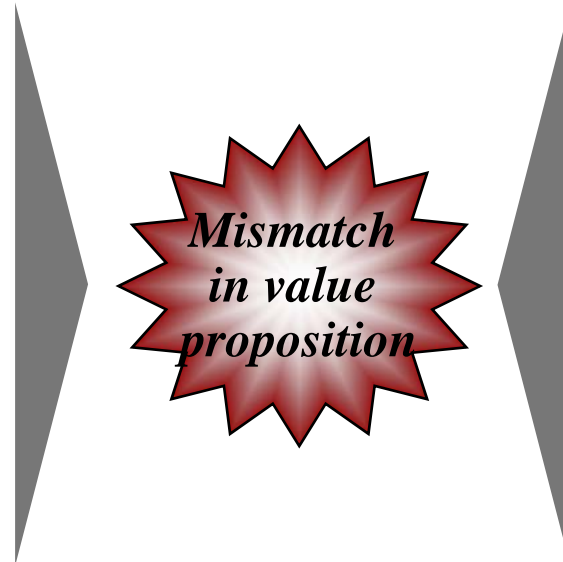


Community

Competitive Pricing esp.
Family Package

Planet

Telekom Slovenie/
Slovene Heritage



*Mismatch
in value
proposition*



~~1 SIM Handset~~

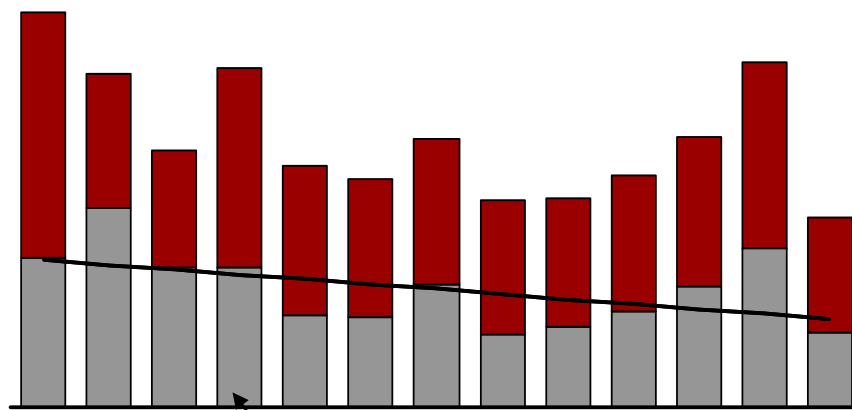
Vodafone dual brand

Vodafone Live!



“Plačevanje starih grehov”

Mesečno število novih uporabnikov

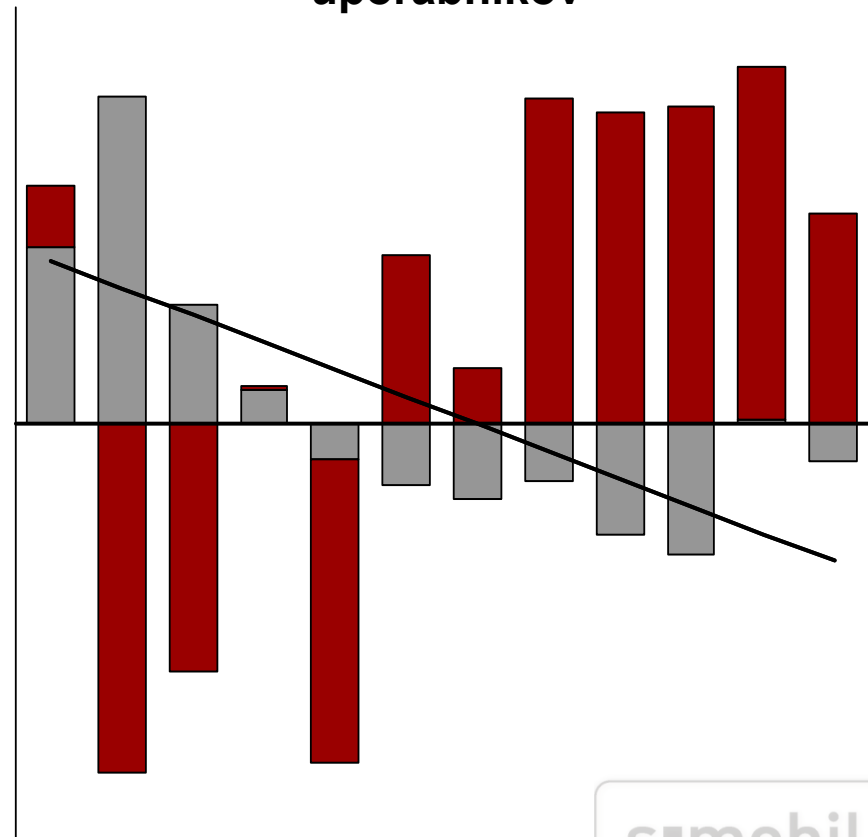


End of 1 sit offer

Jan Feb Mar Apr May Jun Jul Aug Sep Oct Nov Dec Jan
 █ Contracts
 █ Prepaid

Vir: Si.mobil, tržne raziskave

Mesečno število “neto prirast” uporabnikov



Jan Feb Mar Apr May Jun Jul Aug Sep Oct Nov Dec
 █ Postpaid Residential
 █ Prepaid



1.000€ +



+

**vrednost
aktivnega
priporočila**



THE vprašanje



„How likely/probable is it that you recommend the company x to a friend/colleague?“

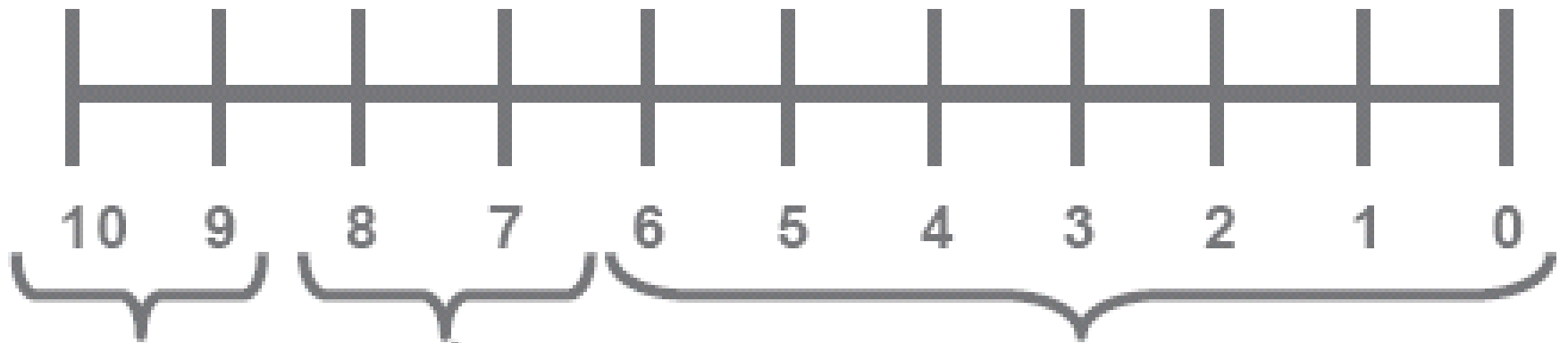
(and why?)



Metoda (11-unit scale)

very likely/probable

not likely/probable at all



PROMOTERS/
ADVOCATES

PASSIVE
SATISFIED

DETRACTORS

Si.mobil ima najboljši NPS

NPS = PROMOTERS - DETRACTORS

Sector	Word of Mouth (Mean Net-Promoter Scores)
Mobile Networks	-18.1
Retail Banks	-4.8
Supermarkets	-2.3
Cars	+24.7
Overall	+3.2

T-Mobile: -25%

Vodafone: -20%

O2: -5%

(UK-Survey 2004)



Vrednote so vodilo do ciljev

Vizija in misija

- Smo najprivlačnejši ponudnik komunikacijskih storitev v Sloveniji.

Vrednote:

- STRAST, ODKRITOST, **ZA STRANKO**

Credo:

- Zagotavljamo izvrstno uporabniško izkušnjo
- Za enako ceno ponujamo več
- Predani smo kakovosti, bistrim rešitvam, zabavi in strasti
- **Ljudje so ključ do uspeha**
- Smo družbeno in okoljsko odgovorni



Klubi, točke in ostale kartice v moji denarnici



You will never walk alone

Liverpoolfc.tv: Official Web Site

File Edit View History Bookmarks Window Help

http://www.liverpoolfc.tv/ liverpool

telco, job, ... delo, gazzetta, ... finance, denar, ... Golf out razno Facebook Gmail YouTube POST on fb SKB NET Najdi.si

LIVERPOOLFC.TV IN ASSOCIATION WITH OFFICIAL CLUB SPONSORS

LIVERPOOLFC.TV
LIVERPOOL FOOTBALL CLUB
OFFICIAL WEBSITE

USERNAME PASSWORD GO >> Forgotten Password
>> Need To Register
>> My Account

NEWS MATCH SHOP BETTING INTERACTIVE MOBILE TICKETS TEAM HISTORY THE CLUB E-SEASON TICKET HELP CONTACT US

MAIN STORY April 24, 2008

NEWS HEADLINES
Kuyt: This team can score anywhere
LFC 1-1 Chelsea: The verdict
Kuyt voted MOTM v Chelsea
Ex-Red quits Saddlers post
Former Red in hospital
Who will be next starlet to shine?
On this day: April 23, 1988
How you can pre-order our new home ...
[MORE NEWS >>](#) [TICKET NEWS >>](#)

RAFA CONFIDENT OF REACHING MOSCOW
A defiant Rafael Benitez has shrugged off the disappointment of Tuesday night's late own goal agony to confidently declare his side can end Chelsea's proud home record by winning at Stamford Bridge next week.

LATEST CHAMPIONS LEAGUE PRICES
Despite a first leg draw with Chelsea, do you think Rafa can still lead the Reds to European glory? Click here for the latest prices

E-SEASON TICKET

Chelsea Highlights
Watch the highlights of the 1st Leg of the Champions League Semi Final
[FREE PREVIEW >>](#)
[BUY E-ST >>](#)
[TECH SUPPORT >>](#)

LFC Now 23/4/08
All of Wednesday's post-Chelsea reaction from Anfield and Melwood

WATCH LFC TV NOW
Enjoy both live and archived shows from the club's TV channel

NEXT MATCH LAST MATCH TABLES SQUAD

BIRMINGHAM C (a)
15:00 Sat 26th April
Barclays Premier League

E-SEASON TICKET COVERAGE
LIVE AUDIO LIVE VIDEO DELAYED VIDEO

OPTIONS

LIVE STILLS
LIVE COMMENTARY
 LIVERPOOLFC.TV
e-Season Ticket

MOBILEZONE **ONLINE STORE** **LFC BETTING**

Gerrard
LFC mobile zone
downloads
ANIMATIONS, VIDEOS,
TONES & WALLPAPERS!
[CLICK HERE >>](#)

TORRES
KOP
CHANT
REALTONE

STEVE GERRARD
RANGE IN STORE NOW

Back the Reds
£10 FREE BET
UNIBET
 [CLICK HERE](#)

MEDIA WATCH **HOT TOPICS** **LFC VOTE**

Source	Headline	Topic
spo:ting	Gerrard: Torres can Bridge the gap	Tactics and team for the second leg
spo:ting	Hansen: Reds can turn it round	We can score at the Bridge
ECHO	Kuyt: Time we ended Chelsea hoodoo	Is Kuyt the new Garcia? Discuss.

LFC VOTE
Predict the score v Birmingham
--select--

Halo bonus klub

Cca 24.000 uporabnikov, ki vsak mesec prejmejo bonus.



POLNITVE RAČUNA HALO V PRETEKLEM MESECU	NAGRADA ZA POLNITVE	
	Član Halo Bonus Kluba	Registriran v Halo Bonus Klub
od 10 EUR in več	1,50 EUR	0,75 EUR
od 15 EUR in več	3 EUR	1,5 EUR
od 25 EUR in več	6 EUR	3 EUR
nad 35 EUR	12 EUR	6 EUR





Zaključne misli



**Uporabnik je
zvest svoji
potrebi**



**Zvestoba je
dejanje**





Vprašanja ?



Hvala

