

# Kako smo v Mobitelu oblikovali Točke povezanosti

**Štefka Hribar**

Sektor analiza trga in CRM

Mobitel, d. d.





# Agenda

- Predstavitev družbe Mobitel
- Vprašanja pred uvedbo Programa zvestobe
- Mobitelov Program zvestobe - Točke povezanosti



# Splošni podatki

- **Pravni položaj:** Delniška družba  
Hčerinsko podjetje v lasti  
Telekoma Slovenije
- **Ustanovljen:** 1991
- **Št. zaposlenih:** 1067 (1. maj 2009)
- **Naslov:** MOBITEL, d. d., Vilharjeva 23  
1537 Ljubljana, Slovenija

**Glavni izvršni direktor družbe:** Klavdij Godnič

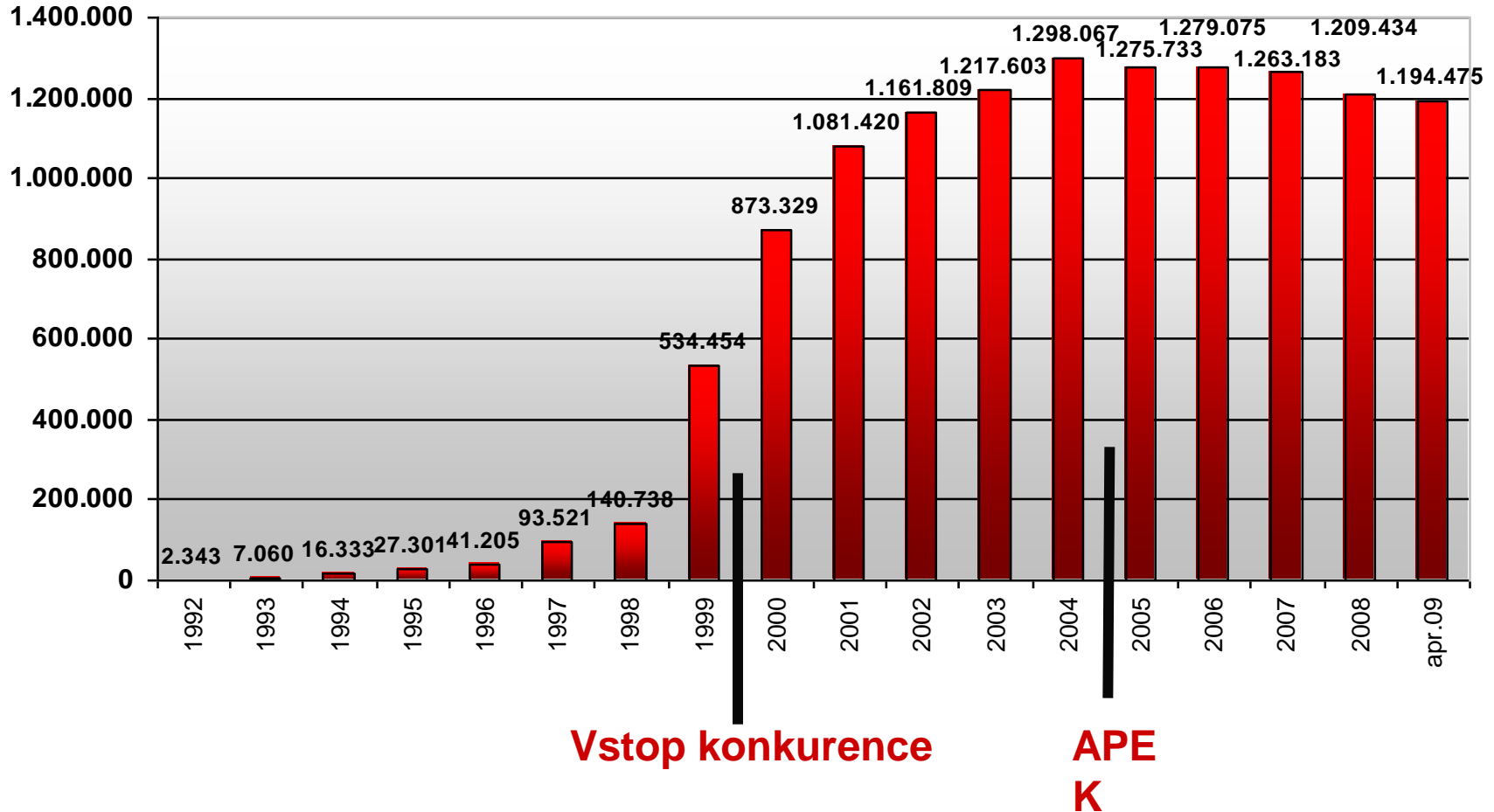


# Prednosti družbe Mobitel

- **1.194.475** uporabnikov (stanje: april 2009)
- Odlična **99,6 %** pokritost prebivalstva GSM in **73,8 %** UMTS
- Gostovanje Mobitel **GSM/UMTS s 348 operaterji v 188 državah**
- Gostovanje **CAMEL za Mobiuporabnike** pri 89 operaterjih v 52 državah
- Gostovanje Mobitel **GPRS s 195 operaterji v 97 državah**
- **UMTS-gostovanje:** 80 mednarodnih komercialnih roamingov v 44 državah
- **Številne ugodnosti:** Moje tri številke, Družinski bonus, Podjetniški bonus, MPO ...



# Število uporabnikov Mobitelovih omrežij



- 25.03. 1999 – vstop družbe Simobil
- 31.10.2007 – vstop družbe Tušmobil
- 01.07.2005 - Uveljavitev navodila APEK-a o štetju uporabnikov



# Slovenski trg

- **Slovenija**

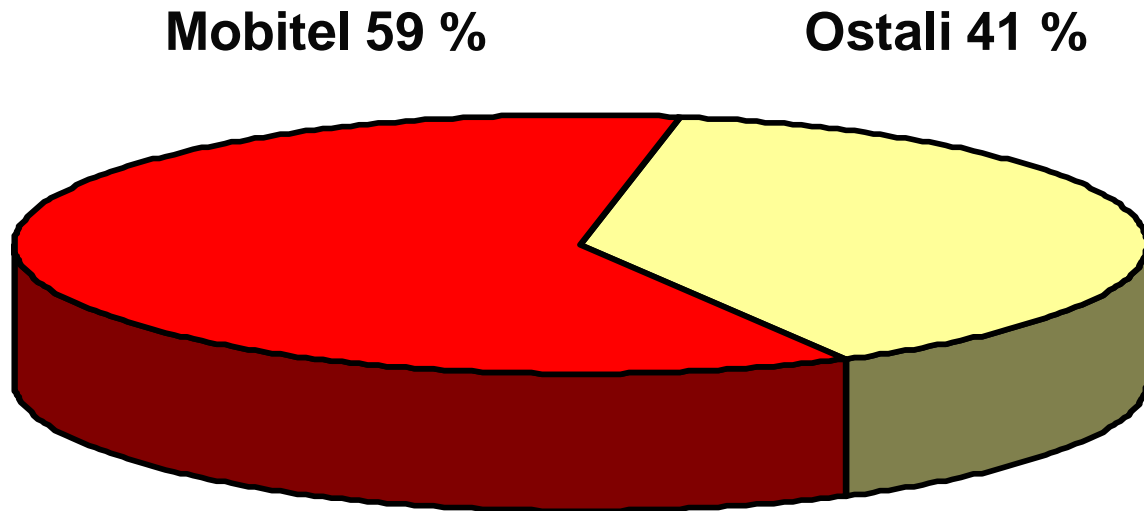
- Prebivalstvo: 2 milijona
- BDP: 18.196 EUR na prebivalca v letu 2008
- Geografska kompleksnost (zagotavljanje zadostne pokritosti predstavlja velik strošek)
- Uporabniki so dobro tehnično poučeni in zahtevni
- Na križišču med vzhodom in zahodom, kar ji omogoča, da združuje elemente obeh

- **Slovenija je zasičen trg**

- 4 operaterji mobilnih omrežij – Mobitel, Simobil, TUŠmobil, T2
- 3 ponudniki storitev - Debitel, IZImobil, Mmobil



# Tržni delež



Vir: Apek (Poročilo o razvoju trga elektronskih komunikacij za četrto četrtletje 2008)  
Ljubljana, 16. 2. 2009



# Točke povezanosti

## Zakaj sploh uvedba Programa zvestobe?

- Izboljšati **zadovoljstvo** uporabnikov
- Povečati **zvestobo** uporabnikov
- Povečati **uporabo storitev**
- Spodbujanje **rednega plačevanja storitev**
- Dodatno orodje za **promocijo storitev**





# Kaj na uvedbo Programa zvestobe pravijo uporabniki?

- Uvedba Programa zvestobe na področju mobilne telefonije je smiselna
- Kriterij nagrajevanja naj bo višina računa, trajanje razmerja, število naročniških razmerij
- Zelene ugodnosti so cenejši mobitel, nižji račun, polnjenje Mobiračuna ...
- Ugodnosti, ki so na izbiro, naj bodo različne – uporabnik sam izbere, katero bo koristil



# Katero obliko Programa zvestobe izbrati?

## POVEZOVANJE S PARTNERJI

—

- Uporabniki pričakujejo ugodnosti, vezane na Mobitelove storitve
- Način zbiranja točk in koriščenje ugodnosti je bolj kompleksno, zato težje razumljivo

+

- Dodatne ugodnosti za uporabnike

## LASTEN PROGRAM ZVESTOBE

—

- Razmeroma omejen nabor ugodnosti

+

- Uporabniki so za uporabo Mobitelovih storitev nagrajeni z Mobitelovimi ugodnostmi
- Spodbujanje uporabe lastnih storitev
- Odprt program za povezovanja s partnerji
- Lastna rešitev, z možnostjo hitrega prilagajanja
- Program zvestobe integriran v CRM





# Kdo in kako se lahko včlani v Program zvestobe?

- Vse **fizične osebe** – naročniki Mobitel GSM/UMTS in Mobiuporabniki
- S **pristopnico** “Ob pristopu” se določi **nosilna številka za upravljanje**
- Naročnik zbira točke na vseh svojih številkah + dodatnih Mobištevilkah



# Pristopnica

- Klasična
- Elektronska na spletnem Monitorju
- Obvezni in neobvezni mehki podatki

**Pristopnica v MobiTelov program zvestobe**

Vašo zvestobo cenimo, zato jo želimo nagraditi. Vse, kar morate narediti je, da izpolnite to pristopnico.

V MobiTelov program zvestobe se lahko vključijo fizične osebe – MobiTelovi naročniki in Mobiluporabniki. Z vključitvijo je potrebno oddati izpolnjeno in podpisano pristopnico; z vsa dva označena rubrika se obvezne. Prosimo, da izpolnite tudi ostale rubrike, saj nam bodo podatki v pomoč pri pripravi ponudbe, ki jo želimo prilagoditi vašim potrebam in željam. Mobiluporabniki morate k pristopnici priložiti tudi kopijo MobiTelov kartice svoje Mobilševilke. Za MobiTelov program zvestobe veljajo Splošni pogoji MobiTelovega programa zvestobe, ki so na voljo v MobiTelovih centrih in objavljene na [www.mobitel.si](http://www.mobitel.si).

Prosimo, pišite čitljivo z velikimi tiskanimi črkami.

\*1. Ime in priimek: .....

\*2. Naslov stalnega prebivališča: Ulica in hišna številka: .....  
Poštna številka: ..... Kraj: .....

\*3. Nosilna številka MobiTelovega programa zvestobe (mobilna telefonska številka, katere naročnik/Mobiluporabnik ste in s katero boste upravljali s točkami): ...../.....

4. Do dve Mobilševilki družinskih članov, ki ju želite vključiti v zbiranje točk: (Skupaj s pristopnico je potrebno predložiti tudi kopijo Mobilcertifikata za navedene Mobilševilke.) ...../....., ...../.....

\*5. Obvestila v zvezi z MobiTelovim programom zvestobe želite prejemati (izberite le eno možnost):  
 na e-poštni naslov .....@.....  
 po pošti na naslov, kamor prejimate račun za nosilno številko

\*6. Datum rojstva: ..... \*7. Spol:  moški  ženski

8. Dokončana izobrazba:  osnovna šola  višja ali visoka ali več  srednja šola  
9. Zaposlitveni status:  zaposlen  nezaposlen  upokojenec  drugo  
 podjetnik/s. p.  gospodinja  dijak/študent

10. Koliko članov šteje vaša družina? Število članov družine: ..  
Letnice rojstev preostalih članov družine:  
....., ....., ....., ....., ....., ....., ....., ....., ....., .....

11. Kako ocenjujete življenjski standard vaše družine?  podpovprečen  povprečen  nadpovprečen

12. Kakov je in vaša družina preživljate prosti čas? (več možnih odgovorov)  
Obisk športnih prireditev  rokomet  nogomet  košarka  hokej  smučanje  tenis  drugo  
Športne aktivnosti in izleti  kolesarstvo  smučanje/ smučarski tek  tek  tenis  borilne veščine  golf  nogomet/košarka  fitness/aerobika  pohodništvo  drugo  
 Film/klasični koncert  Obisk koncerta  Klasična glasba  Popularna glasba  Gledališče/kulturne prireditve  Prebravanje leposlovy  Wellness in spa (obisk zdravilišča ali savne, masaže ipd...)

13. Katere storitve zanimajo vas in/ali vaše družinske člane? (več možnih odgovorov)  
 Povezava računalnika z internetom  Mobilna televizija  Elektronska pošta na mobilno  prek mobilnega omrežja  Plačevanje z mobilnim  Ogled oglašilnih sporočil na mobilno  Brskanje po internetu z mobilnim  Vsebine za telefon – ozadja/melodije/igre

S podpisom soglašam, da se lahko vključim v program zvestobe in da se zavežem, da bom izpolnjeval vse obveznosti, ki jih določajo splošni pogoji programa zvestobe. Prosim, da izpolnite tudi ostale rubrike, saj nam bodo podatki v pomoč pri pripravi ponudbe, ki jo želimo prilagoditi vašim potrebam in željam. Mobiluporabniki morate k pristopnici priložiti tudi kopijo MobiTelov kartice svoje Mobilševilke. Za MobiTelov program zvestobe veljajo Splošni pogoji MobiTelovega programa zvestobe, ki so na voljo v MobiTelovih centrih in objavljene na www.mobitel.si.

S podpisom izjavljam, da sem seznanjen s Splošnimi pogoji MobiTelovega programa zvestobe, ki so na voljo na [www.mobitel.si](http://www.mobitel.si), in se z njimi v celoti strinjam.

Kraj in datum: ..... Podpis naročnika/Mobiluporabnika: .....

Članstvo v MobiTelovem programu zvestobe bo uveljavljeno petih (5) delovnih dneh od prejema pravilno izpolnjene pristopnice. Ob vključitvi v MobiTelov program zvestobe boste obveščeni prek sporočila SMS na nosilno številko MobiTelovega programa zvestobe. Izpolnjeno in podpisano pristopnico oddajte v najbližjem MobiTelovem centru ali jo pošljite na naslov MobiTel, d. d., MobiTelov program zvestobe, Vilharjeva 23, 1537 Ljubljana oziroma po faksu na številko (01) 47 22 062.



# Kakšen način zbiranja točk izbrati?

## Enkratne točke

- Točke za včlanitev
- Promocijske točke

## Letne točke

- Točke za število naročniških razmerij
- Točke za redno plačevanje računov/polnjenje Mobiračunov
- Točke za neprekinjeno članstvo

## Mesečne točke

- Točke za porabo/polnitev Mobiračunov

Točke veljajo in jih član lahko porabi dve leti od dodelitve.

# Kako uporabnik nadzira stanje točk?



## STANJE TOČK

- S ključno besedo TOCKE na 1918
- Na moj.mobitel.si
- Na mobilnem Planetu > Monitor > Točke povezanosti
- Na spletnem Monitorju

## SEZNAM DODELJEVANJA IN KORIŠČENJA TOČK

- Na moj.mobitel.si
- Na spletnem Monitorju



# Katere ugodnosti so na voljo?

## NAROČNIKI

- Enkratni popust na računu
- Popust pri nakupu mobilov/dodatne opreme
- Dodatna sporočila SMS/MMS
- Dodatne minute za klice v Mobilno omrežje

## MOBIUPORABNIKI

- Popust pri nakupu mobilov/dodatne opreme
- Polnjenje Mobiračuna

# Kdaj in kako lahko član koristi ugodnosti?



## KDAJ

- Po prvem dodeljevanju točk po včlanitvi
- Ko zbere dovolj točk za izbrano ugodnost

## KAKO

- Prek SMS-sporočil s ključnimi besedami – pošlje se jih z nosilne številke
- V Mobitelovem centru (nakup mobitelov in dodatne opreme)





# Komunikacija z uporabniki – člani Točk povezanosti

- Prek Mobitelove spletne strani [www.mobitel.si](http://www.mobitel.si) => predstavitev programa in ugodnosti
- Prek mobilne spletne strani [m.mobitel.si/tp](http://m.mobitel.si/tp)
- Prek četrtnih obvestil članom – po pošti ali e-pošti



# Točke povezanosti na kratko

- S pristopnico se lahko včlanijo vse fizične osebe
- Člani prejemajo točke za včlanitev, porabo, število razmerij, redno plačevanje računov/polnitve Mobiračunov
- Člani enostavno preverjajo stanje točk
- Koriščenje ugodnosti na enostaven način
- Koriščenje točk je možno, ko je zbranih dovolj točk, in največ dve leti od dodelitve

# Hvala za pozornost!

stefka.hribar@mobitel.si

