

Primer iz prakse

Uporaba direktnega marketinga v programu upravljanja odnosov s strankami podjetja Si.mobil d.d.

Dejan Turk, Si.mobil d.d.

Maja Golob, Spago d.o.o.

Agenda

- Uvod – predstavitev podjetja Si.mobil d.d.
- Zvestoba uporabnikov mobilnih telekomunikacijskih storitev
 - Stanje na slovenskem trgu
- Komunikacijska akcija – Ostani z nami
 - Problem: stanje prebegov uporabnikov k konkurenci
 - Komunikacijska rešitev: akcija “Ostani z nami”
 - Rezultati
- Zaključek



Predstavitev družbe Si.mobil d.d.

2006



Slovenski trg

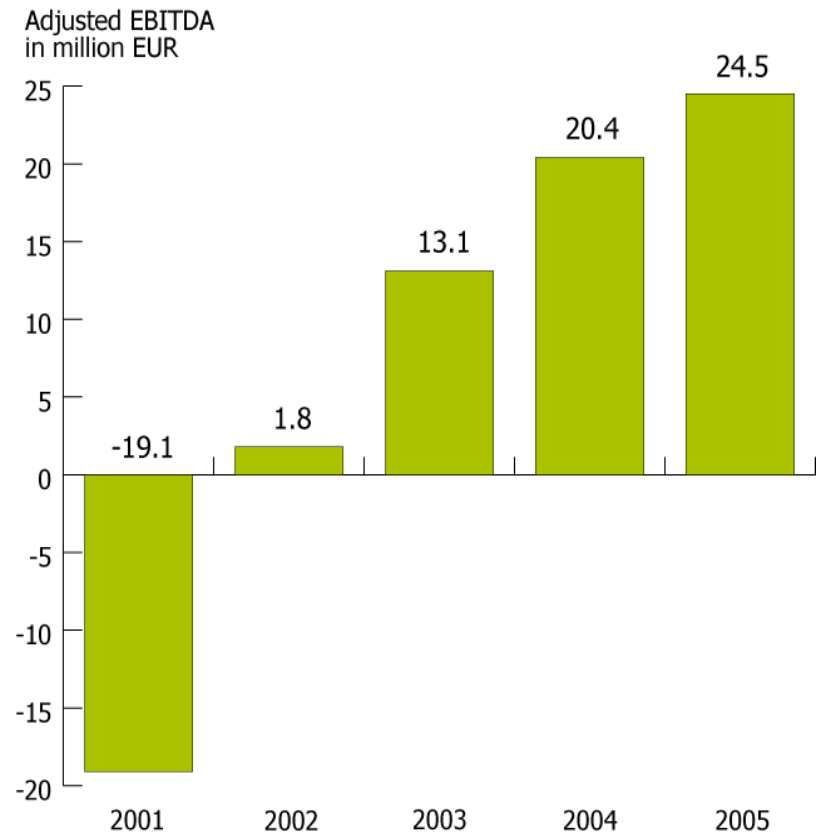
Populacija: 1.98 m

Tržna penetracija: 80.1%

Tekmeci:

1 operater: Mobitel

2 ponudnika storitev: Debitel in Izimobil



Status: Year End 2005





Si.mobil

Začetek: **marec 1999**

mobikom austria postane lastnik:
februar 2001

Začetek sodelovanja z Vodafonom:
januar 2003

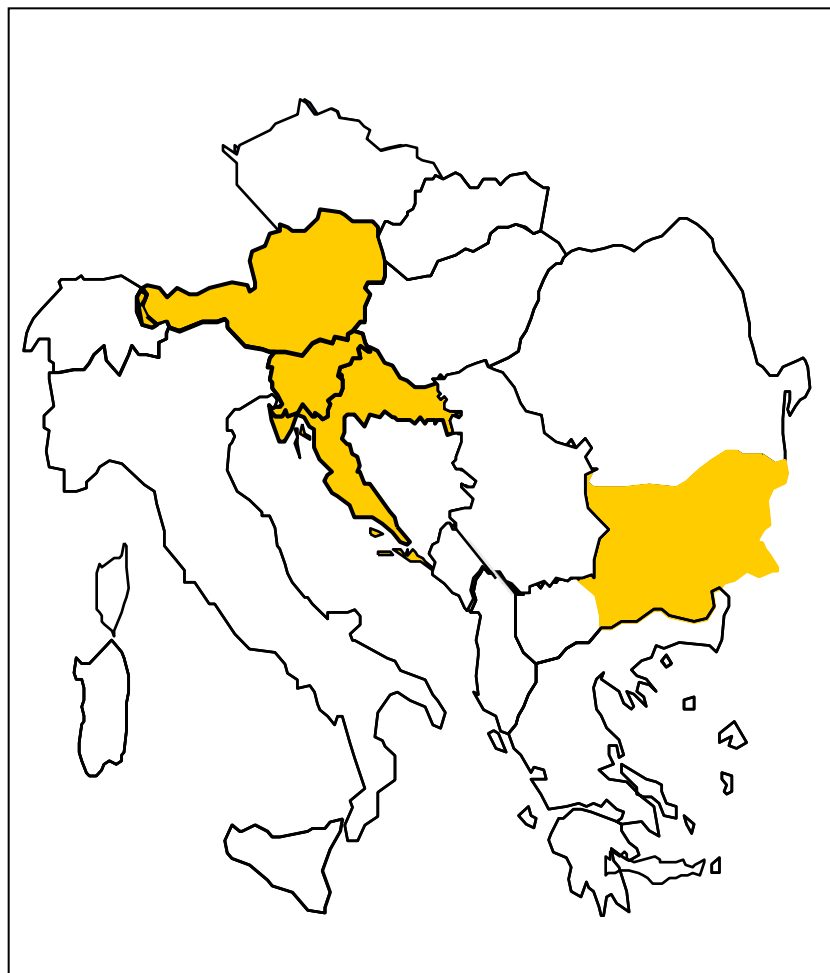
Zaposleni: **304 (YE 2005)**

Tržni delež: **24% (1H 2006)**

GSM/GPRS pokritost: **99,6% (1H 2006)**

EDGE pokritost: **80% (1Q 2006)**






mobilkom austria | group

Pridružitve skupini mobilkom austria

- **100% lastnik Si.mobila je mobilkom austria**
- **Največja avstrijska investicija v Sloveniji do sedaj**
- **Prenova blagovne znamke** – strategija je postala bolj usmerjena k uporabniku in osnovana na novi, jasnejši viziji in poslanstvu ter svežih idejah
- vpliv **sinergije** znotraj skupine





Partnerska povezava z Vodafonom

- **ekskluzivno sodelovanje**
sporazum je bil podpisan v januarju 2003 in uvedba **enotne blagovne znamke** v septembru 2003
- **globalni produkti/storitve**
predstavitve od marca 2003
(EuroCall, DataCall, Vodafone live™, Vodafone Handsets, BlackBerry™ iz Vodafona...)





Obljuba
blagovne
znamke

“Še več zabave in uspeha – na svetovni ravni!”

Vrednote
blagovne
znamke

Kakovost

Bistre rešitve in
produkti

Globalni doseg

Vrednost za ceno

Zakaj ?
/racionalni
razlog/

Si.mobilovo edinstveno partnerstvo z Vodafonom –
vodilnim ponudnikom v svetu mobilnih komunikacij

Osebnost
blagovne
znamke

Energija

Zabava

Radoživost

Drznost

Samozavest

Pozornost

Pozicijski
slogan

“Ujemi svet!”



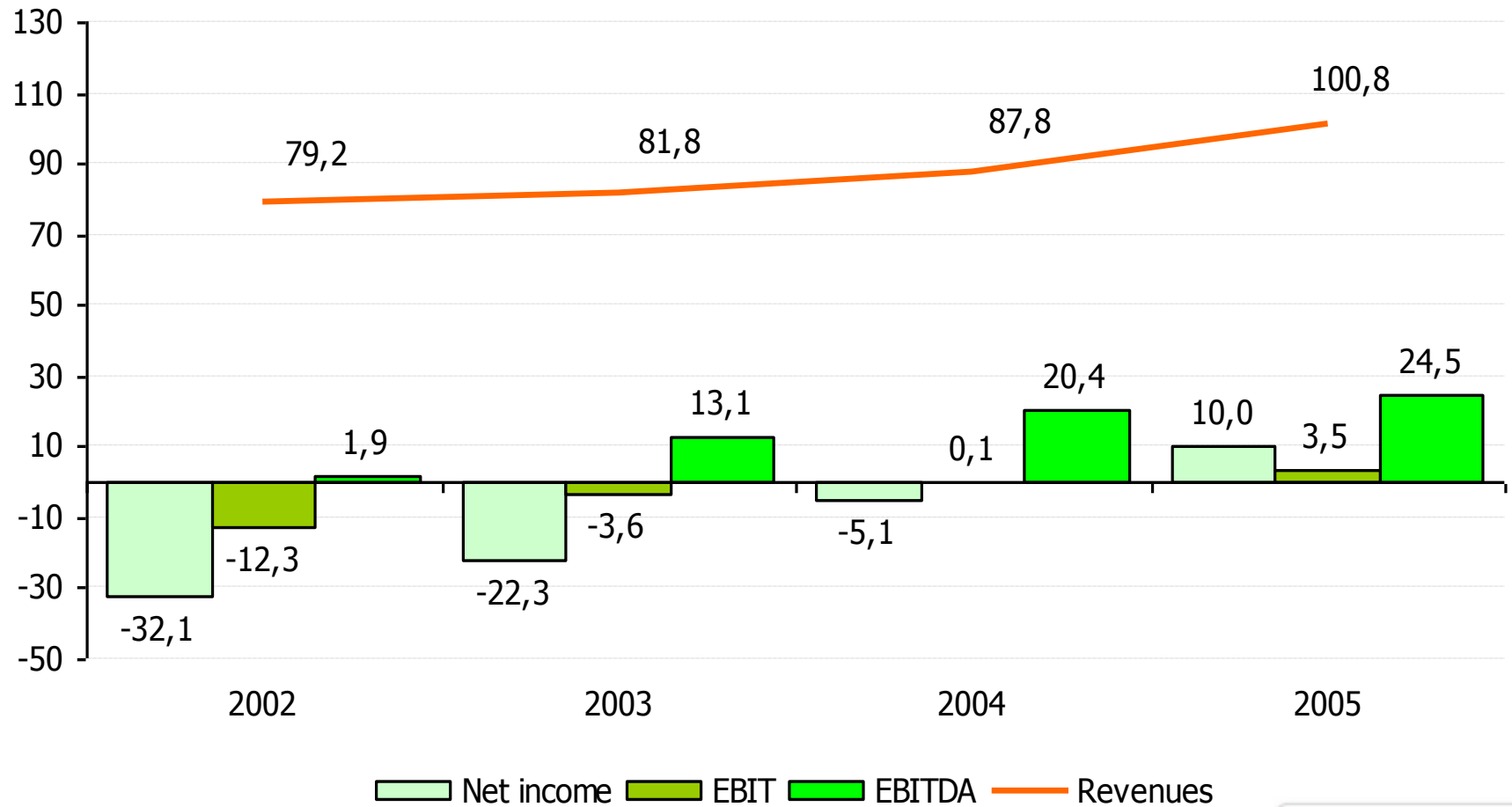
Sporočila trgu

- cenovno vodstvo
- kakovost produktov in storitev
- odlična pokritost z omrežjem
- EDGE (**80% pokritost**)
- pametne in pregledne tarife
- bogata izbira telefonov
- podpora poslovanju

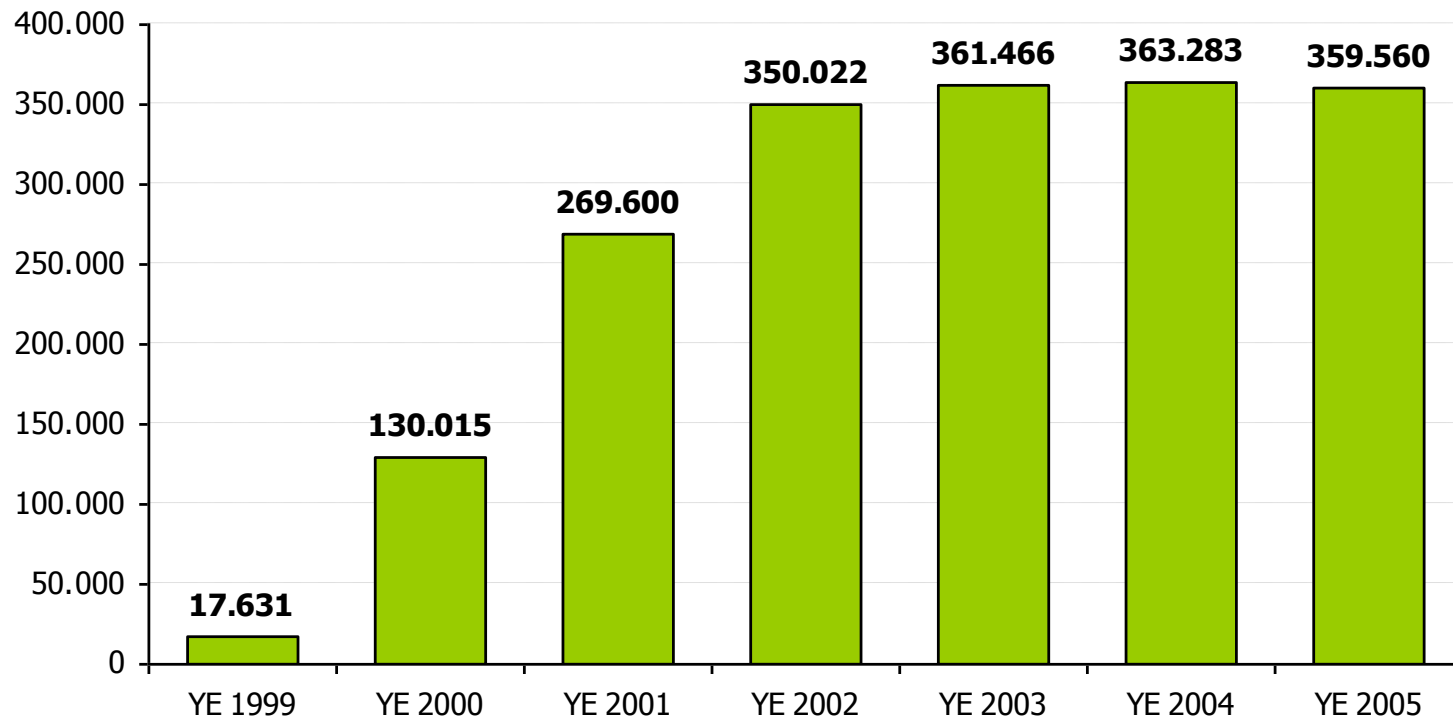
Sporočila trgu



Finančni pregled (v milijonih EUR)



Število uporabnikov Si.mobila



* V letu 2005 je APEK določila število aktivnih uporabnikov.

Z veseljem pričakujemo objavo števila naročnikov konec poslovnega leta 2006 ☺



Zvestoba uporabnikov



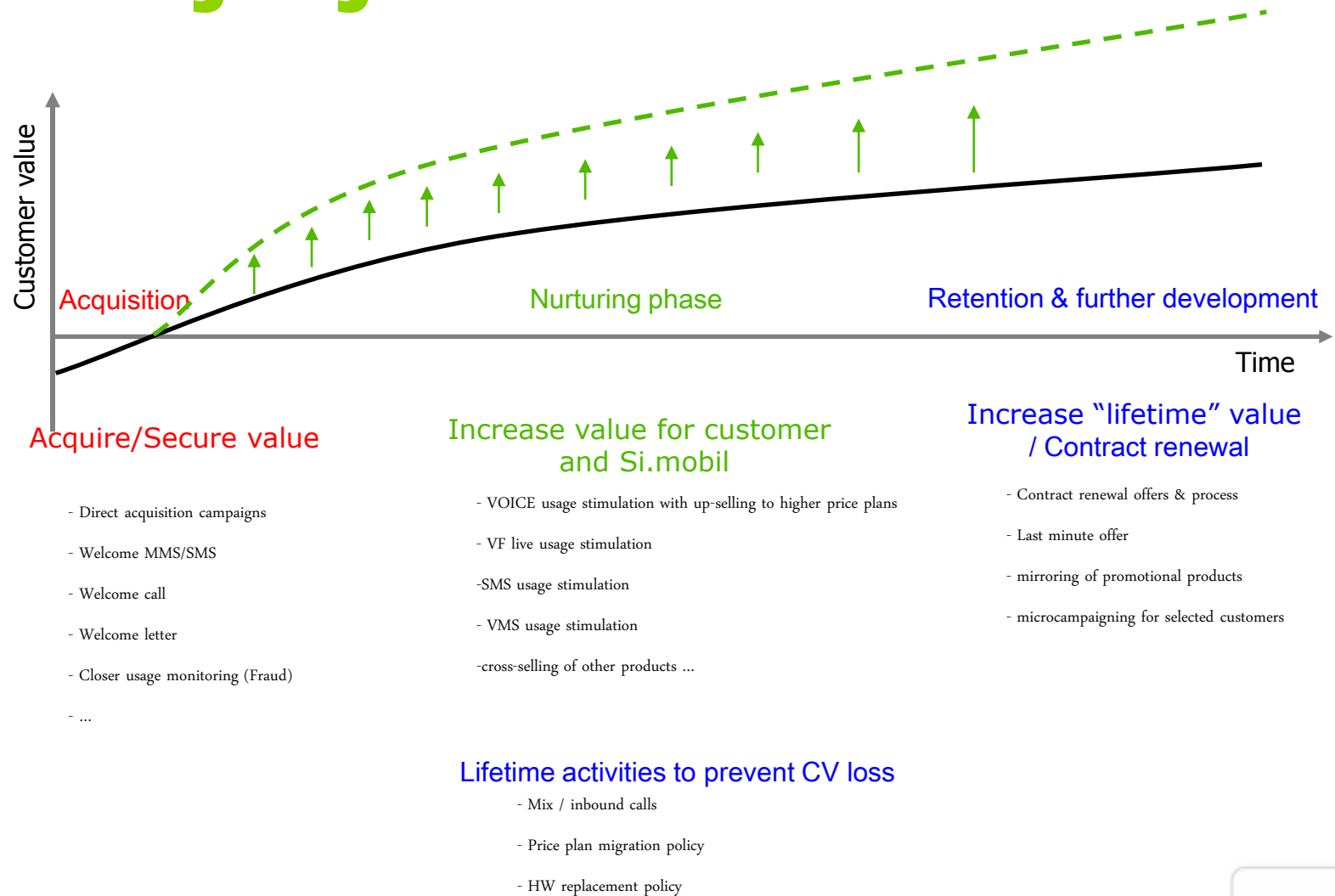
Mobilne storitve

>> mobilne stranke

- Trg mobilnih telekomunikacijskih storitev sodi v sam vrh po stopnja mobilnosti strank:
 - Na trgih z velikim številom konkurentov tudi do 40% vseh strank vsako leto zapusti svojega operaterja in izbere drugega.
- V primerjavi z bančništvom (eden izmed manj mobilnih trgov) je mobilnost uporabnikov tudi do 10 x večja.
- Slovenija po stopnji mobilnosti sodi v evropsko povprečje.



Življenjski cikel



Prioriteta podjetja = ohranjanje obstoječih strank z jasno usmeritvijo, ki se začne pri vodstvu podjetja.



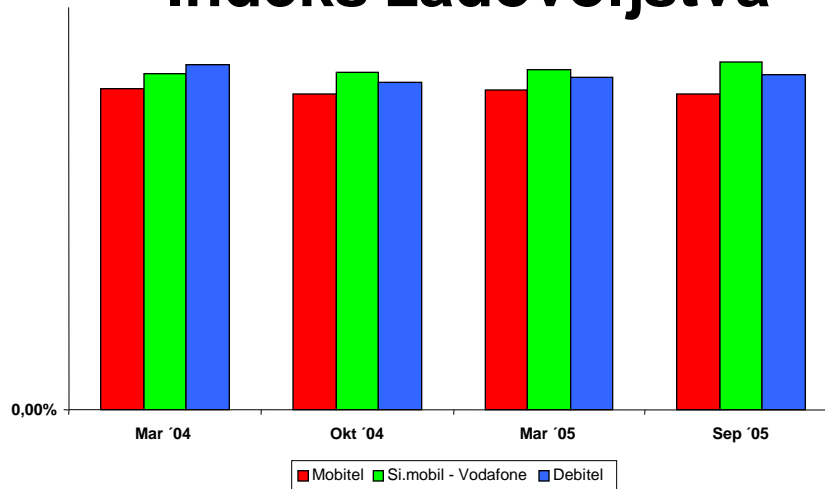
Merjene zadovoljstva

- Simobil ima izdelan sistem poročanja, ki zadovoljstvo strank spremlja iz 3 različnih zornih kotov:
 - Naročniška in prodajna služba
 - Pritožbe, pohvale in predlogi
 - Redne tržne raziskave
 - Indeks zadovoljstva - Satisfaction index
 - Indeks priporočil - Recommendation index
 - Indeks zvestobe - Loyalty index
 - Analize podatkov o uporabnikih storitev

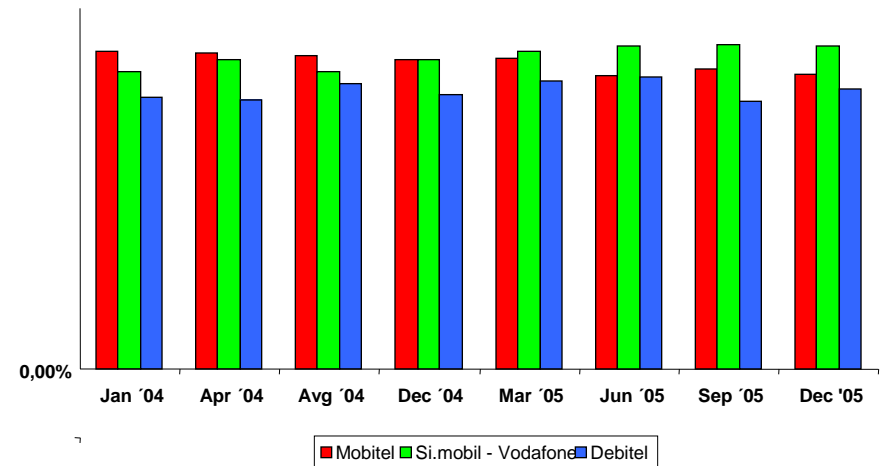


Podatki za pretekla leta

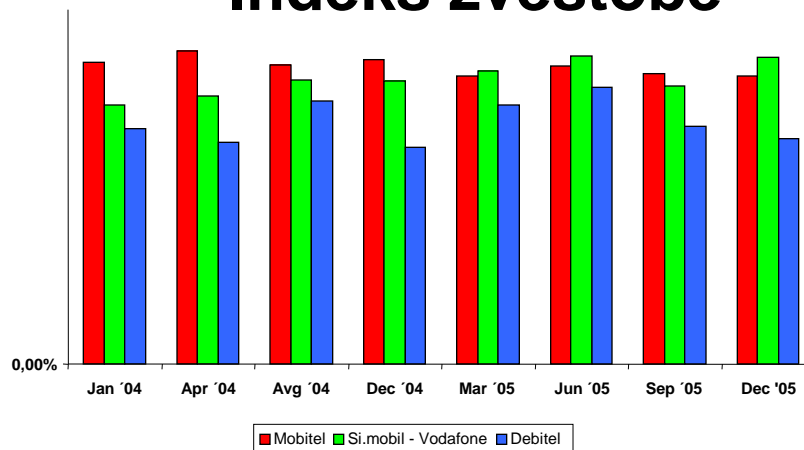
Indeks zadovoljstva



Indeks priporočil



Indeks zvestobe



Pomembni so zaposleni

- Ljudje so VSE, sistemi so NIČ.
 - Ljudje imajo znanje
 - Ljudje vzpostavijo odnos s stranko in ji prisluhnejo
 - Tehnologija jim to omogoča



Aktivnosti v sklopu programa za obstoječe naročnike

- Aktivnosti za obstoječe stranke, ki se izvajajo znotraj programa za obstoječe naročnike bi lahko strnili v 2 velika sklopa:
 - “WoW” učinek – čustvena zadovoljstvo
 - Posebne ponudbe – racionalna izbira
- Nekaj dilem:
 - Zvesta stranka ali
 - ali je zadovoljna stranka tudi zvesta stranka ?
 - Denar sveta vladar ali
 - bi stranko nagradili, če veste da bo ostala vaša stranka tudi brez nagrade ?
- V nadaljevanju je predstavljena aktivnosti iz sklopa “posebne ponudbe”.



Komunikacijska akcija "Ostani z nami"

stanje pred

simobil

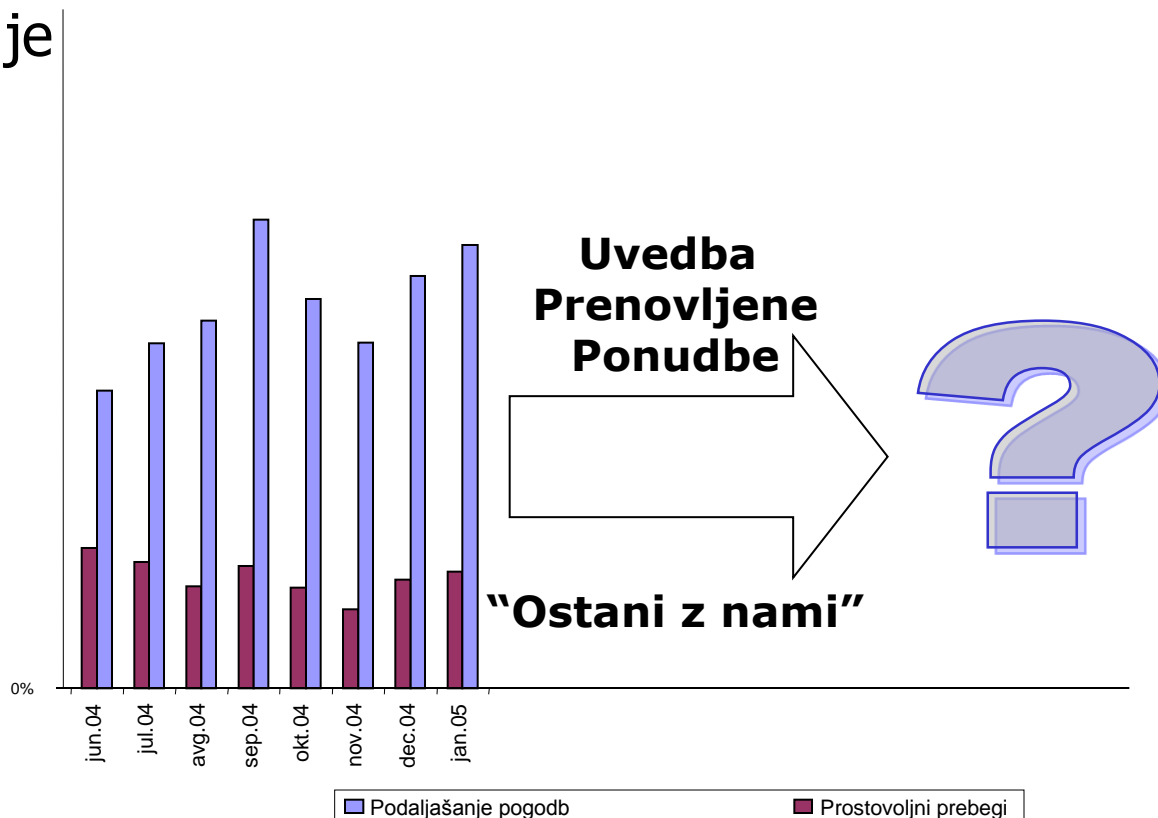
vodafone™

Prostovoljni prebegi kot ključni pokazatelj zvestobe

- Pred letom 2005 je relativno visoko število strank odhajalo h konkurenci.

Prekinitve in ponovne pogodbe na zahtevo strank

Meritev 1. mesec po preteku pogodbe o vezavi (% od vseh)



Komunikacijska akcija "Ostani z nami"

Maja Golob, Spago

Kritični elementi

- Cilji akcije
- Adrema – kriteriji za segmentaciju strank
- Ponudba
- Razpoložljivi resursi (in-house, outsourcing)
- Časovnica + izvedba
- ROI – business value

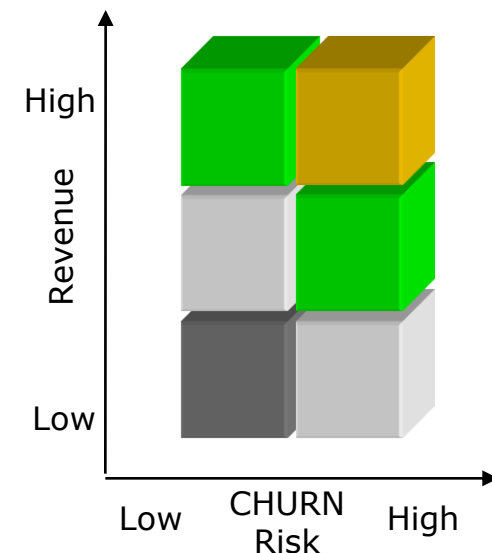
Cilji in ciljna skupina

- **Cilji**
 - Stranke se odločijo za ponovno vezavo
 - Stranka utrdi/pridobi prepričanje, da je Si.mobil –Vodafone najboljši ponudnik = Stranke ne prekinejo razmerja
- **Ciljna skupina**
 - Obstoječi naročniki Si.mobil Vodafone:
 - Nevezani
 - Pogodba (vezava) jim poteče v naslednjih 90ih dneh
 - Heterogena skupina
 - Cenovno občutljivi



Segmentacija strank

- Kriteriji za segmentacijo:
 - Primarni:
 - Verjetnost prebega k konkurenci (10 segmentov)
 - Vrednost stranke (5 segmentov)
 - Sekundarni:
 - Starostna skupina (3 segmenti)
 - Vrsta naročniškega paketa



Ponudba

	REG	RIO	RIN	SEN
Telefon ALI bonus	✓	✓	✓	✓
Prehod na paket Smart	✗	✓	✗	✓
Opcija mobilni 12m brezplačno	✗	✓	✓	✗

Ugodnosti: SAA > BC > D

Komunikacijski cilji

- Zaznavanje Si.mobil - Vodafona kot najugodnejšega ponudnika
- Zaznavanje direktne pošte & ponudbe kot posebej oblikovane 'ZAME'
- Reakcija stranke – sprejem ponudbe:
 - Vezava 24 m (telefon ali bonus)
 - Prehod na paket Smart
 - Vezava + Prehod na Smart



Spremembe

- Kreativni koncept
- Komunikacijski koncept: Kdaj – Kaj - Kako
- Optimizacija komunikacijskih orodij

1. ENOSTAVNO
2. PREGLEDNO
3. RAZUMLJIVO

Kreativna izhodišča

- AIDA: Attention – Interest – Desire – Action

KAJ IMAM JAZ OD TEGA?

- Komunikacija 1:1
- Personalizacija vseh komunikacijskih elementov
- Lastnosti → KORISTI
- Močan poziv k akciji z elementi stimulacije odziva

Komunikacijski koncept



D datum prejema ponudbe

C datum veljavnosti ponudbe

Skrajšati čas med D in C
 •
 Usklajeno sporočanje na vseh komunikacijskih točkah

Optimizacija

Integrirana personalizirana tiskovina:

- Prodajno pismo
- Zgibanka
- Kupon za odgovor
- Kuverta

ter pred-določeni elementi:

- 2 izvoda pogodbe
- Povratna kuverta (poštnina plačana)



Primer: December 2005

simobil
Vodafone

5. oktober 2005

Posebna ponudba: paket ugodnosti za zveste stranke

Spoštovani!

Skupaj smo že kar nekaj časa, pri nas vidite SIM mobilni telefon. Količina zveste stranke ste upravičeni do številnih ugodnosti. Za zahvalitev vam ponujamo direktno med katerima lahko izberete:

A. NOV TELEFON po POSEBNI CENI
Če ste doslej uporabljeni mobilni telefon, ki vam ni več všeč, potem iz ponudbe izberite nov telefon, ki vam je najbolj všeč.

B. BONUS za brezplačne pogovore v videu
Bonus videu za vsa vašo pogovora, dokler ga ne boste porabili.

Kako do ugodnosti?

Na priloženem "Zgornji in spodnji priloženi" določite, ali želite izbrati telefon, ki vam je všeč, in s tem potrdite, da se strinjate s pogoji uporabe tega paketa ugodnosti. Če ste izbrali telefon, pa s tem potrdite, da se strinjate s pogoji uporabe tega paketa ugodnosti. Če ste izbrali bonus, pa s tem potrdite, da se strinjate s pogoji uporabe tega paketa ugodnosti.

Si mobilni - Vidite vam bomo veliko prijetnih pogovorov za nagrado!

[Signature] mag. Nataša Zakonik Smolevk
direktorica Marketinga in Prodaje

[Signature] Dagan Turja
direktor Marketinga in Prodaje

PS: Ponudba velja samo do 21. 10. 2005 in do praznika. Za vse dodatne informacije poskušajte na brezplačno telefonsko številko 080 40 40 40 ali na spletni strani www.simobil.si v rubriki "Ponudbe".

Zvestoba nagraduje

Ugodnosti za zveste stranke:

- 1. Nov telefon po posebni ceni**
ALI
- 2. Bonus za brezplačne pogovore**
- 3. Količina zveste stranke**
možnost prejemanja cenovno ugodnejših paketov SMART
- 4. DARILNO VREDNOSTI 6.000 SIT**
12 mesecev brezplačno klicanje Mobilnet in Dabnet

Ujemi svet **simobil** Vodafone

1. A. Nov telefon po posebni ceni

Vidite si mobilni telefon kar na recepciji in najljubši center SIM mobilni - Vodafone ali katera koli druga ponudba.

B. Bonus za brezplačne pogovore

Vidite si mobilni telefon kar na recepciji in najljubši center SIM mobilni - Vodafone ali katera koli druga ponudba.

Če vam ni všeč telefon, ki vam je najbolj všeč, lahko izberete telefon, ki vam je najbolj všeč. Če ste izbrali telefon, pa s tem potrdite, da se strinjate s pogoji uporabe tega paketa ugodnosti. Če ste izbrali bonus, pa s tem potrdite, da se strinjate s pogoji uporabe tega paketa ugodnosti.

2. Kličite ceneje:

zamenjajte vaš stari naročniški paket za cenovno ugodnejši paket SMART!

3 razredi ZA:

1. za minuto pogovora boste odšteli le **5 SIT** (velja za pogovore v mreži SIM mobilni - Vodafone)
2. govorite lahko kolikor želite (in predpisane minimalne porabe)
3. s prijateljstvi v mrežah Mobilnet in Dabnet se boste lahko pogovarjali ceneje: minuta pogovora vas bo stala **samo 22 SIT** (ima veljavo s vključitvijo opcije mobilni)

	SMART	Smart 12	Smart 18	Smart 24
Mesečna cena	1.500	2.000	3.000	1.200
Opisne tarife	standardna tarifa	standardna tarifa	standardna tarifa	standardna tarifa
Kliči	stabilna tarifa	5	5	5
	veljavna tarifa	40	30	40
	veljavna tarifa	40	30	40
Videu	stabilna tarifa	40	30	40
	veljavna tarifa	40	30	40
	veljavna tarifa	40	30	40
Oprijemljivost	standardna tarifa	500	500	500
	standardna tarifa	500	500	500
Oprijemljivost	standardna tarifa	500	500	500
Oprijemljivost	standardna tarifa	500	500	500
Oprijemljivost	standardna tarifa	500	500	500
Oprijemljivost	standardna tarifa	500	500	500

PS: Ponudba velja samo do 21. 10. 2005 in do praznika. Za vse dodatne informacije poskušajte na brezplačno telefonsko številko 080 40 40 40 ali na spletni strani www.simobil.si v rubriki "Ponudbe".



Kupon za izboljšanje paketa ugodnosti

Nov telefon po posebni ceni

Bonus za brezplačne pogovore

Zamenjajte vašo stari naročniški paket za cenovno ugodnejši paket SMART

Če ste izbrali telefon, pa s tem potrdite, da se strinjate s pogoji uporabe tega paketa ugodnosti. Če ste izbrali bonus, pa s tem potrdite, da se strinjate s pogoji uporabe tega paketa ugodnosti.

3. DARILNO VREDNOSTI 6.000 SIT

Nov telefon ALI bonus za brezplačne pogovore + paket SMART = OPCIJA MOBILNI 12 mesecev brezplačno

Če si boste izbrali nov telefon ALI bonus za brezplačne pogovore, poleg tega pa se odločite tudi za prehod na enega od cenovno ugodnejših paketov Smart, boste lahko 12 mesecev v mreži Mobilnet in Dabnet klicati za samo 22 SIT (1 min brez stroškov mesečno naročnino za Opacijo mobilni vrednost znaša 6.000 SIT).

? Kako do paketa ugodnosti

! Že imate svoje Geslo?

VEŠ DOPUNJALCI NA CENI DO 40 SIT



Personalizacija

	Pismo	Zgibanka	Kupon	Pogodba	Kuverta
Podatki o naročniku	✓		✓	✓	✓
Višina bonusa	✓	✓	✓	✓	
Naročniški paket	✓			✓	
Cene klicev	✓				
MSISDN		✓	✓	✓	
Cene telefonov		✓	✓		
Prodajna mesta		✓			
Pogodbena kazen				✓	

Odzivni čas

- Ustvarjanje občutka nujnosti:
 - skrajšanje odzivnega časa: prej 60 dni → sedaj 14 dni (datum na pismu, letaku in kuponu)
 - dodatni komunikacijski kanal (SMS)

Kupon za uveljavitev paketa ugodnosti

PONUDBA VELJA SAMO OD 22.09.2008 OZ. DO PRODAJE ZALOG.

Navedilo: Imašite izbrano ter s tem kuponom stopite do najbližjega centra Si mobil - Vodafone ali do pooblaščenega prodajalca, kjer si boste izbrali nov telefon ter podpisali pogodbo, s katero si boste zagotovili izbrano ugodnost. S seboj prinesite veljaven osebni dokument in osebno številko.

1. Da, želim izbrati novo posebno ponudbo

osebni inštruktor pred izbrano opcijo

 NOV TELEFON:

 BONUS za BREZPLAČNE POBOVORE V VIŠINI
Če ste se odločili za bonus za brezplačne pogovore, opozorilo: pakete ugodnosti lahko uporabite največ 14 dni po nastopu veljavnosti do 22. 09. 2008.
2. Da, želim izkoristiti možnost preobčede na paket Smart in klicati zanje (5 SIT/min) (€ 0,029/min)

osebni inštruktor pred izbrano paketen

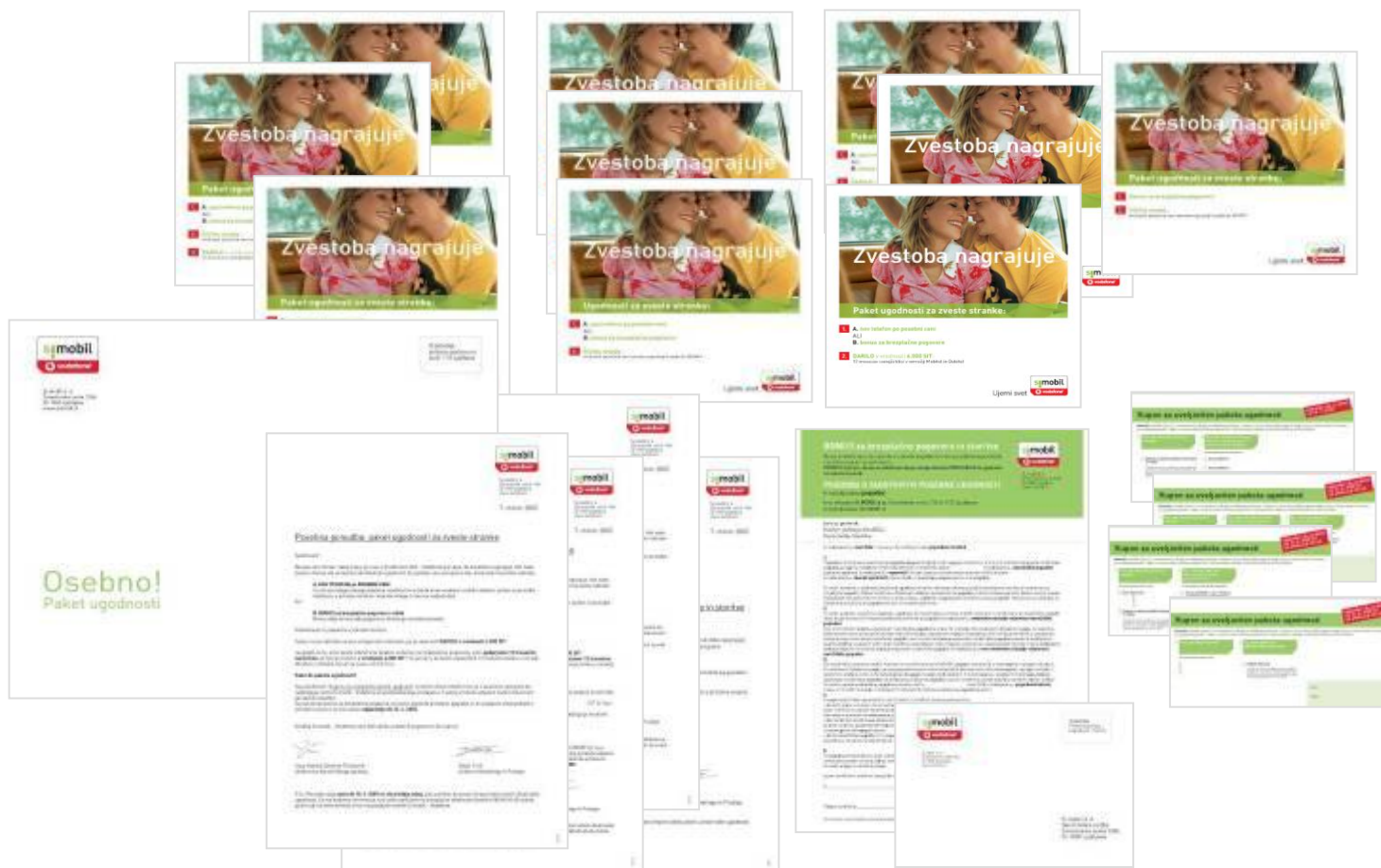
 Paket SMART 1
 Paket SMART 2
 Paket SMART 3
 Paket ORTO SMART
Cena v mreži za praznovanje po tčaji: zavezanje € 1 = 339,448 SIT.
3. Da, v druga mobilna omrežja želim klicati za samo 22 SIT/min (€ 0,0918/min)

osebni inštruktor, če želim vključiti opcijo mobilni

 Opcija 'MOBIL NI' - klici v druga mobilna omrežja samo 22 SIT/min (€ 0,0918/min)

Datum:
Podpis:

Primer - akcija

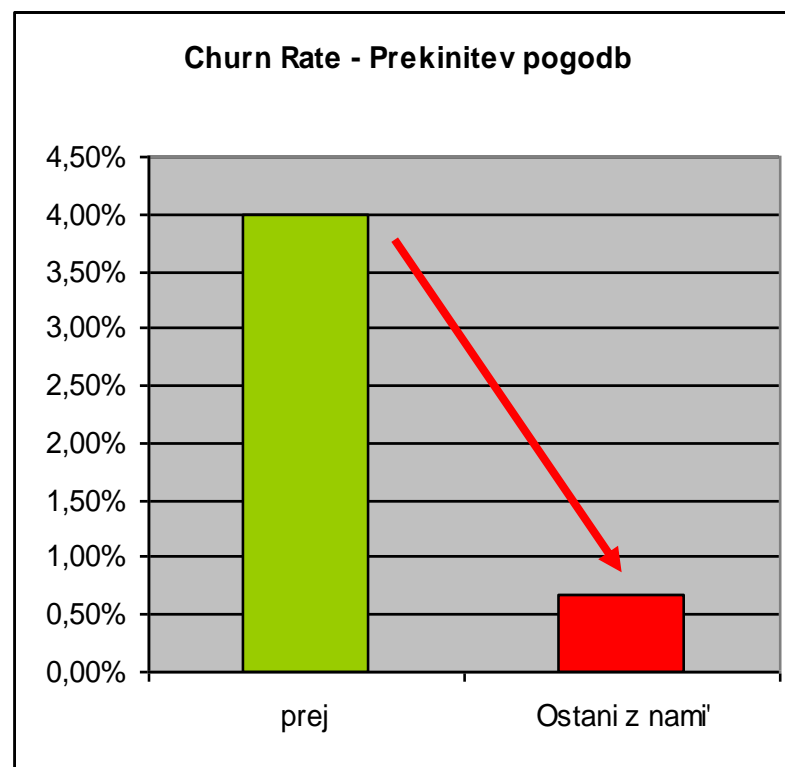
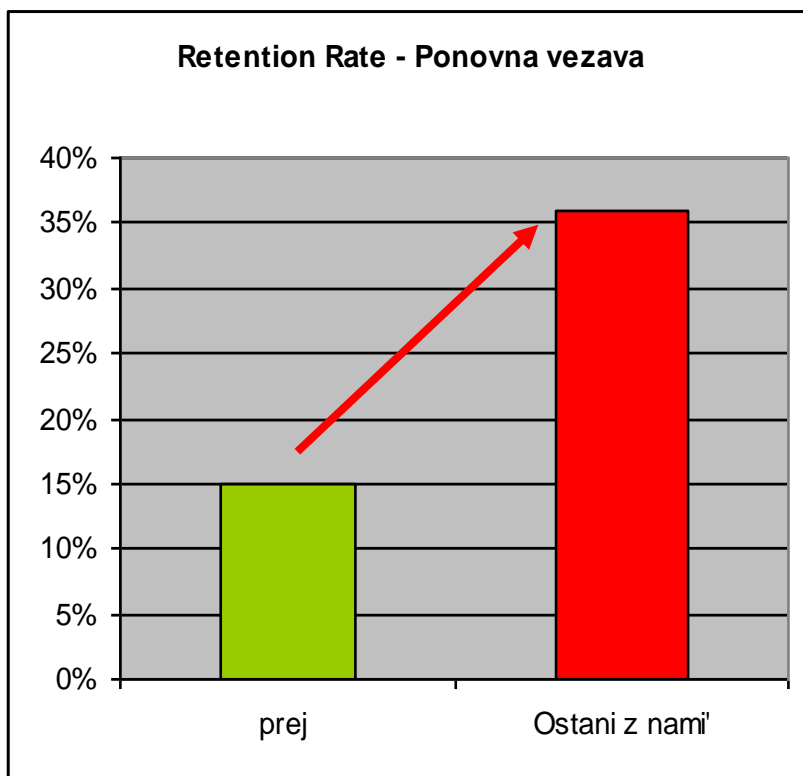


REZULTATI

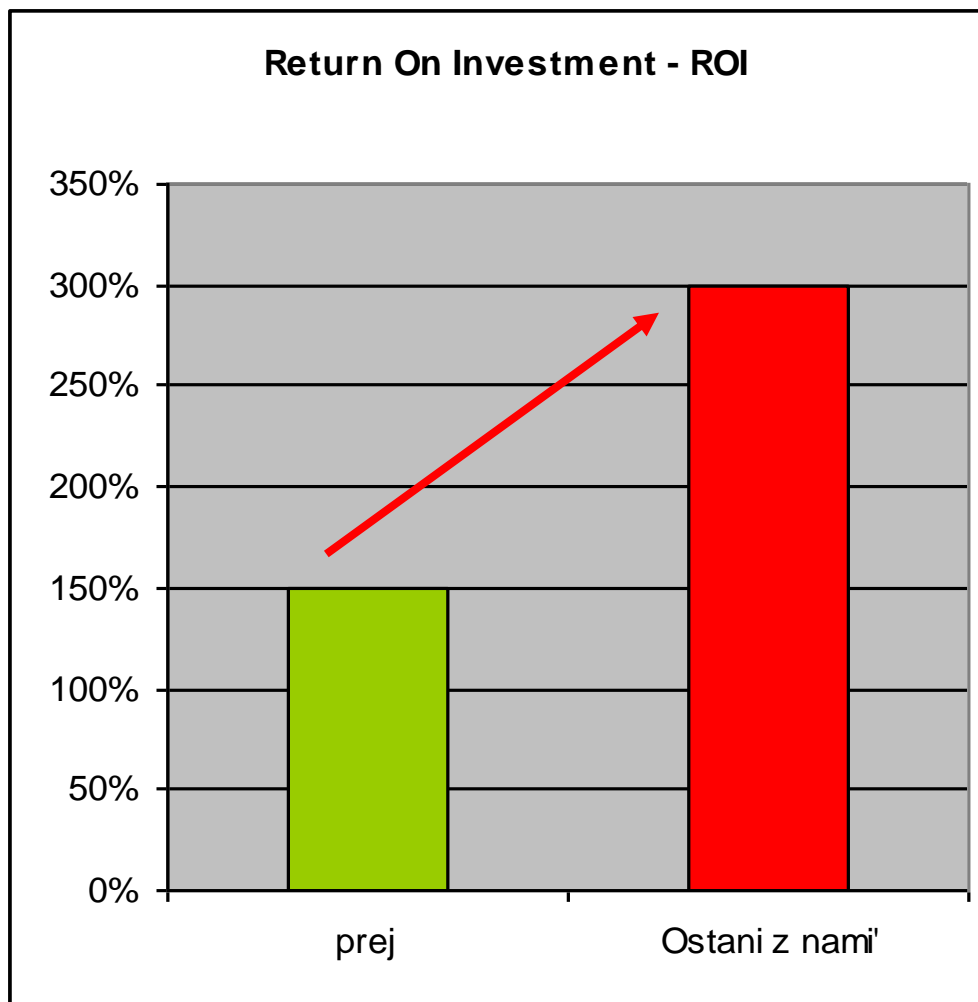
Merjenje učinkov

- Retention rate – ponovna vezava
 - V povprečju 36%
- Churn rate – prekinitev pogodb
 - V povprečju 0,68%
- ROI
 - V povprečju več kot 300%

Preseženi cilji



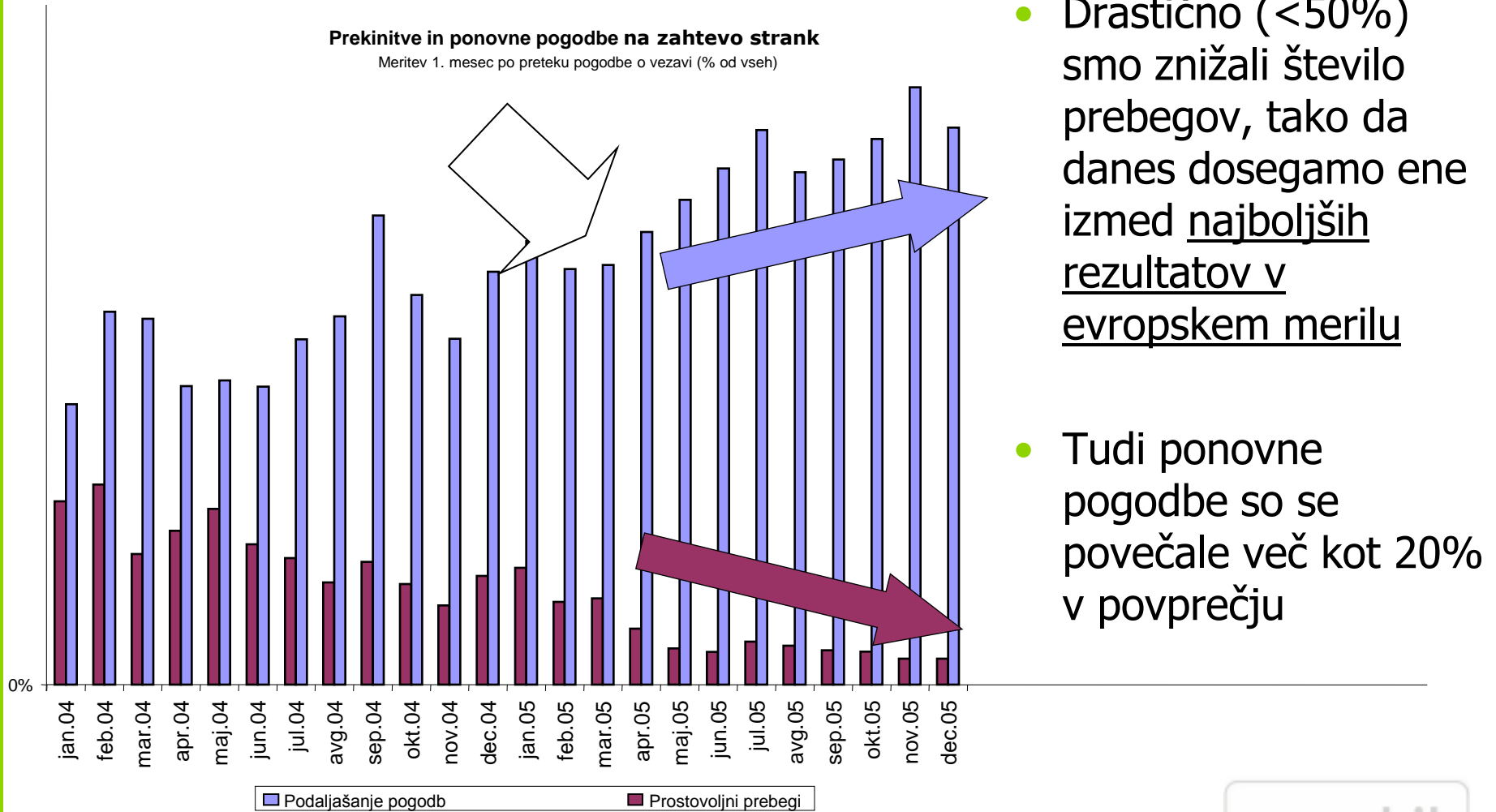
Povečanje ROI



Trendi najpomembnejših pokazateljev

Prekinitve in ponovne pogodbe na zahtevo strank

Meritev 1. mesec po preteku pogodbe o vezavi (% od vseh)



- Drastično (<50%) smo znižali število prebegov, tako da danes dosegamo ene izmed najboljših rezultatov v evropskem merilu
- Tudi ponovne pogodbe so se povečale več kot 20% v povprečju

Koristi

- ✓ Poenotenje komunikacijskih postopkov
- ✓ Pomoč osebju na prodajnih mestih
- ✓ Kontinuiteta sporočanja
- ✓ Izboljšanje odzivnosti na program/ponudbe
- ✓ Povečanje vrednosti strank
- ✓ Izboljšanje prodajnih rezultatov
- ✓ Absolutno in relativno povečanje števila strank, ki podaljšajo pogodbe
- ✓ Zmanjšanje prostovoljnih prebegov h konkurenci
- ✓ Izboljšanje ROI

3 nasveti

- Osnova so zaposleni, njihova miselnost in odnos do stranke.
- Zadovoljstvo je potreben, ni pa zadosten pogoj za zvestobo. Za zvestobo je potrebno uporabiti vsa orodja marketinškega spleta.
- Najemite zunanje strokovnjake za področja komuniciranja, ki zahtevajo specialistična znanja: pomagali vam bodo oceniti realne možnosti ter odpreti nove komunikacijske perspektive = izboljšati ROI.



**Zahvaljujeva se za pozornost!
Vprašanja?**

Dejan.Turk@Simobil.Si

Maja.Golob@Spago.Si