

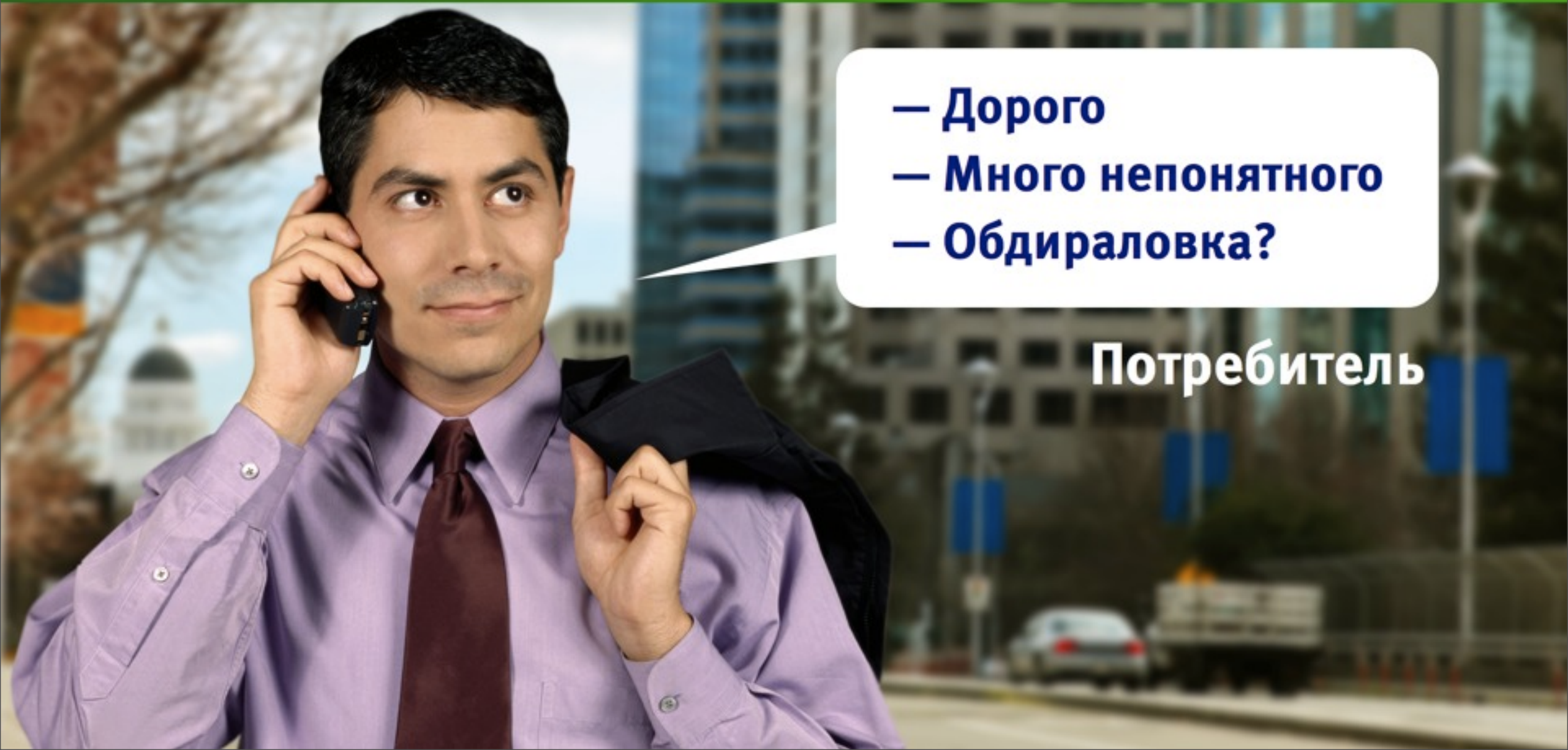


МЕГАФОН

**Самые важные подробности
о роуминге**

**Лариса Ткачук,
Заместитель Генерального директора
по коммерции ОАО «МегаФон»**

**Что такое
роуминг?**

- 
- Дорого
— Много непонятного
— Обдираловка?

Потребитель



Роуминг — процедура предоставления услуг абоненту вне зоны обслуживания «домашней» сети абонента с использованием ресурсов **другой сети**

ЭКСПЕРТ



Р О У М И Н Г



МЕГАФОН
Будущее зависит от тебя

Схема передачи сигнала в домашней сети



МЕГАФОН
Будущее зависит от тебя



Схема передачи сигнала в домашней сети



МЕГАФОН
Будущее зависит от тебя

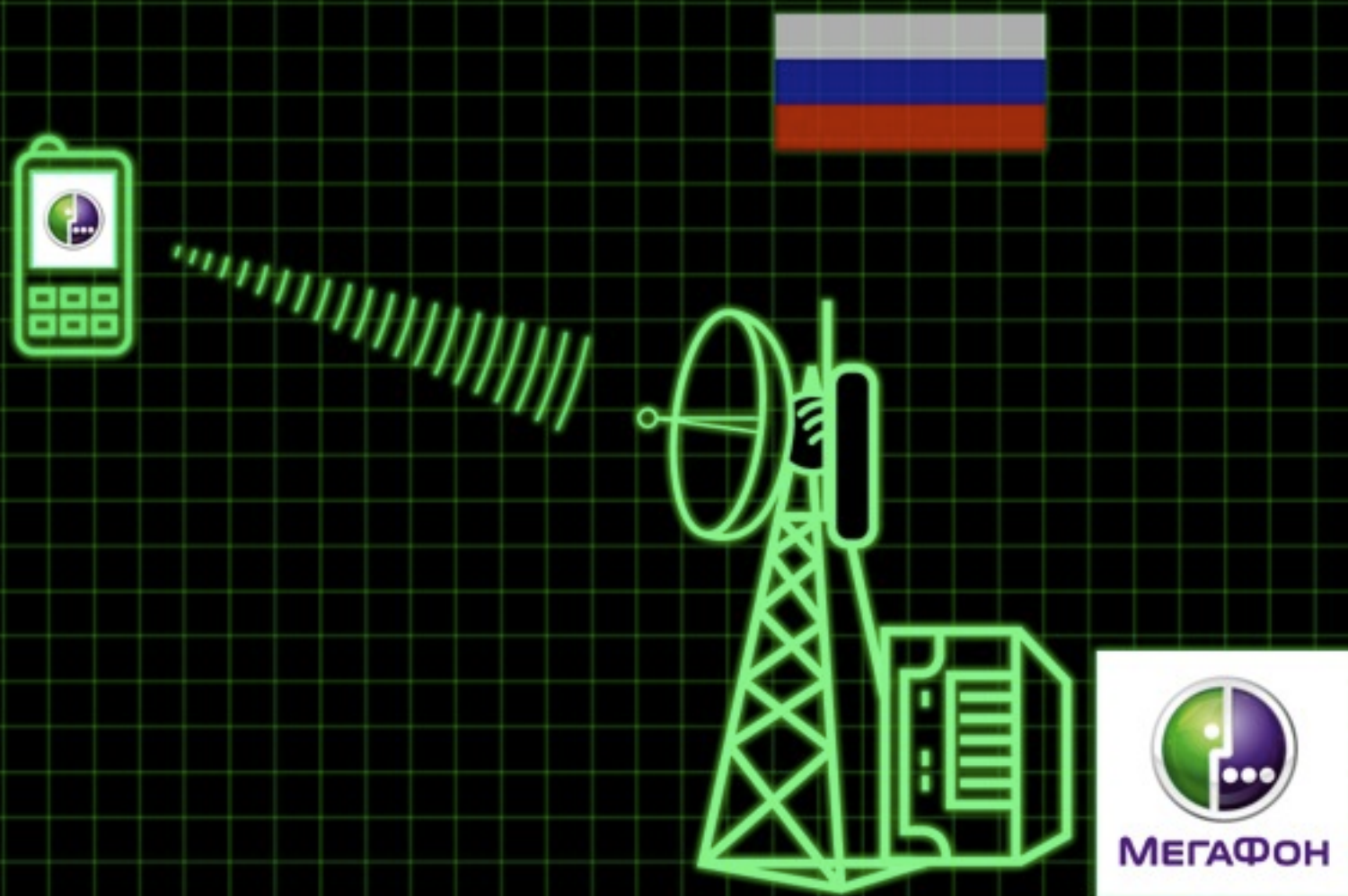


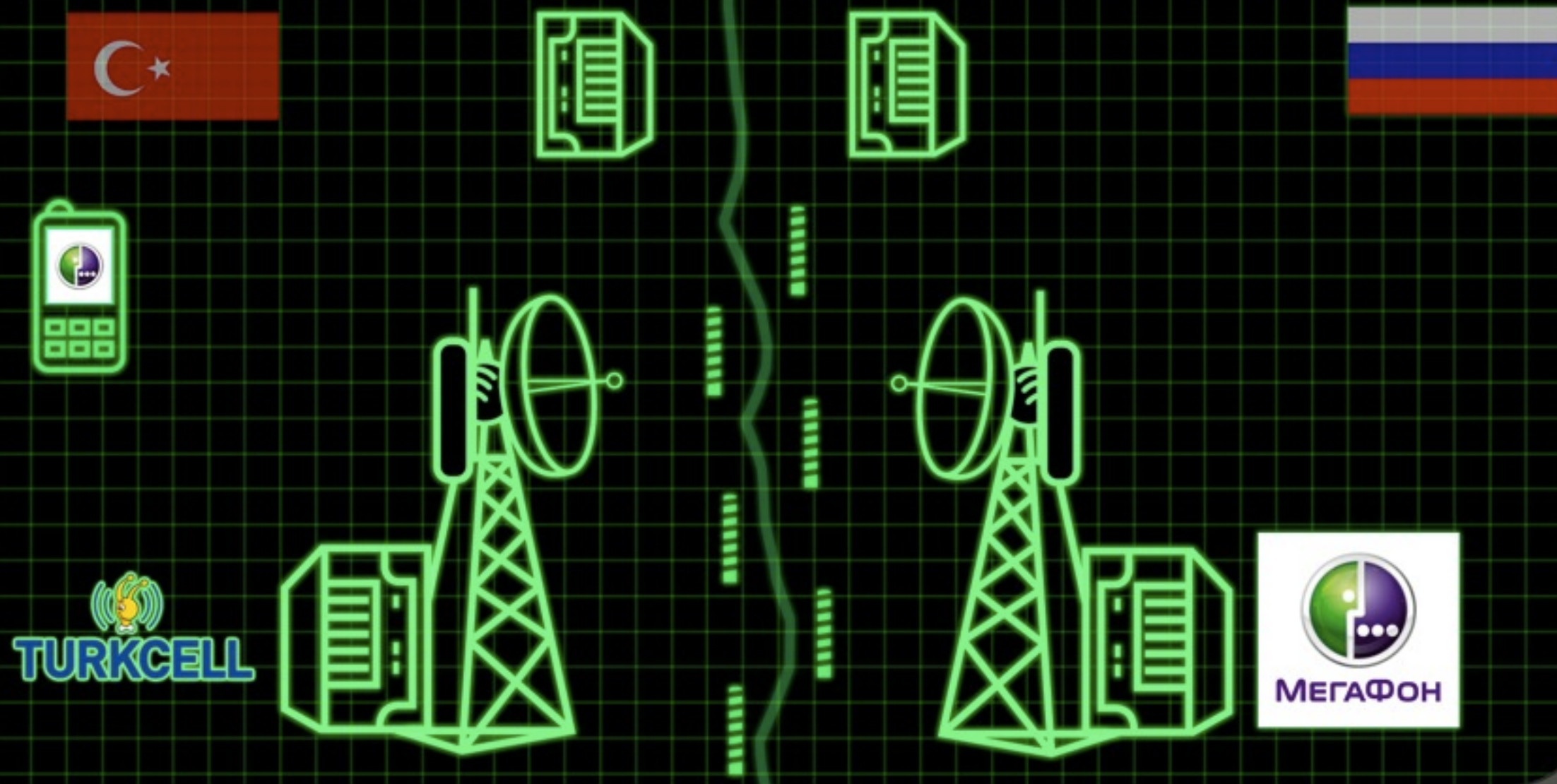
Схема передачи сигнала в домашней сети



Обслуживание в международном роуминге



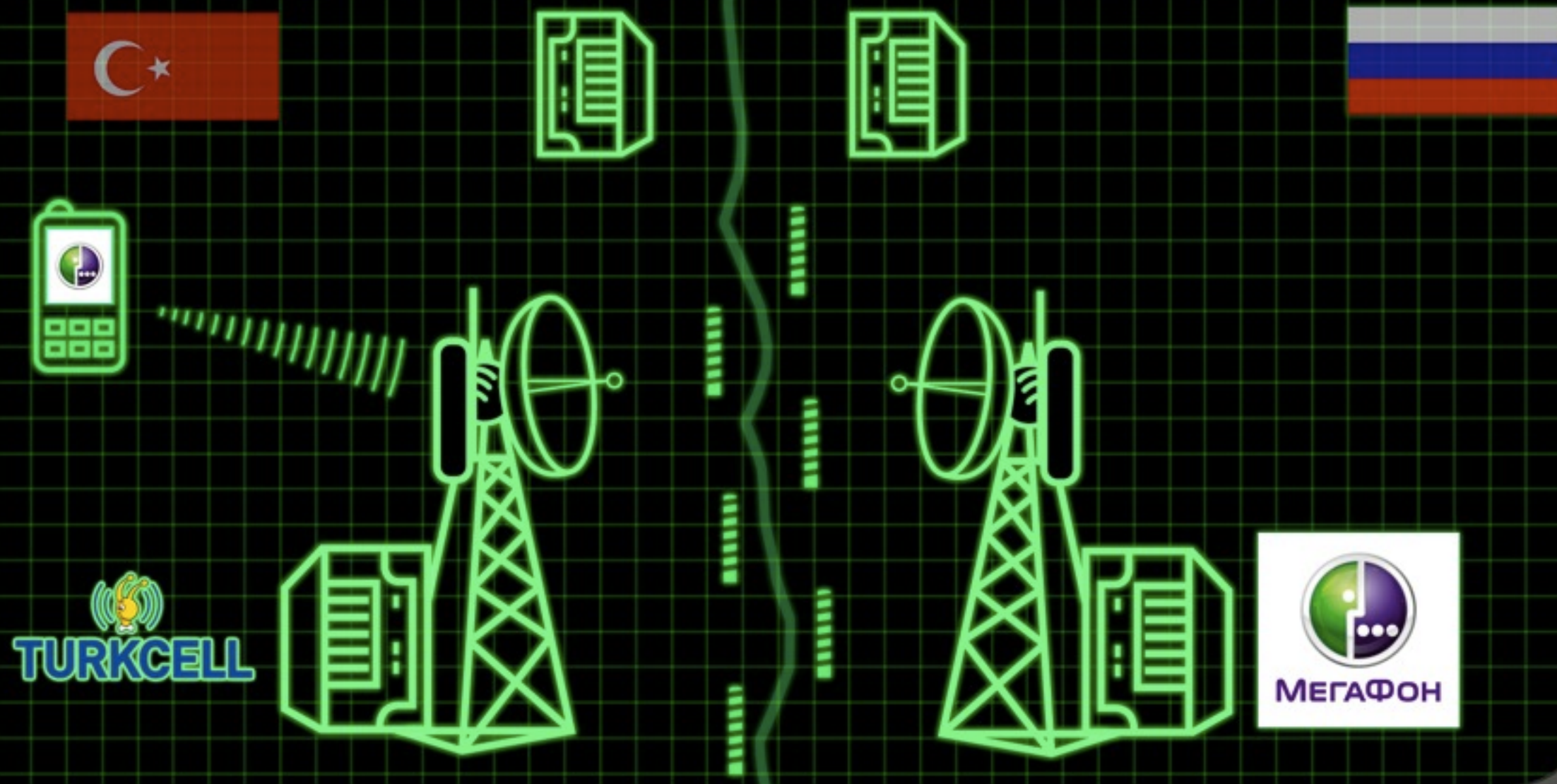
МЕГАФОН
Будущее зависит от тебя



Обслуживание в международном роуминге



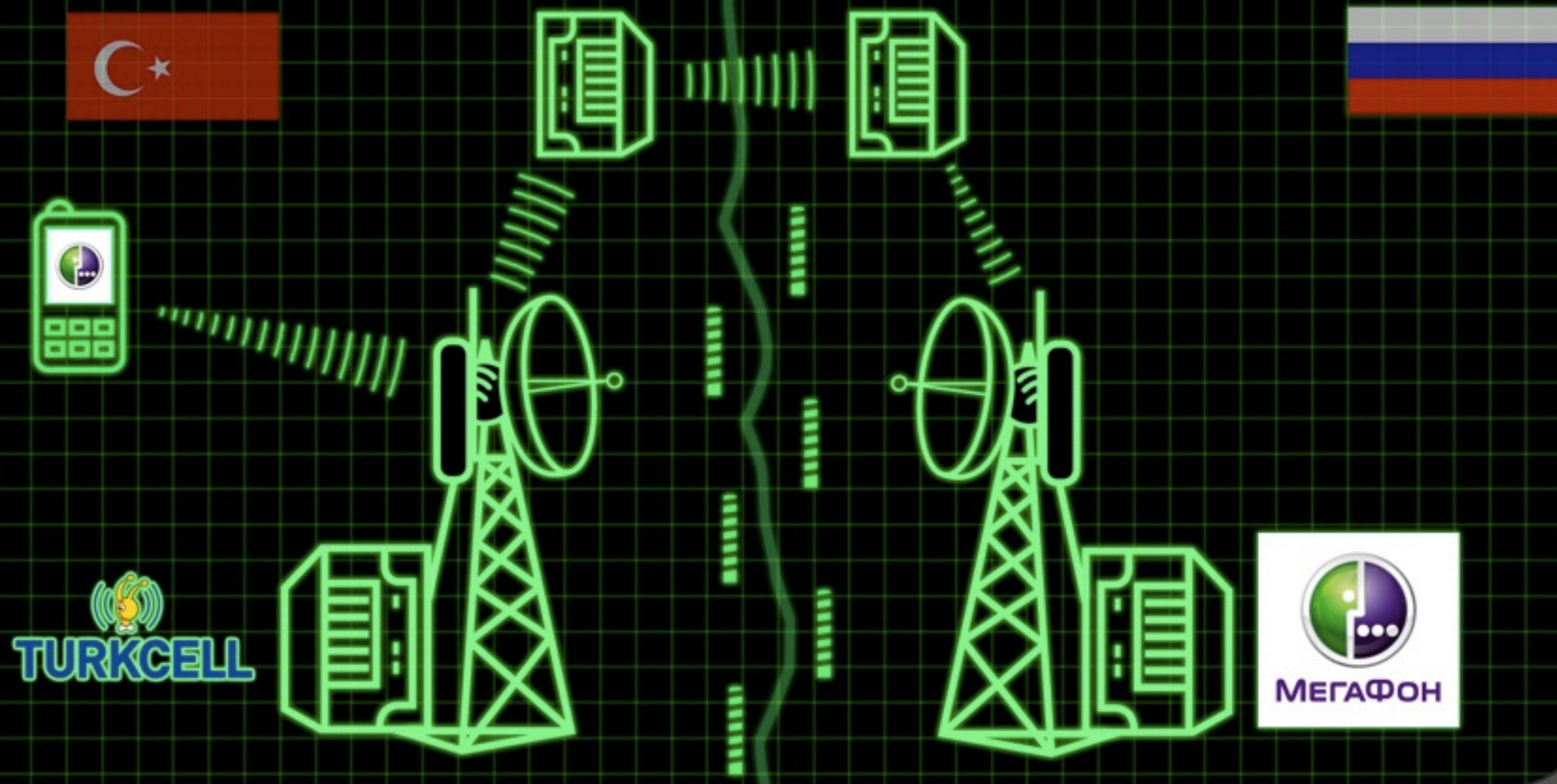
МЕГАФОН
Будущее зависит от тебя



Обслуживание в международном роуминге



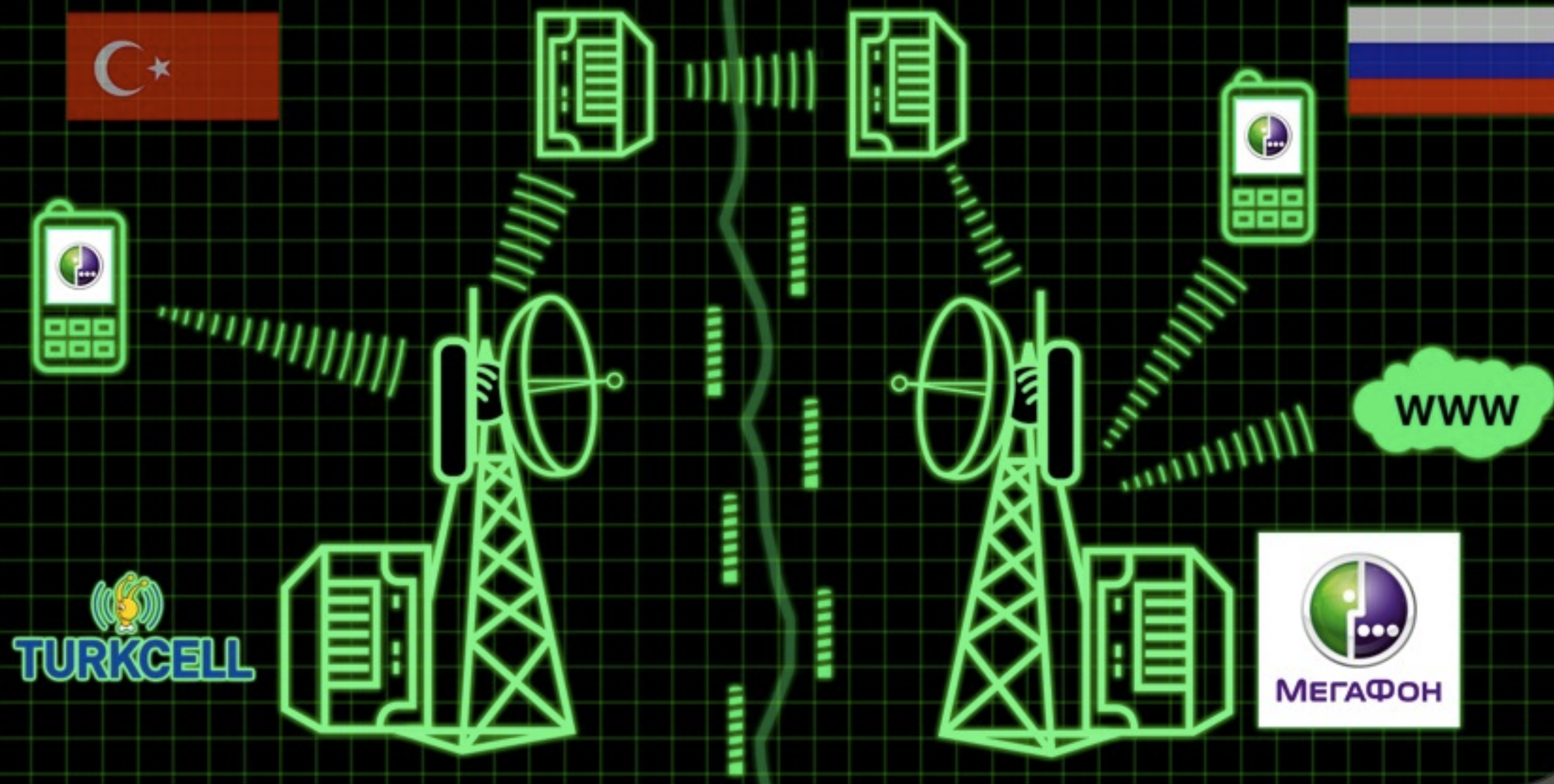
МЕГАФОН
Будущее зависит от тебя



Обслуживание в международном роуминге



МЕГАФОН
Будущее зависит от тебя

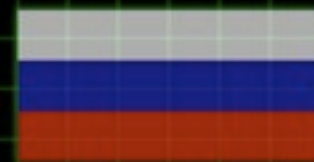


Обслуживание в международном роуминге



МЕГАФОН
Будущее зависит от тебя

до 95%
себестоимости



WWW




TURKCELL

СЕЗОННОСТЬ МЕЖДУНАРОДНОГО РОУМИНГА



МЕГАФОН
Будущее зависит от тебя

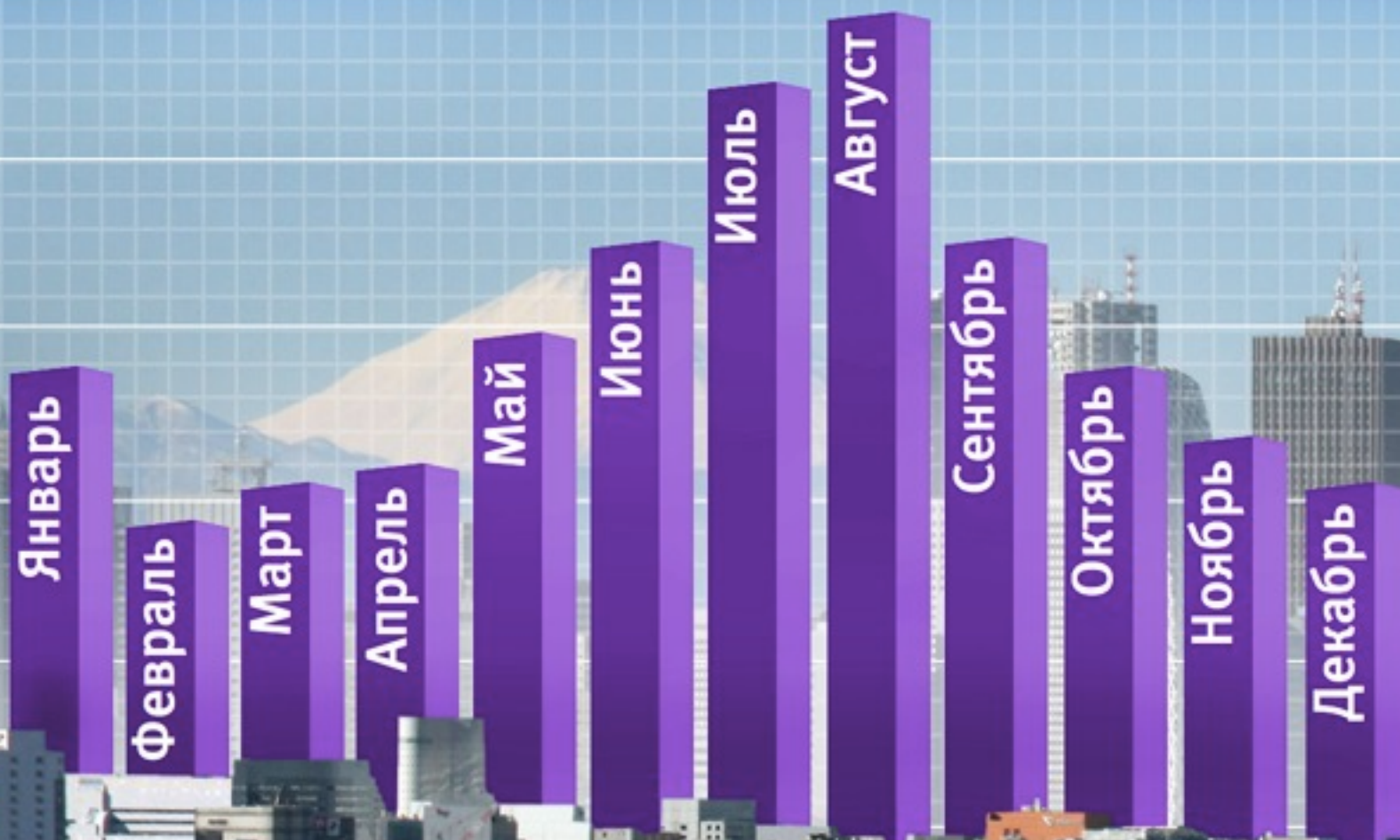
1 000 000
чел.

800 000
чел.

600 000
чел.

400 000
чел.

200 000
чел.



По данным «МегаФона» на 2010 год

Самые популярные страны у российских туристов

Стоимость звонков в Россию (руб./мин.)



	На начало 2010 года	На начало 2011 года	Опция «льготный роуминг»
Украина	54	33	20
Турция	54	33	20
Финляндия	54	33	20
Германия	86	86	нет опции
Беларусь	54	33	20
Италия	86	86	нет опции
Египет	125	86	нет опции

**Снижение
тарифов на 30%—60%**

По данным
«МегаФона» на 2010 г.

Самые популярные страны у российских туристов

Стоимость СМС в Россию (руб.)

	На начало 2010 года	На начало 2011 года	Опция «льготный роуминг»
Украина	19	13	5
Турция	19	13	5
Финляндия	19	13	5
Германия	19	19	нет опции
Беларусь	19	13	5
Италия	19	19	нет опции
Египет	19	19	нет опции

**Снижение тарифов
на 30%—70%**

Самые популярные страны у российских туристов

Мобильный интернет (руб./Мб)

	На начало 2010 года	На начало 2011 года	Опция «льготный роуминг»
Украина	440	110	100
Турция	440	110	100
Финляндия	440	110	100
Германия	440	440	нет опции
Беларусь	440	110	100
Италия	440	440	нет опции
Египет	630	440	нет опции

Снижение тарифов на 30%—75%

**В среднем 1%—2%
клиентов пользуются
международным
роумингом**

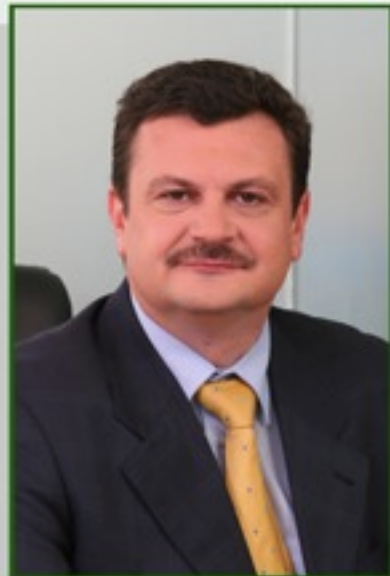




МЕГАФОН
Будущее зависит от тебя

**В среднем 1%—2%
клиентов пользуются
международным
роумингом**





Сергей Солдатенков

Обращение к клиентам компании МегаФон

12 апреля 2011

«Уважаемые клиенты!

Я искренне благодарю вас за то, что вы выбрали «МегаФон» своим оператором связи и продолжаете оставаться с нами.

Мобильная связь давно перестала быть дорогой услугой для избранных, став, пожалуй, самым массовым, демократичным и необходимым сервисом. За 20 лет истории мобильной связи в России предпочтения клиентов, их ожидания от операторов изменились и продолжают меняться. Мы понимаем, что дальнейшее успешное развитие нашего бизнеса невозможно без постоянного внимательного отношения к вашему мнению о нашей работе, без способности признавать собственные ошибки и умения менять подходы к работе с клиентами, исходя, в первую очередь, из ваших потребностей.

Наша цель - сделать так, чтобы вы всегда получали самые качественные, надежные, доступные услуги связи, основанные на лучших современных технологиях. Кроме этого, мы хотим, чтобы вы выбирали наши услуги на основе полной и точной информации и всегда оставались довольны качеством нашего сервиса.

Позвольте представить вам ряд важных принципов и правил, которыми компания «МегаФон» руководствуется в своей работе по таким важным и актуальным темам, как предоставление услуг, борьба с мобильным мошенничеством и роуминг.

1. Услуги и их предоставление

- Мы предоставляем услуги нашим абонентам только на основе полной информации об их условиях и стоимости. Это относится как к основным, так и к дополнительным услугам. Мы считаем важным и необходимым доносить полную информацию о подключаемых услугах при заключении договора на оказание услуг связи. Мы считаем, что наши клиенты должны всегда оплачивать только те услуги, которые им действительно нужны. Мы всегда готовы разъяснить всем нашим клиентам, как работает и сколько стоит любая оказываемая нами услуга.

- «МегаФон» не проводит лотерей, в том числе телевизионных, с применением методов навязывания участия в них абонента или отсутствия уведомления, в том числе о стоимости, а также с использованием неточной информации о правилах и неверной информации о стоимости.

- Мы делаем максимально прозрачным порядок предоставления дополнительных услуг как со стороны компании

- контент-провайдеров. Вся информация о стоимости услуг доступна абонентам на нашем сайте, по телефону в call-центрах и при заключении договора на оказание услуг связи.

- В дополнение к основным способам связи с абонентами «МегаФон» активно развивает площадки в социальных сетях для общения с клиентами и получения обратной связи, такие как LiveJournal, Facebook, Twitter и ВКонтакте. Для обеспечения возможности оперативного решения проблем наших клиентов во всех филиалах компании введена Twitter-поддержка абонентов.

2. Роуминг

- Мы постоянно ведем и будем продолжать вести работу над снижением стоимости услуг в роуминге. Для нас важно, чтобы эта услуга была доступна всем нашим клиентам.

- Мы придерживаемся принципов прозрачности, технологичности и доступности услуг роуминга. Мы считаем, что наш клиент должен быть максимально информирован в стоимости услуги в роуминге, должен иметь возможность контролировать свои расходы на связь в роуминге, и для этого мы реализуем следующие меры:

1) с 1 декабря 2010 года снижены цены в 19 странах СНГ и Евросоюза более чем на 30%;

2) «МегаФон» отказывается от судебного преследования тех абонентов, которые в силу специфики системы тарификации в международном роуминге получали информацию о задолженности по передаче данных в роуминге с опозданием и на значительные суммы. Это означает, что мы отменяем взыскания и не будем предъявлять новые иски по взысканию долгов по использованию передачи данных, образовавшихся при нахождении абонентов в международном роуминге;

3) «МегаФон» в ближайшие 3 месяца обеспечит возможность тарификации передачи данных в роуминге в режиме реального времени со всеми сетями зарубежных партнеров, где эта услуга (передача данных) доступна;

4) «МегаФон» создал техническую систему, позволяющую отказаться от услуг передачи данных в роуминге по требованию абонента посредством обращения в контакт-центры по телефону, лично, а в ближайшее время и через USSD-запрос или отправку SMS с отказом от услуги;

5) с первого января 2011 года запущена информационная платформа «Бен воюю», позволяющая при регистрации в новой сети предлагать абонентам информацию о тарифах, условиях, скидках и опциях в роуминге.

3. Борьба с мошенничеством

- Мы выступаем против мошенничества и прилагаем максимум усилий в борьбе с этим явлением.

- Мы выступаем за принятие единых отраслевых стандартов защиты клиентов от мошенничества.

- Мы не разрешаем нашим партнерам предоставлять абонентам сервисы сомнительного и мошеннического содержания.

- Мы призываем наших клиентов активно обращаться к нам с жалобами на мошеннические действия недобросовестных партнеров, чтобы мы имели возможность осуществлять возврат денежных средств и применять санкции к нарушителям.

- Более подробную информацию о нашей борьбе с мошенничеством вы можете узнать по адресу: www.stopfraud.megafon.ru

С уважением,
С. В. Солдатенков,
Генеральный директор ОАО «МегаФон»

2. Роуминг

Мы предлагаем сделать в России прозрачными все те услуги, которые предоставляются оператором в роуминге. Для нас важно, чтобы все услуги были доступны всем нашим клиентам.

Роуминг:

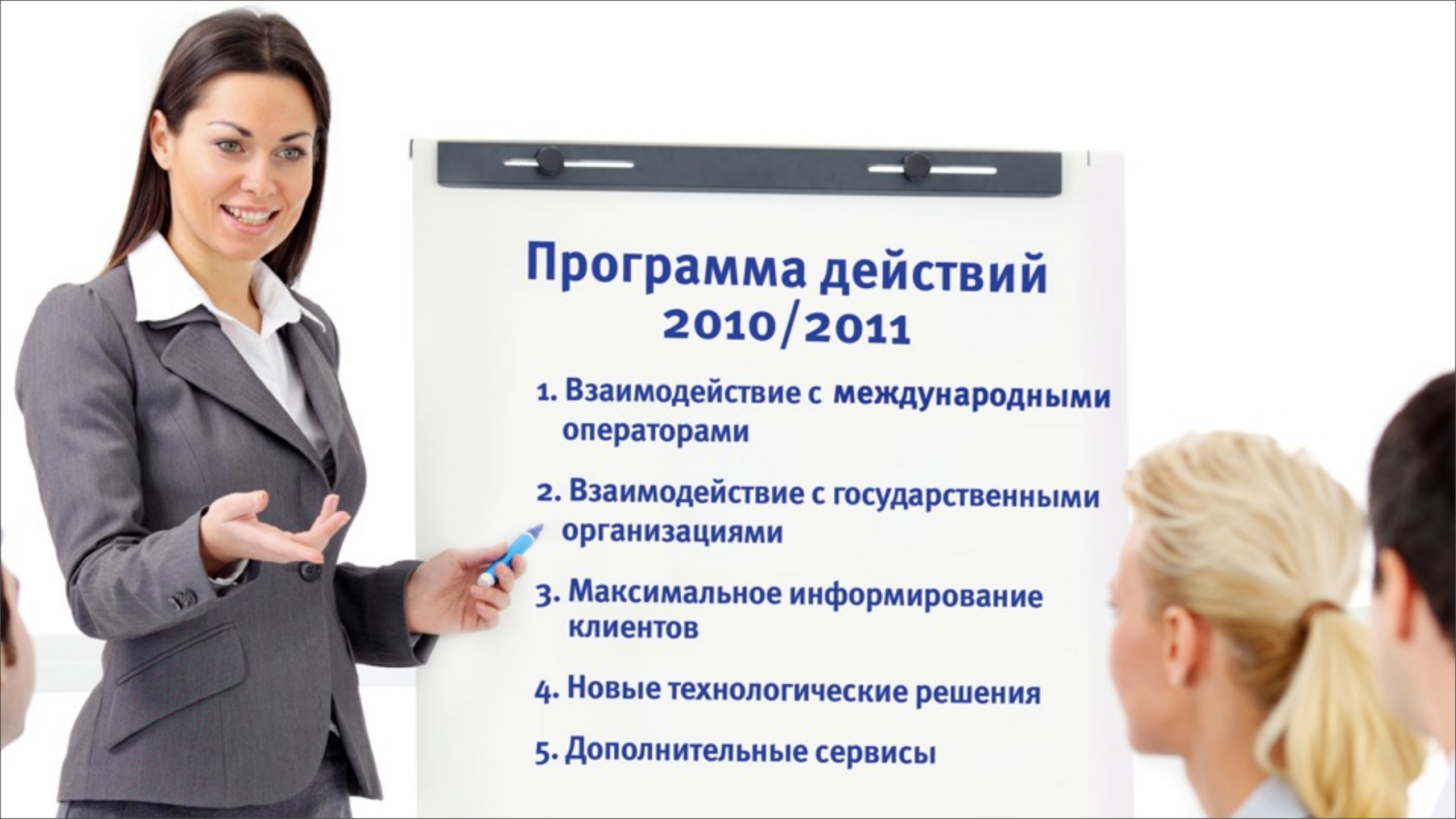
- прозрачность
- технологичность
- доступность

Мы хотим, чтобы наши клиенты могли быть максимально информированы о стоимости услуг в роуминге, чтобы никто



Программа действий 2010/2011

1. Взаимодействие с международными операторами
2. Взаимодействие с государственными организациями
3. Максимальное информирование клиентов
4. Новые технологические решения
5. Дополнительные сервисы



Программа действий 2010/2011

- 1. Взаимодействие с международными операторами**
- 2. Взаимодействие с государственными организациями**
- 3. Максимальное информирование клиентов**
- 4. Новые технологические решения**
- 5. Дополнительные сервисы**



более **200** стран

более **560** операторов-
партнеров (голос),

более **230** операторов-
партнеров (передача
данных)

ФЕДЕРАЛЬНАЯ ОПЦИЯ «ЛЬГОТНЫЙ РОУМИНГ»



МЕГАФОН
Будущее зависит от тебя



20 стран, популярные
туристические направления

СМС 5 руб., звонок
в Россию **20 руб./мин**

данные **100 руб./Мб**

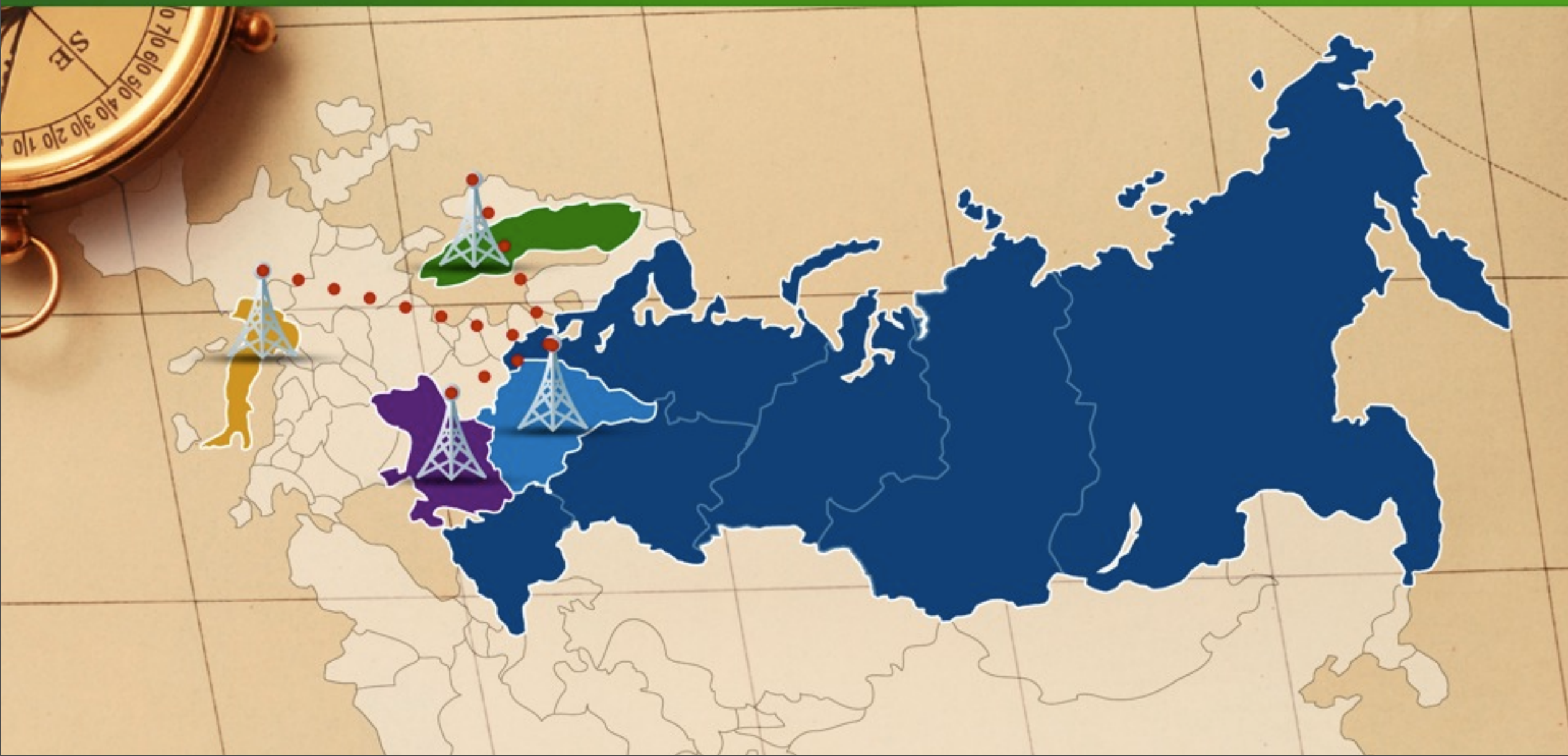
Специальные тарифные предложения для абонентов из различных регионов России



Специальные тарифные предложения для абонентов из различных регионов России



**Столичный филиал: опция со скидкой
25-50% на звонки в роуминге**





В **19** СТРАНАХ МИРА
ВКЛЮЧАЯ ПОПУЛЯРНЫЕ
ТУРИСТИЧЕСКИЕ НАПРАВЛЕНИЯ
(С ДЕКАБРЯ 2010 ГОДА)





СНИЖЕНИЕ
в 4 раза
на передачу
данных

В **19** СТРАНАХ МИРА
ВКЛЮЧАЯ ПОПУЛЯРНЫЕ
ТУРИСТИЧЕСКИЕ НАПРАВЛЕНИЯ
(С ДЕКАБРЯ 2010 ГОДА)



Взаимодействие с государственными организациями



МЕГАФОН

Будущее зависит от тебя

**ПОЭТАПНЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ
О СНИЖЕНИИ СТОИМОСТИ
МЕЖДУНАРОДНОГО РОУМИНГА**





**ПОЭТАПНЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ
О СНИЖЕНИИ СТОИМОСТИ
МЕЖДУНАРОДНОГО РОУМИНГА**

**Февраль 2011 г. — в рамках
визита Председателя
правительства РФ в Бельгию**





ПОЭТАПНЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ О СНИЖЕНИИ СТОИМОСТИ МЕЖДУНАРОДНОГО РОУМИНГА

**Март 2011 г. —
в рамках визита
делегации
Минкомсвязи
в Финляндию**





ПОЭТАПНЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ О СНИЖЕНИИ СТОИМОСТИ МЕЖДУНАРОДНОГО РОУМИНГА

**Март 2011 г. — в рамках
встречи руководителя
ФАС РФ с вице-президентом
Еврокомиссии**

Максимальное информирование клиентов



МЕГАФОН
Будущее зависит от тебя

**СМС-ИНФОРМИРОВАНИЕ
В РОУМИНГЕ**

Welcome to Egypt

Максимальное информирование клиентов



МЕГАФОН

Будущее зависит от тебя

СМС-ИНФОРМИРОВАНИЕ В РОУМИНГЕ

**МегаФон
приветствует
Вас в Египте!**

Всё необходимое для
роуминга по бесплатным
номерам:

- *146#** - информацион-
ный портал
- *100#** - баланс
- *127#** - информация
о стоимости услуг.

Максимальное информирование клиентов



МЕГАФОН

Будущее зависит от тебя

СМС-ИНФОРМИРОВАНИЕ В РОУМИНГЕ

**Вы в международ-
ном роуминге.
Тарификация услуг
может происходить
с задержкой.**

Максимальное информирование клиентов



**Мобильный
интернет
в Таджикистане**

по ценам домашнего
региона –

7 руб.
за мегабайт!

**СМС-ИНФОРМИРОВАНИЕ
В РОУМИНГЕ**

Максимальное информирование клиентов



МЕГАФОН
Будущее зависит от тебя

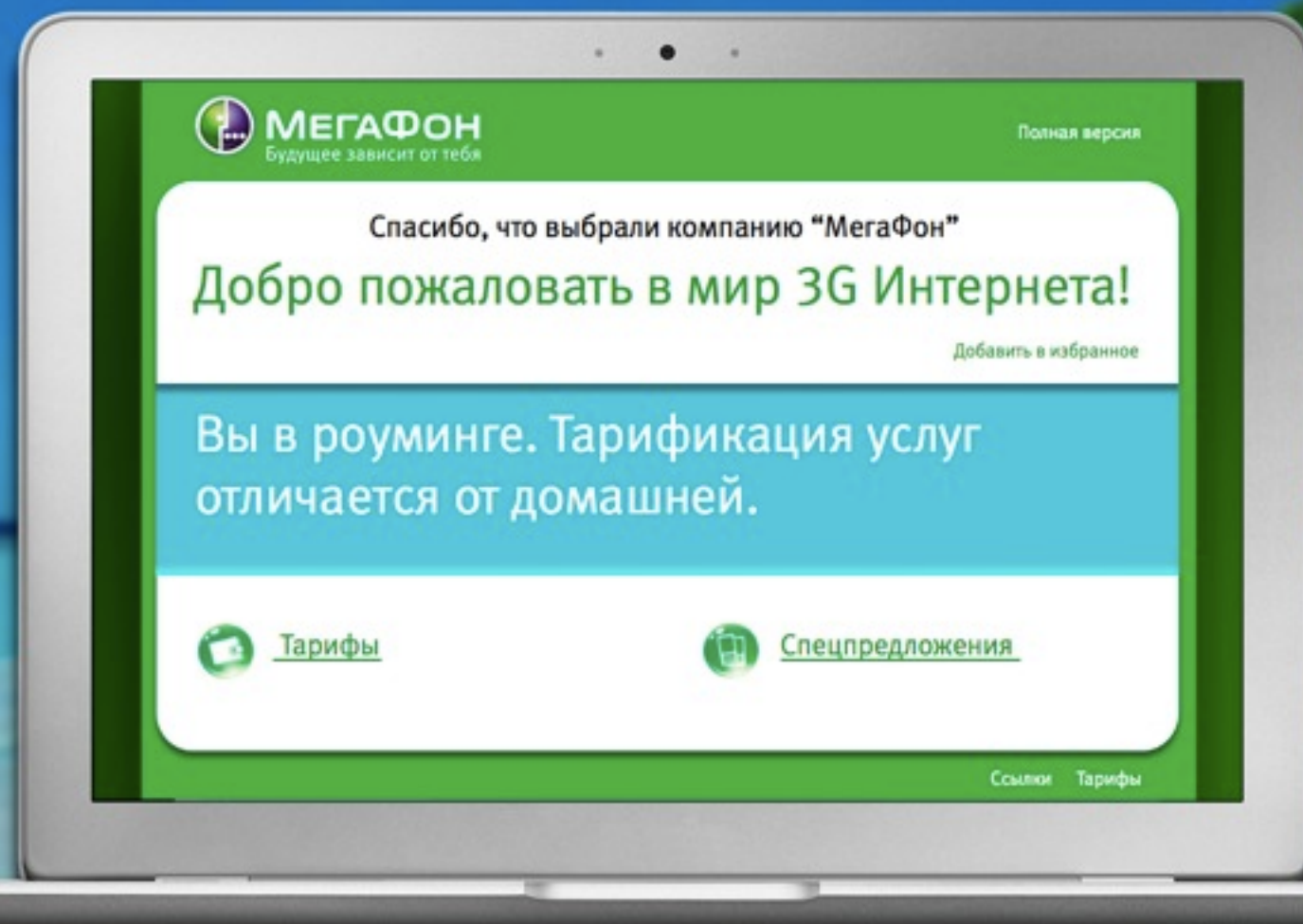
**Пользуйтесь интернетом
в Испании**

в 4 раза ниже

обычной стоимости!

**Для активации
бесплатной опции
«Интернет-
Роуминг» ответьте
на это сообщение
и получите бонус
в 200 кб.**

**СМС-ИНФОРМИРОВАНИЕ
В РОУМИНГЕ**

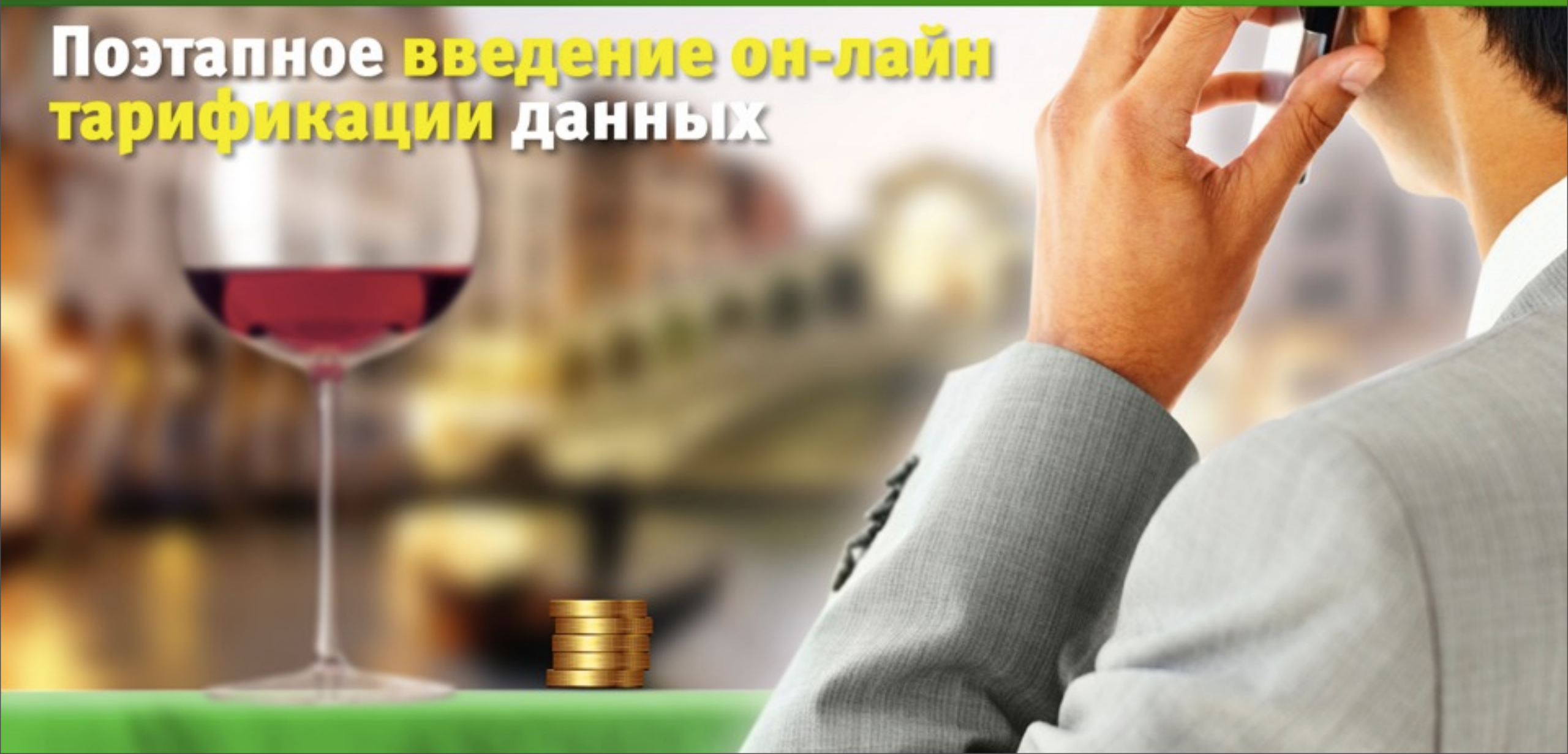


Новые технологические решения

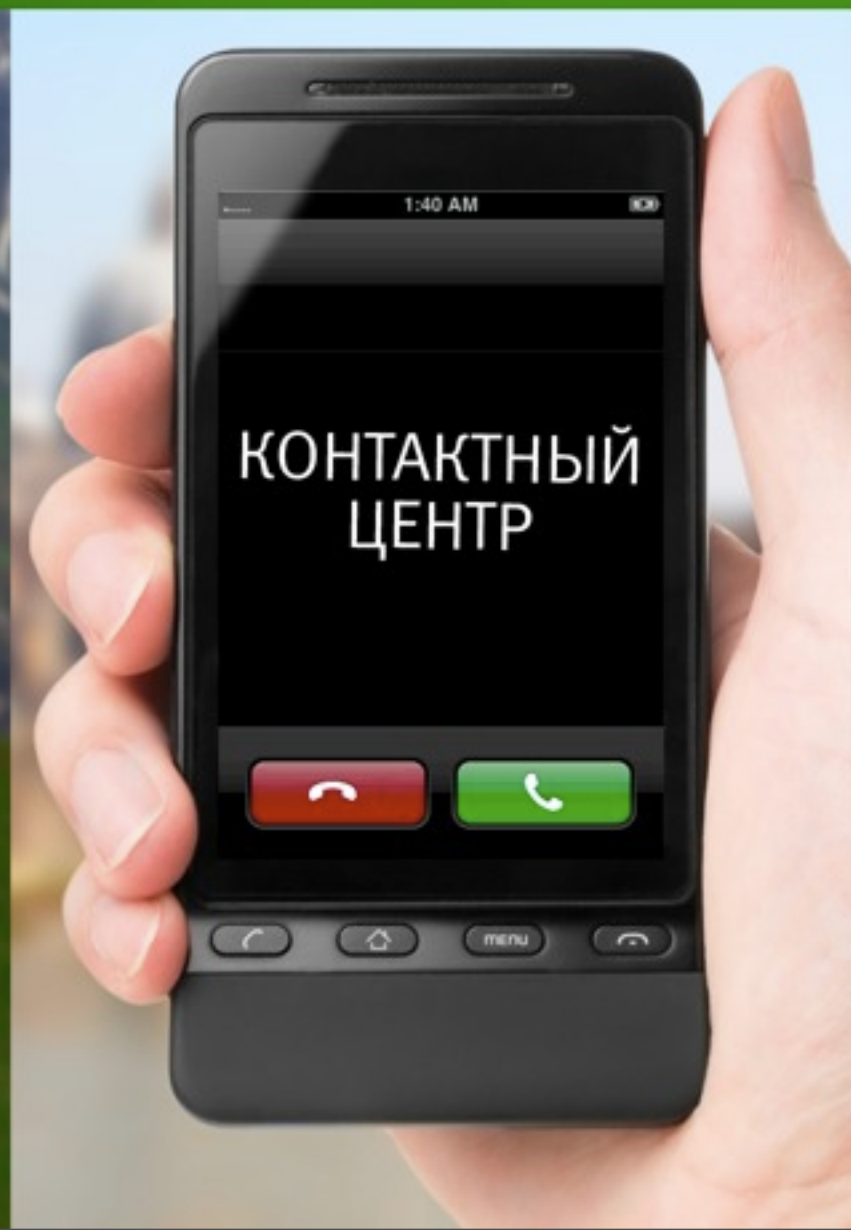
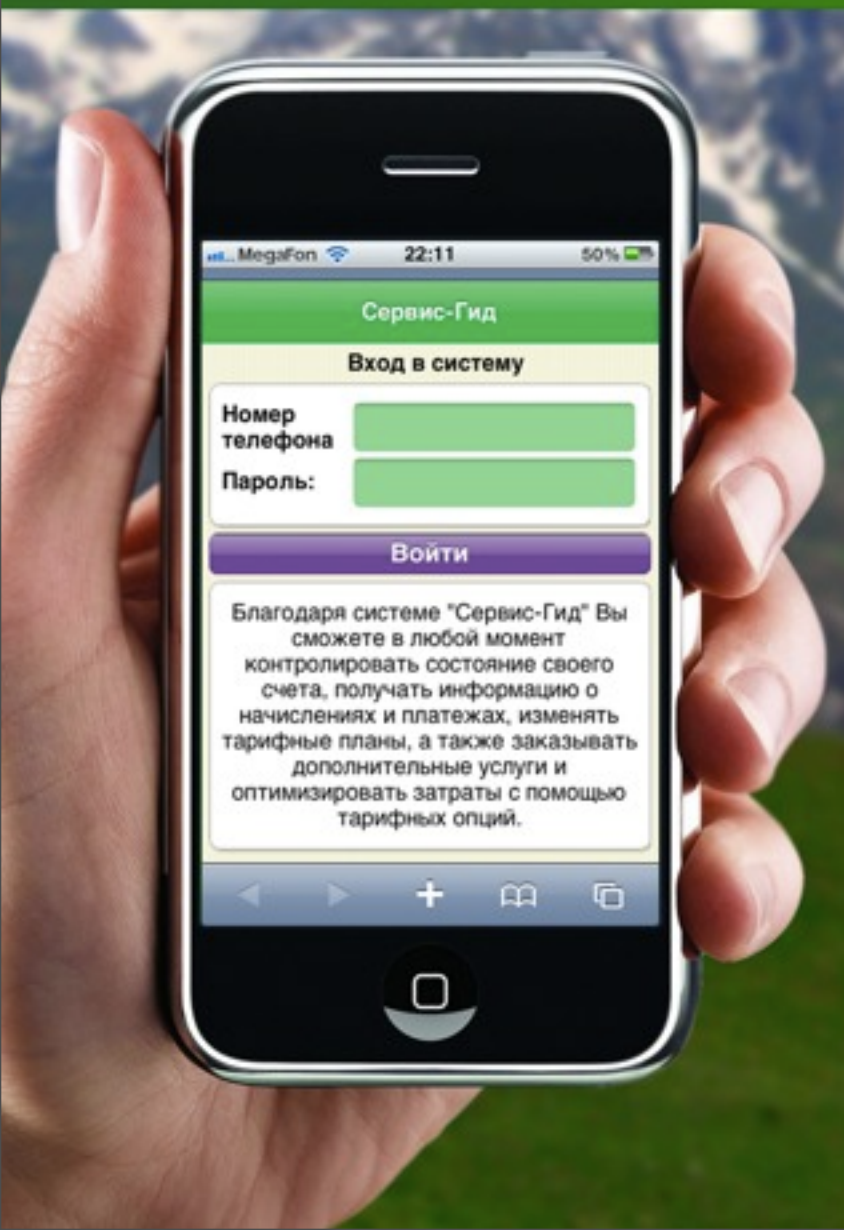


МЕГАФОН
Будущее зависит от тебя

**Поэтапное введение он-лайн
тарификации данных**



Новые технологические решения



**Запрет передачи
данных
в роуминге**

Новые технологические решения



***100#**

Бесплатный
запрос баланса
USSD в любой
стране мира

Новые технологические решения



Бесплатный
звонок
в Контактный
центр
из-за рубежа
(ввод летом 2011 г.)



Дополнительные сервисы



МОБИЛЬНЫЙ ПЕРЕВОД



УСЛУГА «ЗАПЛАТИ ЗА МЕНЯ»

**ПРОСЬБА
ПОПОЛНИТЬ
СЧЕТ**

Отправить

**ЗАПЛАТИ
ЗА МЕНЯ**

Заплатить

Автопополнение счета с банковской карты

**ВАШ СЧЕТ
ПОПОЛНЕН**



Дополнительные сервисы

Связь



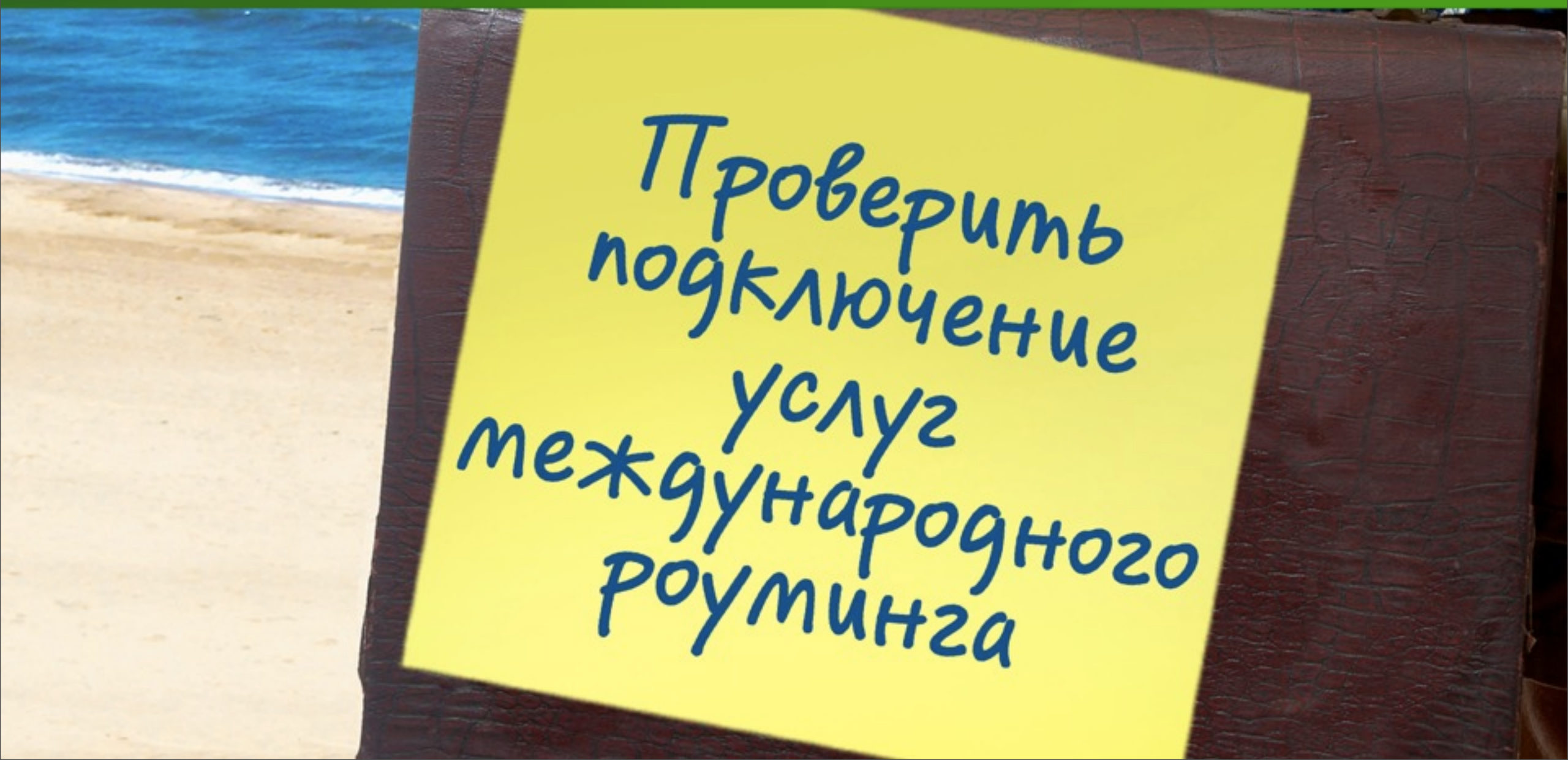
**на воздушных
лайнерах**



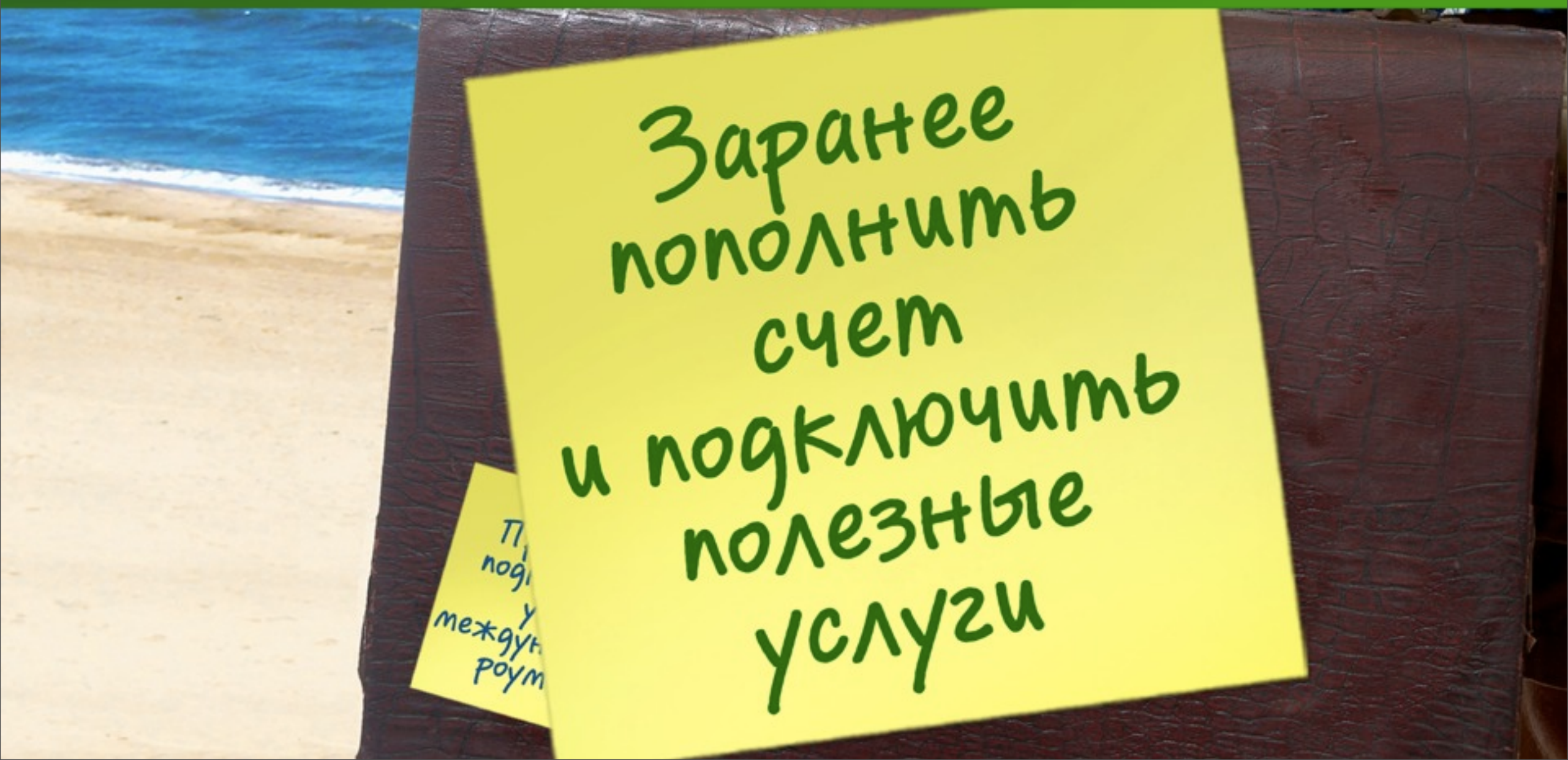
**и круизных
судах**

«МУЛЬТИФОН» В БЕСПЛАТНЫХ ЗОНАХ WI-FI





Проверить
подключение
услуг
международного
роуминга

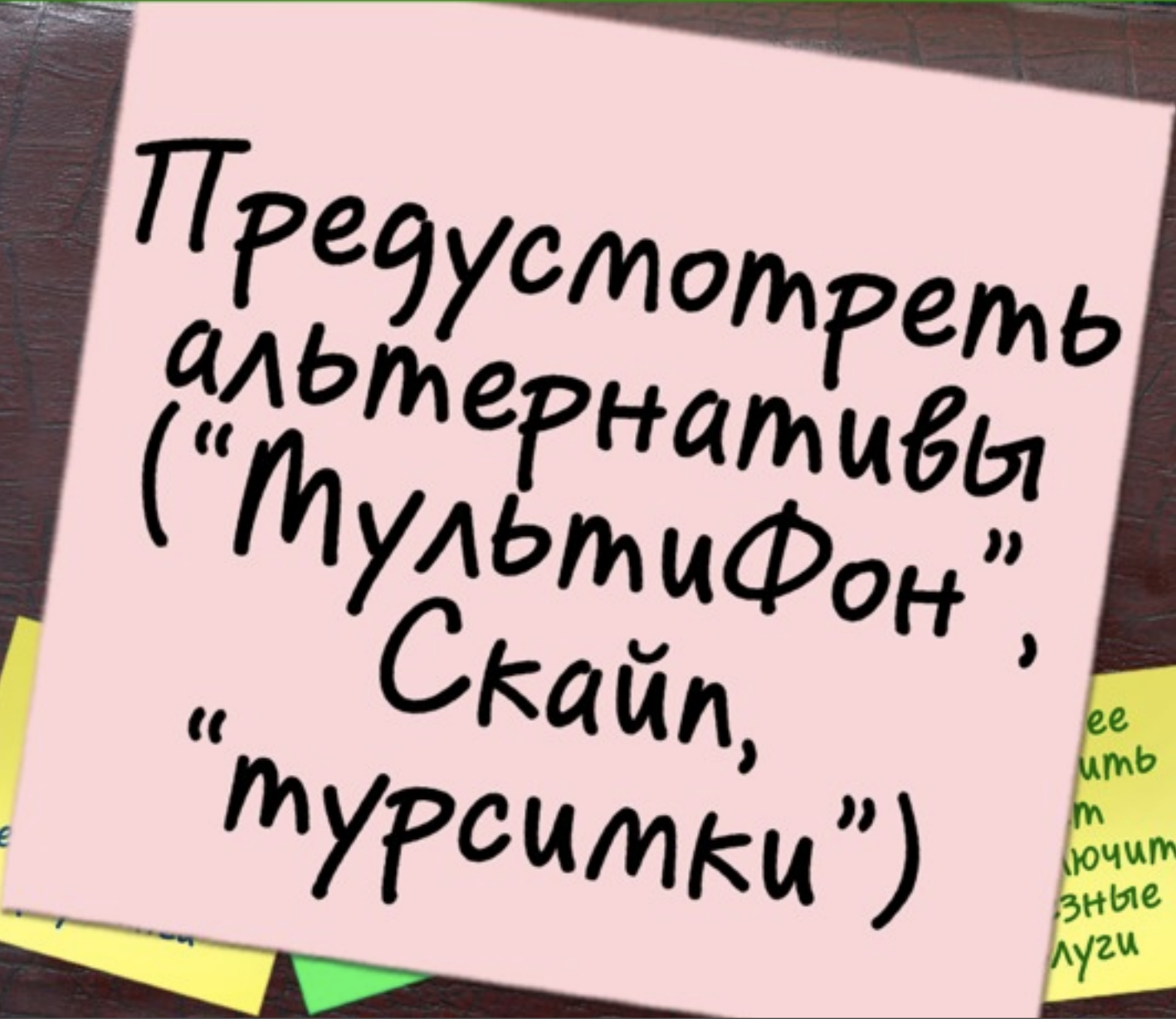


Заранее
пополнить
счет
и подключить
полезные
услуги

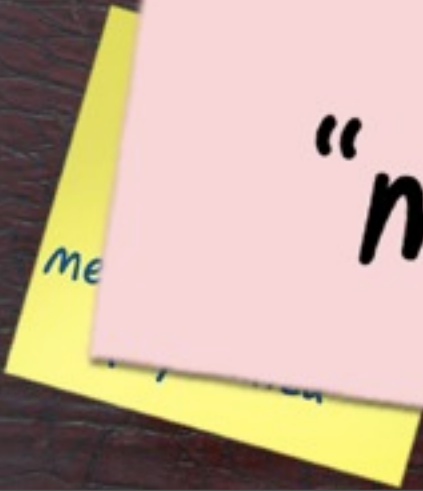
П
под
у
между
роут



Заранее
ознакомиться
с тарифами
и акциями
в роуминге.



Предусмотреть
альтернативы
("МультиФон",
Скайп,
"турсимки")



ее
ить
т
ючить
зные
лузи



Тарификация
в роуминге
по минутная,
данные
округляются
до 100 Кб.

Предусмотреть
альтернативы
("МультиФон",
Скайп,
"турситки")

Т
под
у
между
роум

полезные
услуги

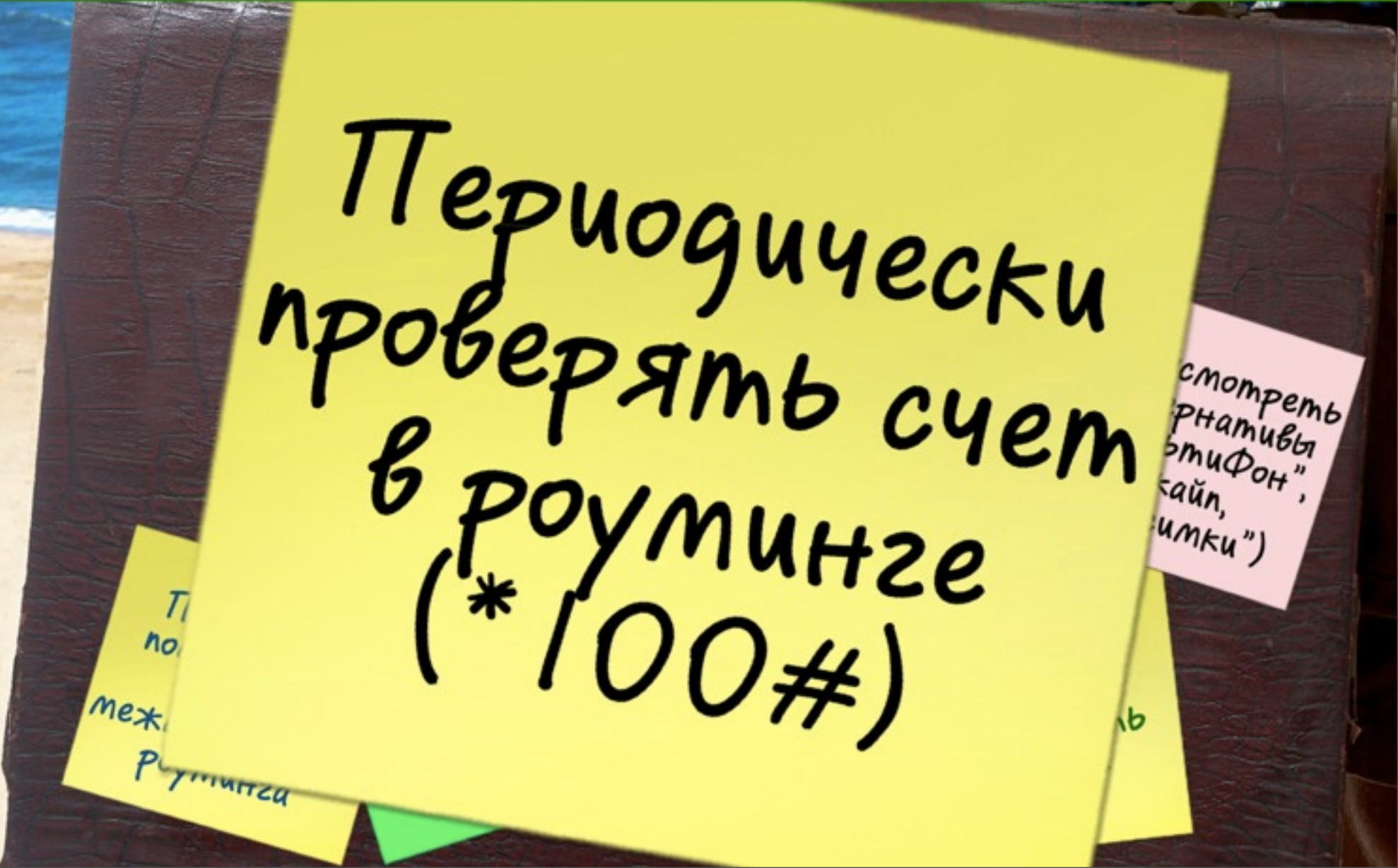


В некоторых
странах могут
быть задержки
в списании
средств со счета.

Предусмотреть
альтернативы
"МультиФон",
Скайп,
курсы")

по
межд,
роу

в



Периодически
проверять счет
в роуминге
(*100#)

смотреть
альтернативы
"МегаФон",
сайт,
приложения")

Т
по
меж
Роуминг



Отключить
роуминговые
опции после
возвращения
и проверить
счет.

Предусмотреть
альтернативы
"МультиФон",
Скайп,
Урситки")

межд
роу

услуги

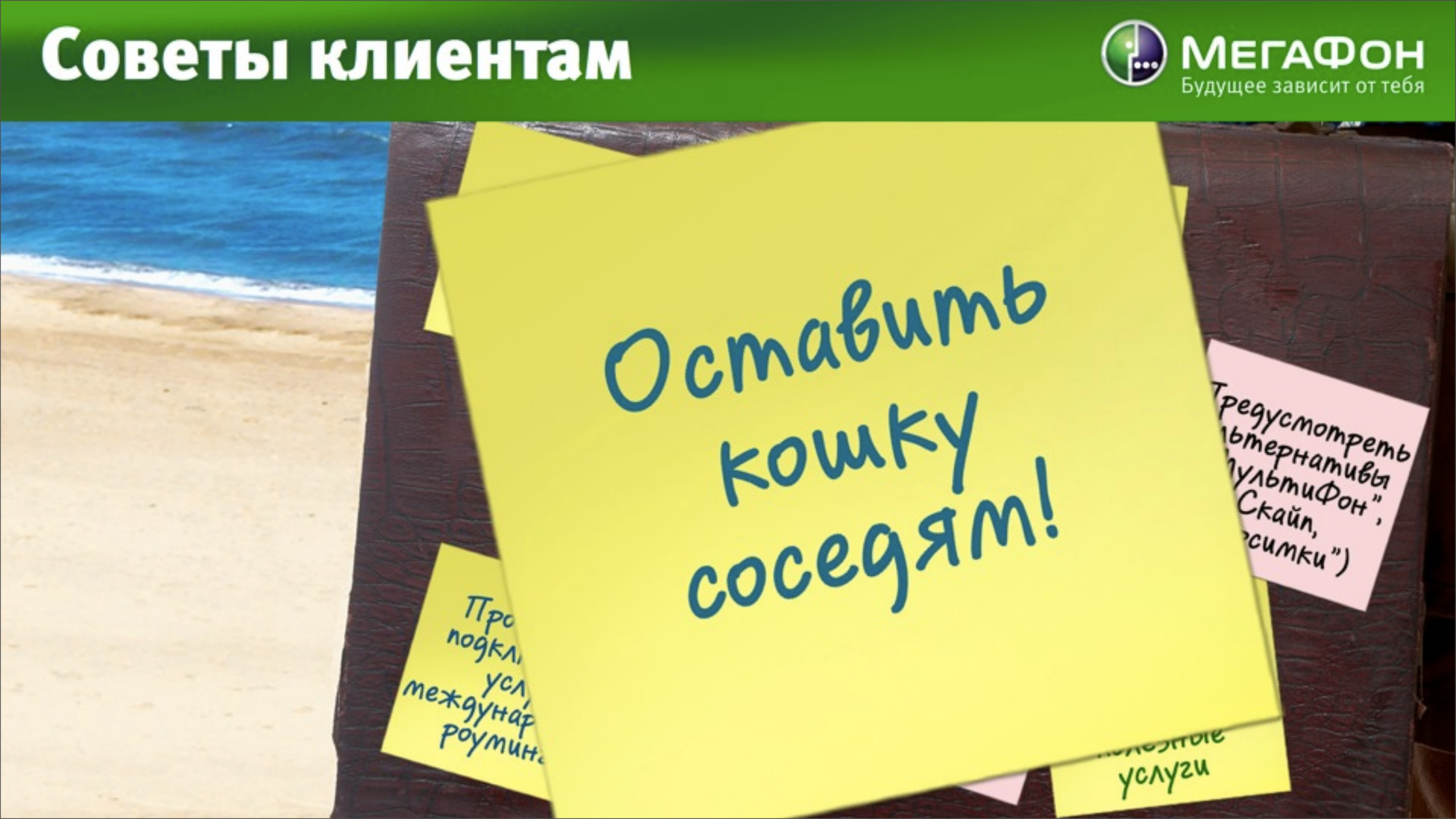


Не забыть
купальник
и крем
для загара.

Предусмотреть
альтернативы
"МультиФон",
Скайп,
турситки")

Про
подк
у
между
роум

ее
ить
н
очить
ные
узи

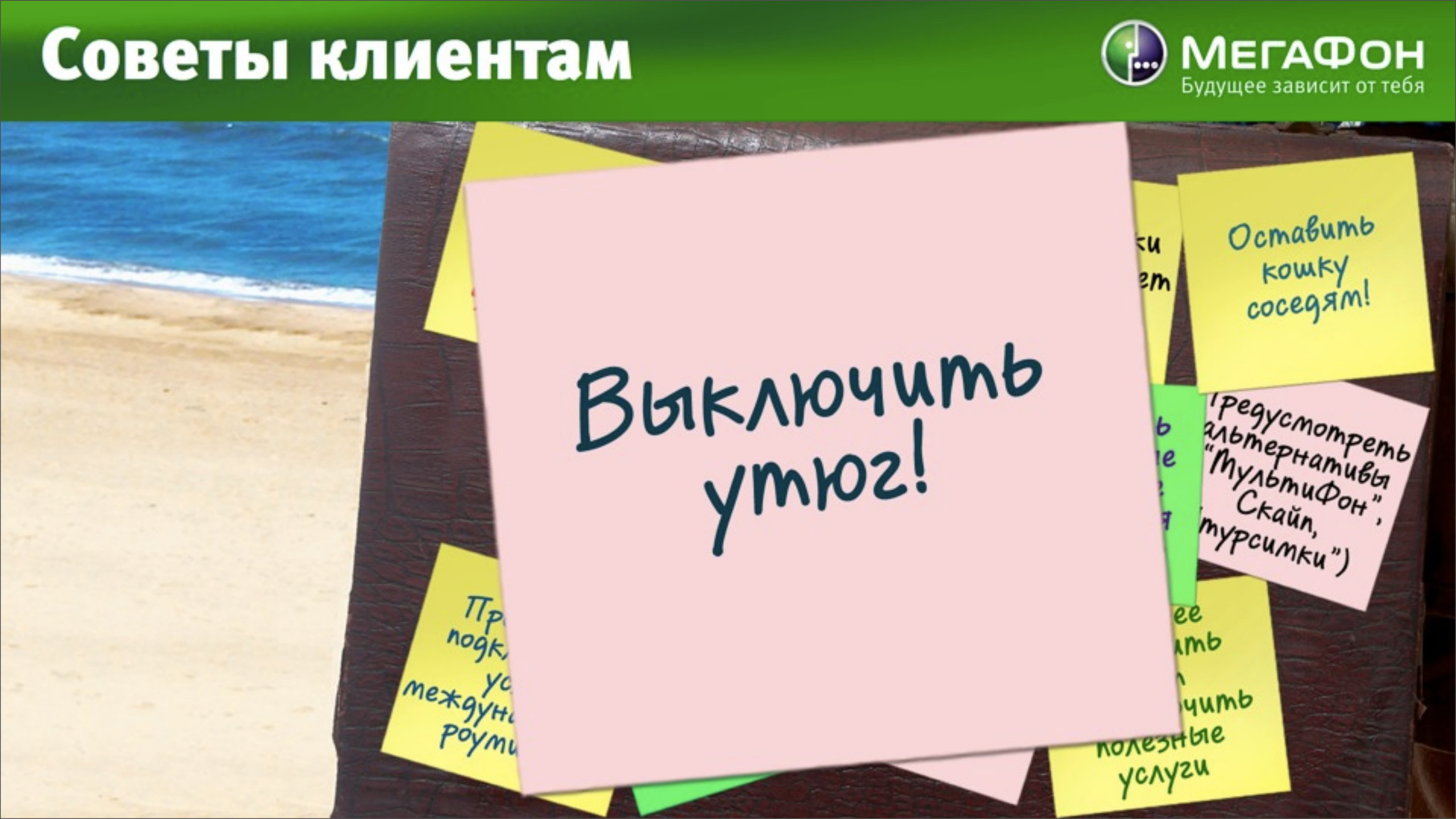


Оставить
кошку
соседям!

Про
подкл
усл
международ
роутинг

Предусмотреть
альтернативы
мультимедиа
"Скайп,
ссылки")

полностью
услуги



Выключить
утюг!

Оставить
кошку
соседям!

Предусмотреть
альтернативы
"МультиФон",
Скайп,
турситки")

Пр
подк
ус
между
роуми

ее
ать
н
чить
полезные
услуги



Может
можно
оставить
дома :)

Юридически
зачесть счет
(минусе
00#)

Оставить
кошку
соседям!

Включить
интернет
и после
звонка
вернуть
смет.

Предусмотреть
альтернативы
"МультиФон",
Скайп,
турситки")

Заранее
оплатить
счет
и подключить
полезные
услуги

меж
Р

она.

Советы клиентам



МЕГАФОН
Будущее зависит от тебя

Не забыть
купальник
и крем
для загара.

Выключить
утюг!

Периодически
проверять счет
в роуминге
(*100#)

Оставить
кошку
соседям!

Может
можно
оставить
дома :)

Тарификация
в роуминге
по минутная,
данные
округляя
до 100

Отключить
роуминговые
опции после
возвращения
и проверить
счет.

Предусмотреть
альтернативы
"МультиФон",
Скайп,
турситки")

Проверить
подключение
услуг
международного
роуминга

Заранее
ознакомиться
с тарифами
и акциями
в роуминге

В некоторых
странах могут
быть задержки
в списании
средств со счета.

Заранее
пополнить
счет
и подключить
полезные
услуги



МЕГАФОН

**Самые важные подробности
о роуминге**

**Лариса Ткачук,
Заместитель Генерального директора
по коммерции ОАО «МегаФон»**