



**МЫ ДЕЛАЕМ
МИР ЯРЧЕ!**

**Оперативное
управление продажами,
информирование и
коммуникации с абонентами**

Рыбалов Андрей 19.11.2009



www.immo.ru
wap.immo.ru

ИНФОРМ-МОБИЛ
Контент и сервис провайдер №1

Сначала было слово....

WWW.TRANSLATE.RU

Переводчик текста

Общение Бизнес Компьютеры Автомобили Путешествия Спорт Другое

Исходный текст

английский

content

provider

content provider

Перевод

русский

???

Английский → Русский

Перевести

Советы

Критерии успешного продукта

- ◎ **Интересный и востребованный контент**

Правообладатели

- ◎ **Правильно подобранная модель тарификации**

Возможности оператора и рекомендации продавца

- ◎ **Качественное производство**

Контент-провайдер

- ◎ **Эффективные коммуникации с пользователем**

Возможности оператора и рекомендации продавца

Доступность продукта. Проблемы и решения

◎ **SIM**

Проблема: производители размещают меню глубоко в структурной ветке телефона.

◎ **WAP**

Проблема: «непродающая» стартовая страница, неполноценное использование технических возможностей оператора.

◎ **SMS**

Проблема: Высокая зависимость выручки от объемов и эффективности продвижения.



Решение: Повышение отклика на продвижение. Сокращение действий абонента, необходимых для покупки.



Основные факторы, влияющие на эффективность коммуникации с абонентом

- **Готовность абонента к коммуникации**

Первое слово за абонентом. Отсутствие отклика на обращение - сигнал к изменению тематики, периодичности или прекращению коммуникации.

- **Политика контактов оператора**

Информация \neq спам

- **Стоимость обратного SMS-трафика**

Барьер в построении коммуникаций



Виды коммуникаций, используемые в наших продуктах

- ⊙ **Сервисные сообщения, предусмотренные правилами оказания услуги**

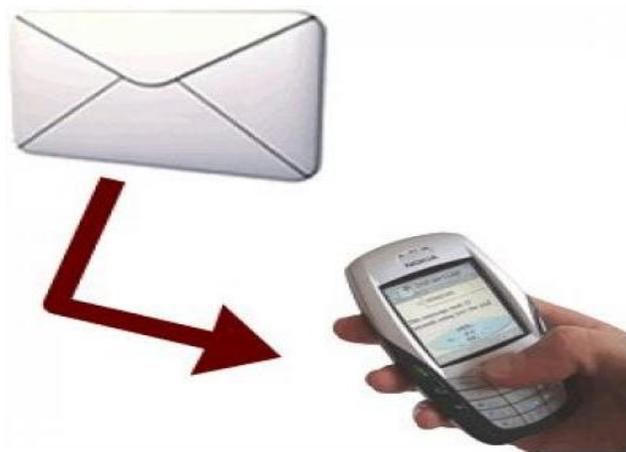
Информируем, а не прогоняем.

- ⊙ **Кросс продажи**

В рамках одного продукта, между разными продуктами.

- ⊙ **Информирование о новинках и обновлениях**

Дифференциация обращений к абонентам.



Результаты

- ◎ Конверсия в среднем **25%**
- ◎ Количество покупок контента на абонента в среднем – **2,4** в месяц.
- ◎ Отклик при коммуникациях с абонентом – до **10%**
- ◎ Доля кросс продаж в выручке по продукту – до **30%**





Переводчик текста

Общение | Бизнес | Компьютеры | Автомобили | Путешествия | Спорт | Другое

Исходный текст	Перевод
английский	русский
content	содержание
provider	поставщик
content provider	поставщик оперативной информации

Английский | Русский | Перевести | [Советы](#)





**МЫ ДЕЛАЕМ
МИР ЯРЧЕ!**

www.immo.ru
wap.immo.ru

<http://www.inform-mobil.ru>
e-mail: info@inform-mobil.ru
тел.: +7 (495) 995 8 995

ИНФОРМ-МОБИЛ
Контент и сервис провайдер №1