**Методическая документация «Оптимизация управления оттоком абонентов v2.0».**

СОДЕРЖАНИЕ МЕТОДИЧЕСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

1. Аналитический блок (1 документ)
	1. Форма отчёта по самодиагностике оттока с классификатором причин и ориентировочными значениями по позициям оттока.
2. Блок документации, необходимой в работе (60 документов)
	1. Бизнес – процессы.
		1. Блокировка услуг ТВ и Интернет.
		2. Внесение средств на счёт абонента.
		3. Выдача бонусных карт.
		4. Смена тарифа в биллинге.
		5. Принятие и обработка заявлений абонентов.
		6. Работа с переезжающими абонентами.
		7. Работы с рекламациями.
		8. Внесение годового контракта.
		9. Возврат оборудования.
		10. Подписание годовых контрактов и выдача бонусных карт.
		11. Эффективная работа с презентационным модулем.
		12. Работа с отключающимися абонентами.
		13. Работа с перерасчётами.
		14. Создания срочных заявок на ремонт.
	2. Сценарии.
		1. Работа со всеми видами годовых контрактов.
		2. Работа с абонентами, ушедшими в конкурирующие компании.
	3. Речевые модули
		1. Группа причин «Неуправляемый отток».
		2. Группа причин «Не является лицом принимающим решения».
		3. Группа причин «Переезд в зону охвата сети, но подключение к другому оператору».
		4. Группа причин «Обслуживание, качество сервиса».
		5. Группа причин «Качество услуги».
		6. Группа причин «Временные сложности».
		7. Группа причин «Изменение предпочтений абонентов».
		8. Группа причин «Другое».
	4. Должностные инструкции.
		1. Менеджер по работе с заблокированными абонентами.
		2. Начальник службы удержания.
		3. Менеджер по удержанию.
	5. Тайм – планы.
		1. Менеджер по работе с заблокированными абонентами.
		2. Начальник службы удержания.
		3. Менеджер по удержанию.
	6. Заявления.
		1. На отключение.
		2. На льготу.
		3. На перерасчёт.
		4. На блокировку (приостановление услуг).
		5. На разблокировку (возобновление услуг).
	7. Формы.
		1. Агитация ГК сотрудниками.
		2. Работа с рекламациями.
		3. Журнал перебоев в работе сети.
		4. Внесения отключений.
	8. Исследования
		1. Отчет по оттоку абонентов.
		2. Отчет по исследованию удовлетворенности.
	9. Инструкции смежных отделов
		1. Процесс формирования списка должников.
		2. Работа с дебиторской задолженностью.
		3. Для абонентского отдела - отключение клиента в ЦРМ.
	10. Годовые контракты.
		1. С абонентами пакета и интернет (бесплатный месяц).
		2. С абонентами ТВ (с гарантией постоянной цены).
		3. С абонентами ТВ (с бесплатной арендой оборудования).
		4. С абонентами ТВ (бесплатный месяц).
		5. С абонентами пакета и интернет (увеличение скорости).
	11. Организационные материалы.
		1. Плановая экономика отдела.
		2. Классификатор оттока.
		3. Мониторинг удержания конкурентов.
		4. Таблица мероприятий по удержанию.
		5. График работы сотрудников.
		6. Мотивация персонала ( в одном файле с графиком работы).
		7. Презентационный модуль.
		8. Памятка по использованию бонусной карты.
		9. Требования к организации рабочих мест и помещению.
		10. Договор аренды цифровой приставки.
		11. План удержания на 12 месяцев.

**Для заказа методической документации «Оптимизация управления оттоком v2.0» обращайтесь в компанию «Телекомновация».**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |
| --- | --- |
| **ТЕЛЕКОМНОВАЦИЯ****Построение системы прямых продаж** **Управление оттоком абонентов****Согласование доступа с жильцами****Стратегия и бизнес-процессы****Разработка рекламных кампаний** | **тел.: +7 (920) 778-87-13****E- mail: dir@tcnov.com****сайт: tcnov.com**  |