

Измерения деятельности оператора, бенчмаркинг

три способа добиться любви и обожания

МЕЖДУНАРОДНАЯ



ПАНОРАМА



2014 год

Рис. 1. Проникновение и количество фиксированных ШПД подключений в России в сегменте частных пользователей

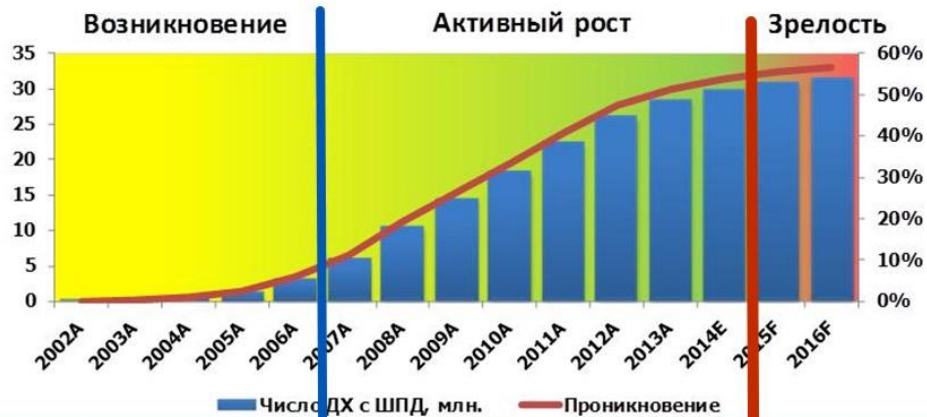
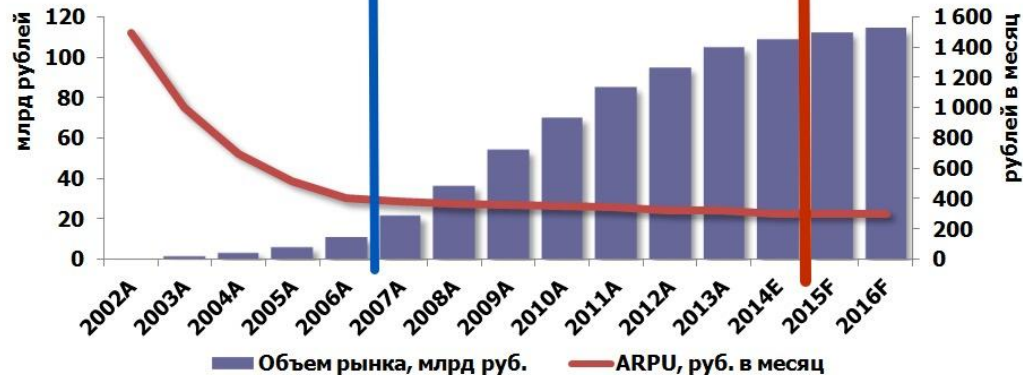
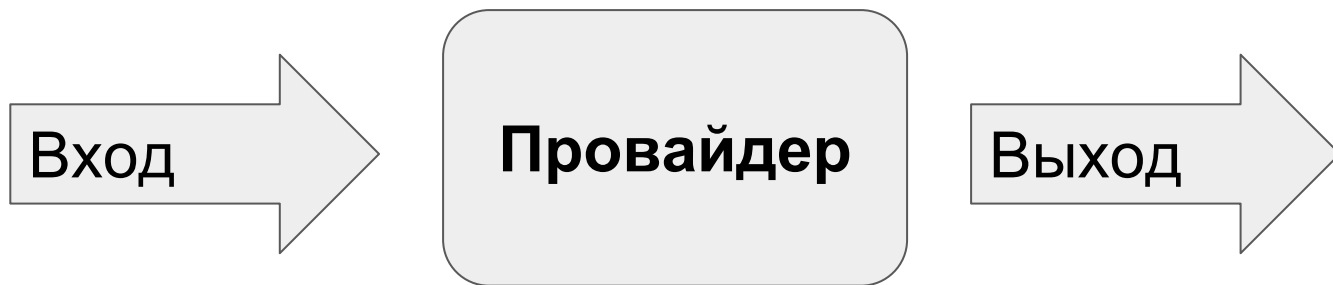


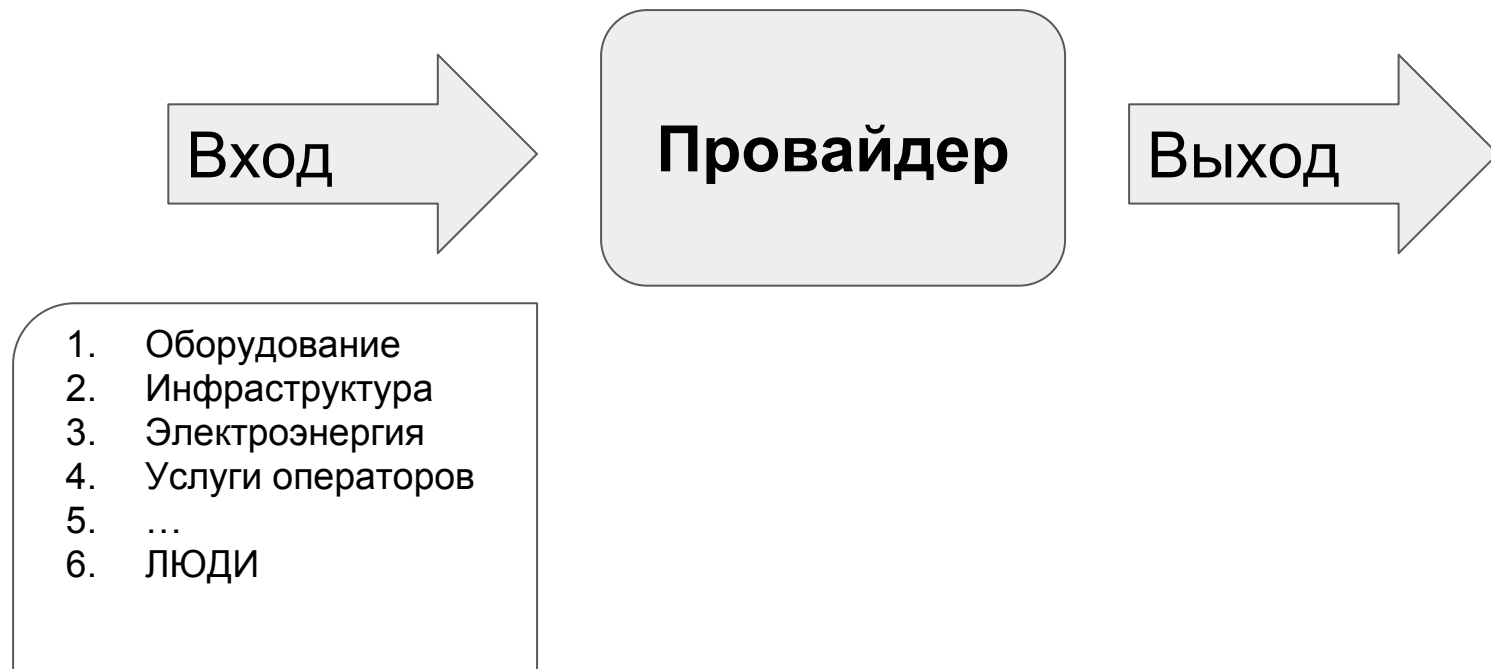
Рис. 2. Средний доход с абонента и объем рынка фиксированного ШПД в России в сегменте частных пользователей



Модель интернет-провайдера



Модель интернет-провайдера



Модель интернет-провайдера



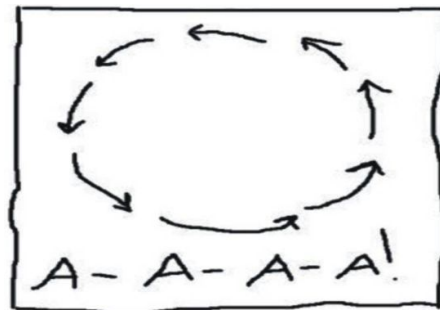
Модель интернет-провайдера

Вход

Провайдер

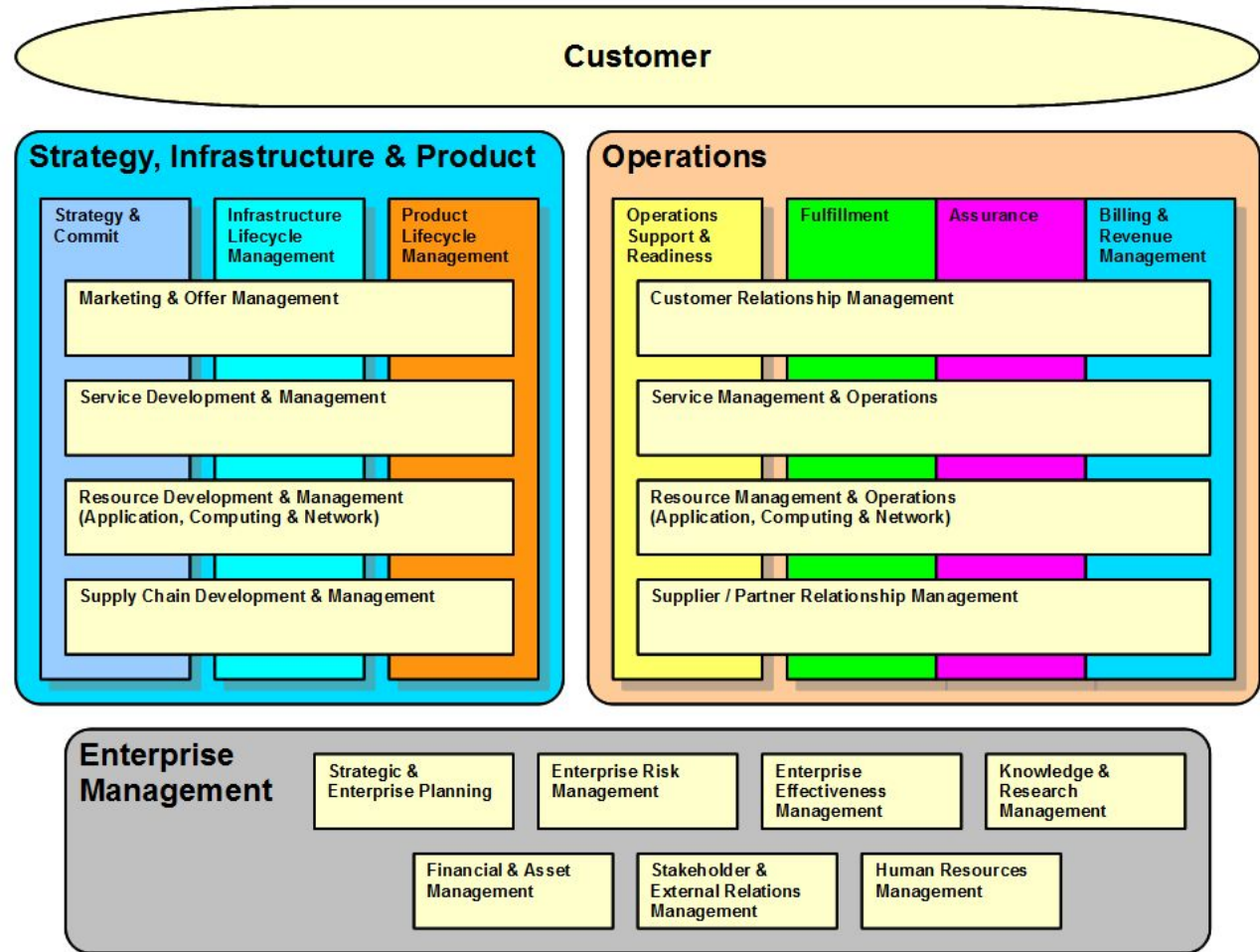
Выход

1. Оборудование
2. Инфраструктура
3. Электроэнергия
4. Услуги операторов
5. ...
6. ЛЮДИ



1. Услуги связи
 - a. Интернет
 - b. Телефон
 - c. Телеграф
2. ...
3. ЛЮДИ?

eTOM



Общая формула



Продукт / Инфраструктура

Операционная поддержка

Общий менеджмент

Общая формула



Продукт / Инфраструктура

Операционная поддержка

Общий менеджмент

Удовлетворение клиентов

Общая формула

Удовлетворение клиентов =

Качество услуг + Эмоции

Вечный конфликт



‘geek’



‘nerd’

Общая формула

Операционная поддержка =

Измерить качество связи

Измеряем технарей

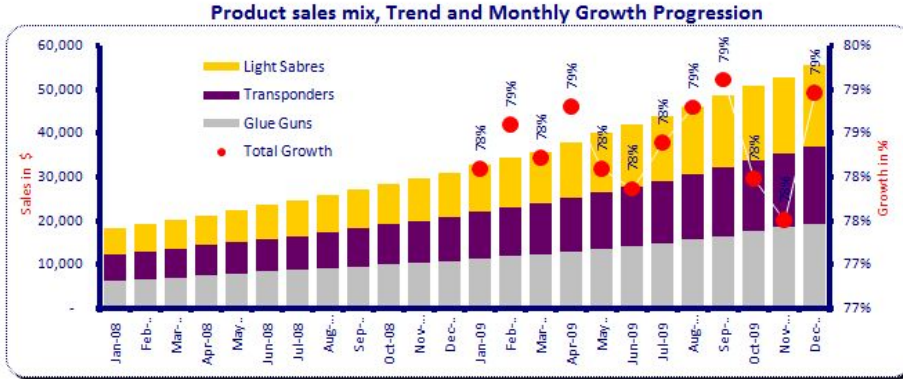


Измеряем продавцов

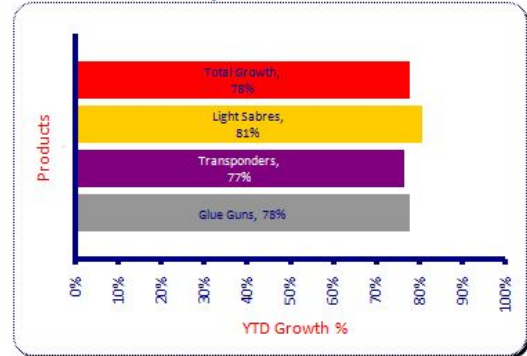
Sales dash board

Click to View data

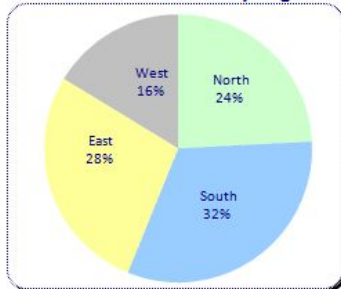
James Kirk
 Luke Skywalker
 Hansolo
 Chewbacca



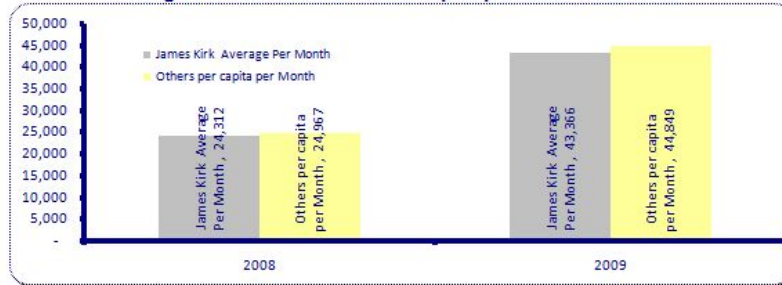
YTD Growth by Products and Total sales



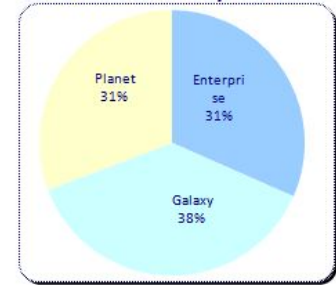
Sales Contribution by Region



Average Per month Sales Vs Per capita per other Sales-men



Sales Contribution by Customer



Что не так-то?

Слишком много показателей

Интегральные показатели

$$K_{n.p} = \sum_{i=1}^n K_i Q_i,$$



Показатель должен быть простым

Технический показатель

Показатель продаж

NQS

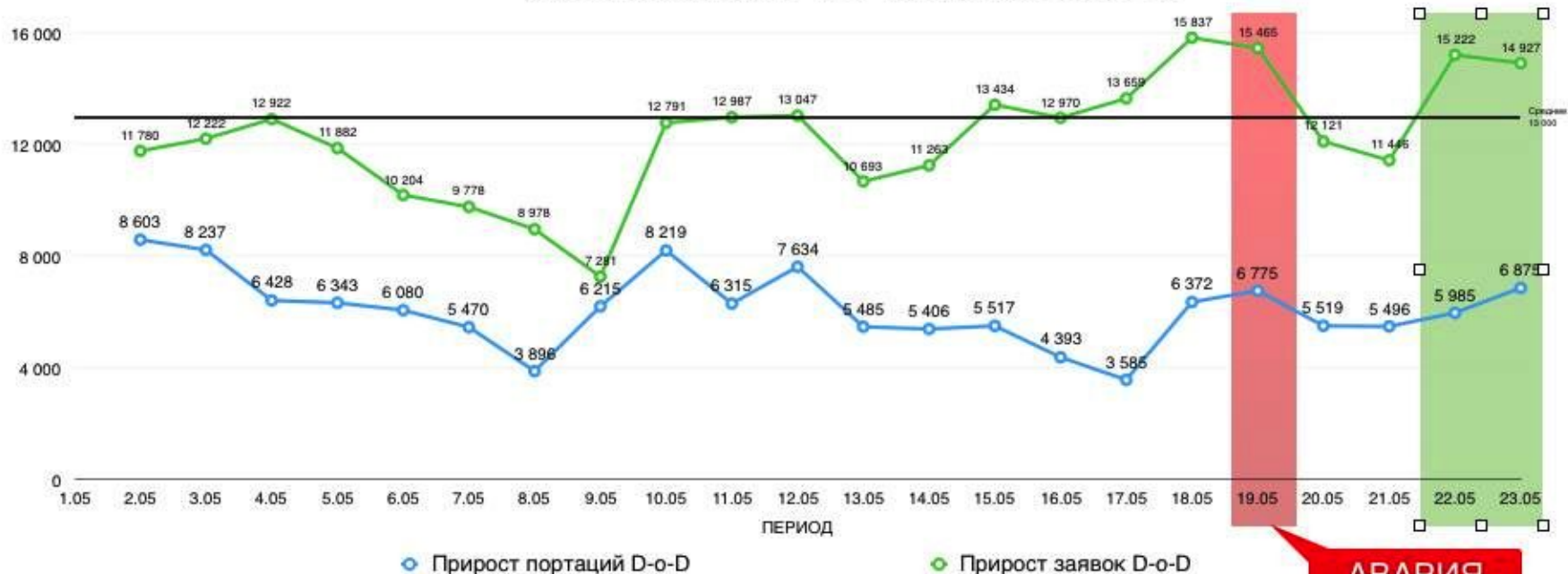
NPS

Network Quality Score

Net Promoter Score

NQS - почему нужно измерять качество сетей?

ДИНАМИКА MNP ПОРТАЦИЙ И ЗАЯВОК

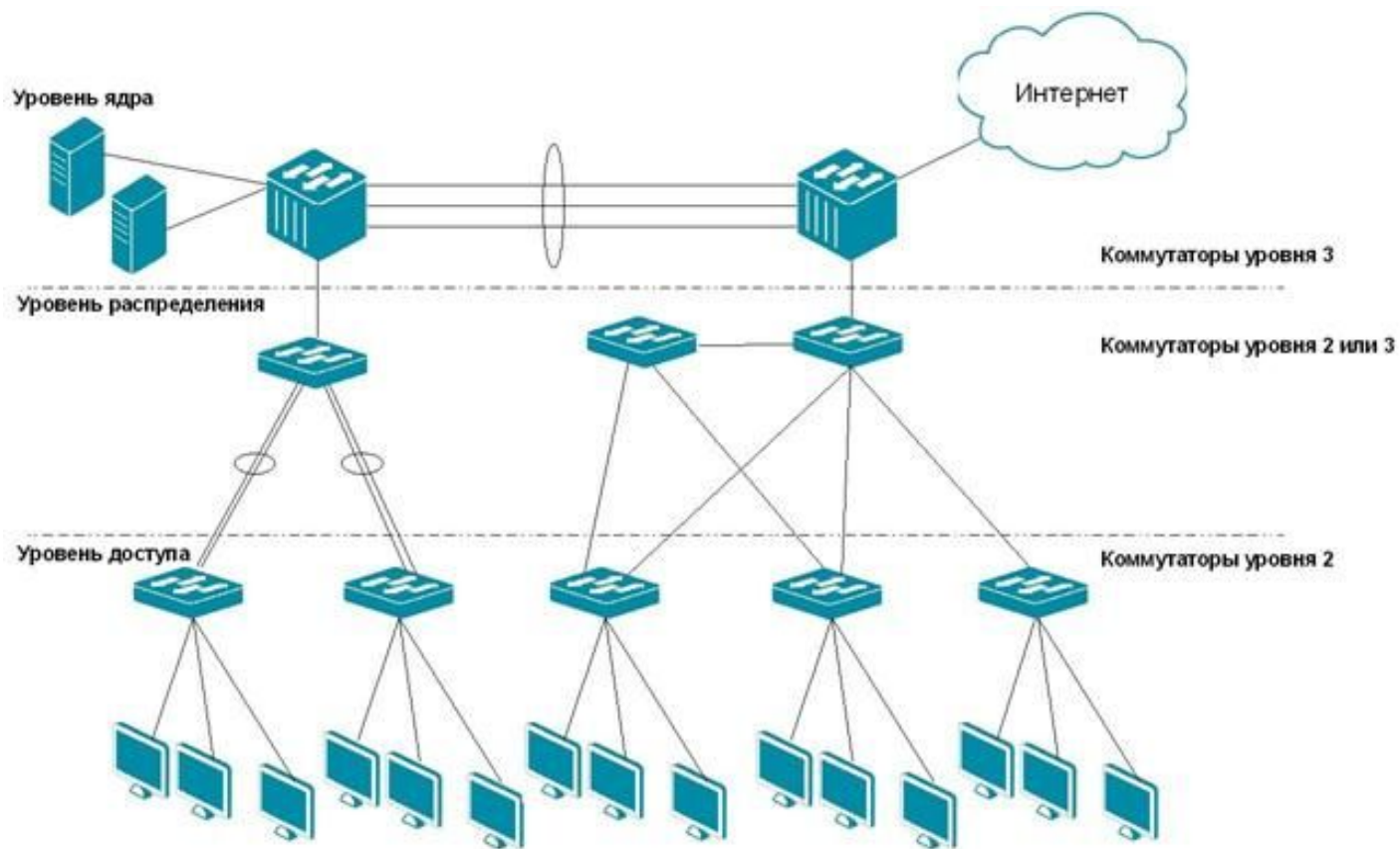


АВАРИЯ
МегаФона

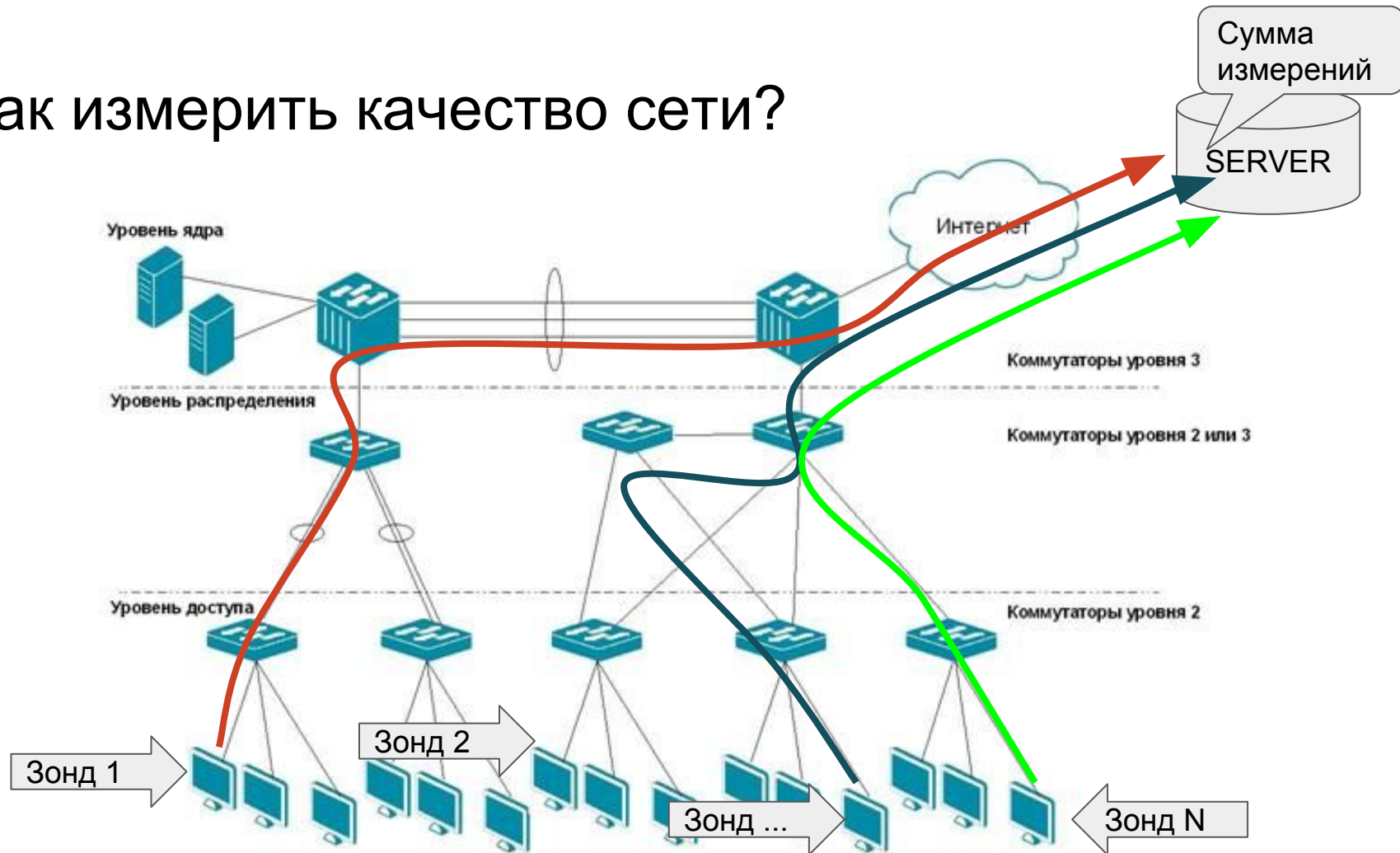
Источник: <https://zniis.ru/bdpm/statistics/912>

Обработал Ярослав Гаврилов

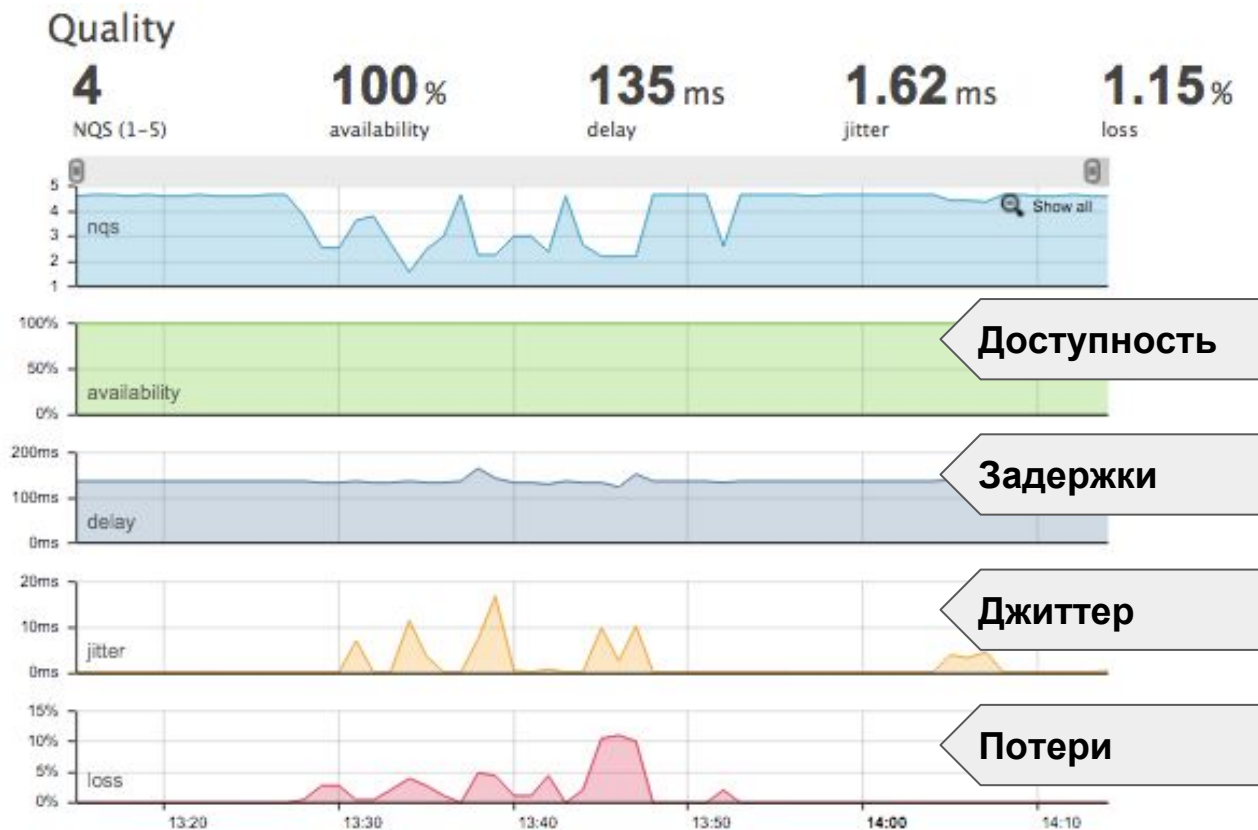
Как измерить качество сети?



Как измерить качество сети?

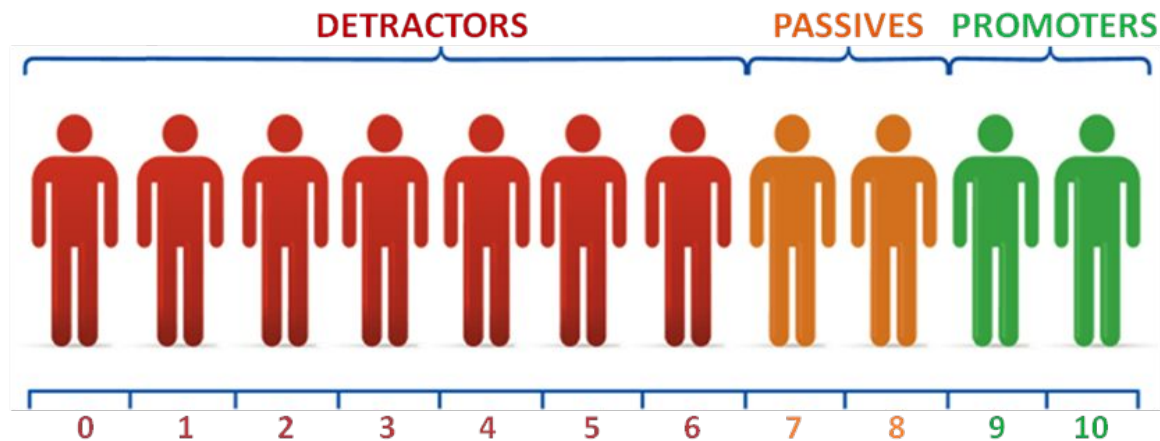


Интеграл измерений Network Quality Score



NPS

Это тоже
интегральный
показатель!



NPS



**% of Promoters
(9s and 10s)**



**% of Detractors
(0s through 6s)**

Напомню

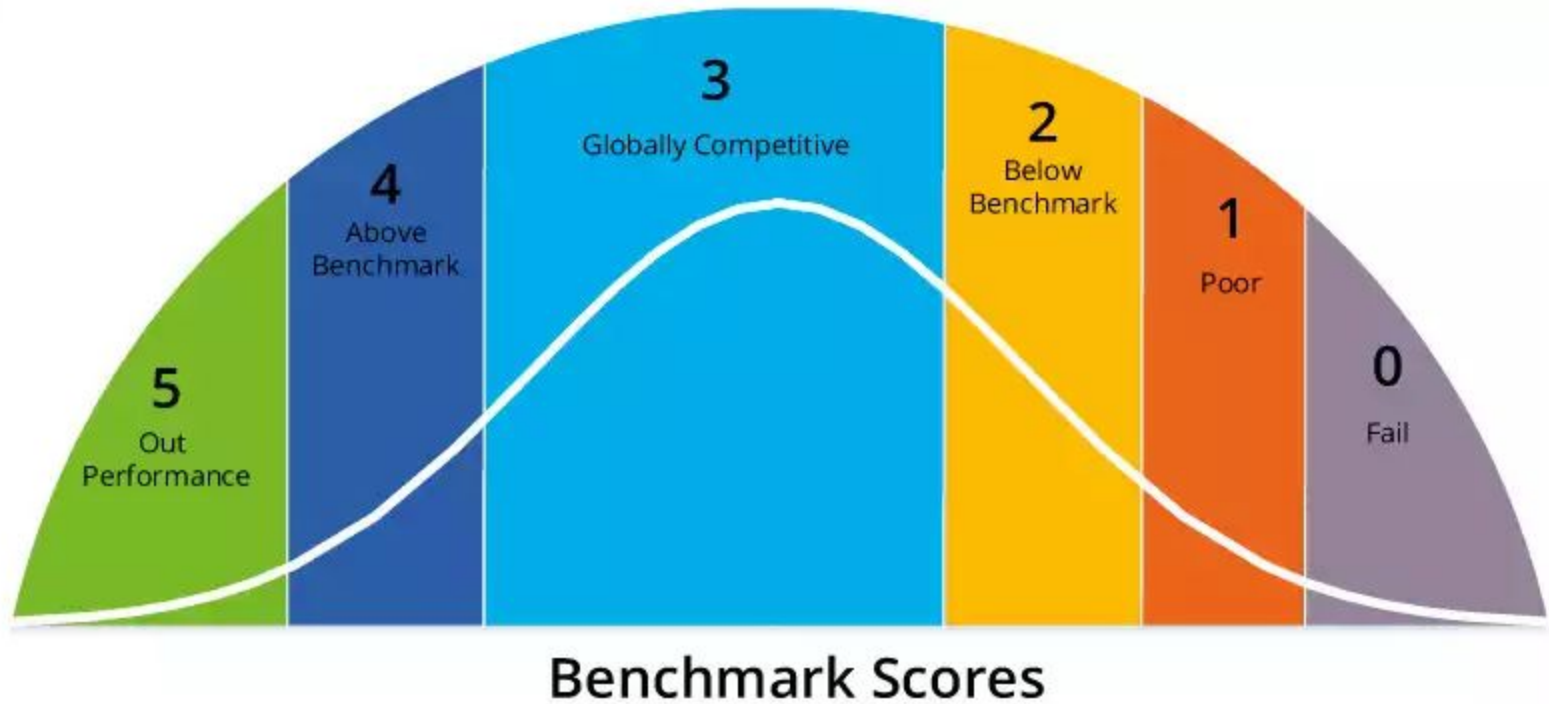


‘geek’



‘nerd’

Benchmark - это сравнение!

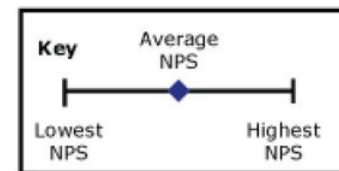
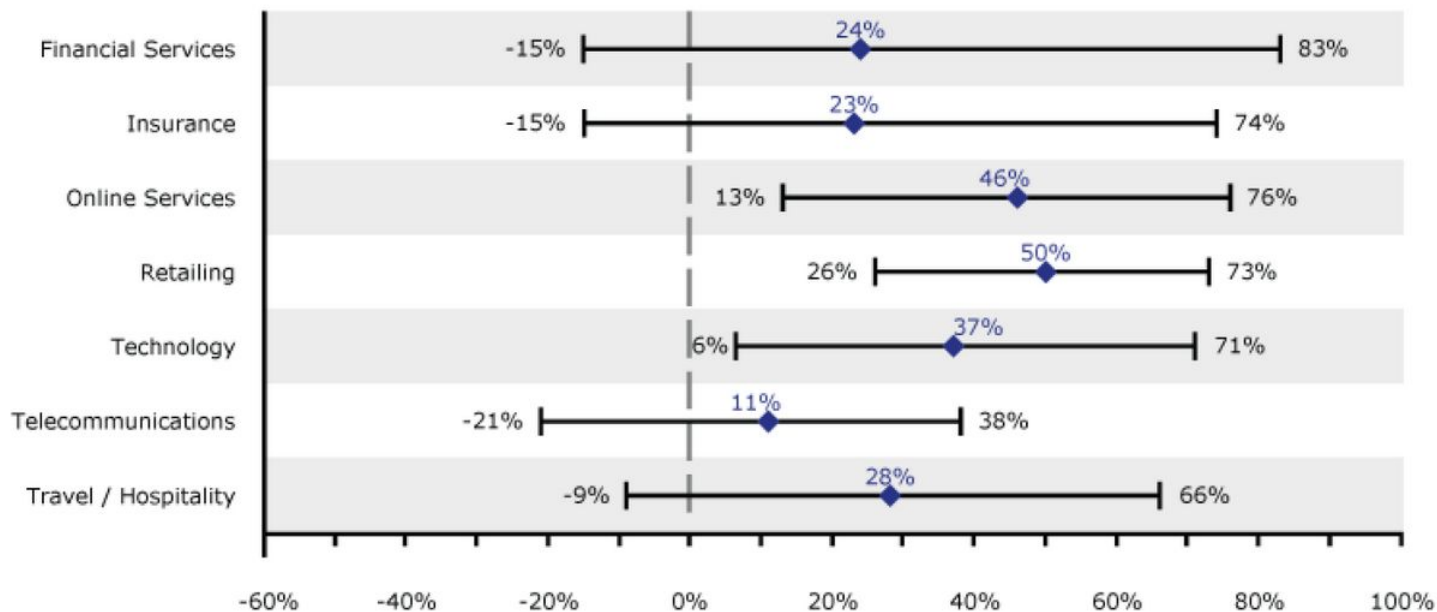


И с чем сравнить?

Собственно, так и делают

NPS® by Industry Group

Source: Satmetrix 2012 Net Promoter® Benchmark Study of U.S. Consumers



©2012 Satmetrix Systems, Inc. All rights reserved. Net Promoter, NPS, and Net Promoter Score are trademarks of Satmetrix Systems, Inc., Bain & Company, Inc., and Fred Reichheld.

Давайте запилим?

Климарёв Михаил

+7 999 560 64 39

klimarev@gmail.com

Телеграмм: @klimarev

#ЗаТелеком