

MAX u mojoj kući

Jedinstveni pogled na korisnika.

Tomislav Gazdić
12. konferencija HrOUG
Rovinj, 16. – 20.09.2007.

Hrvatski telekom je tržišni lider u Hrvatskoj u svim telekomunikacijskim uslugama

Full Telco pružatelj usluga

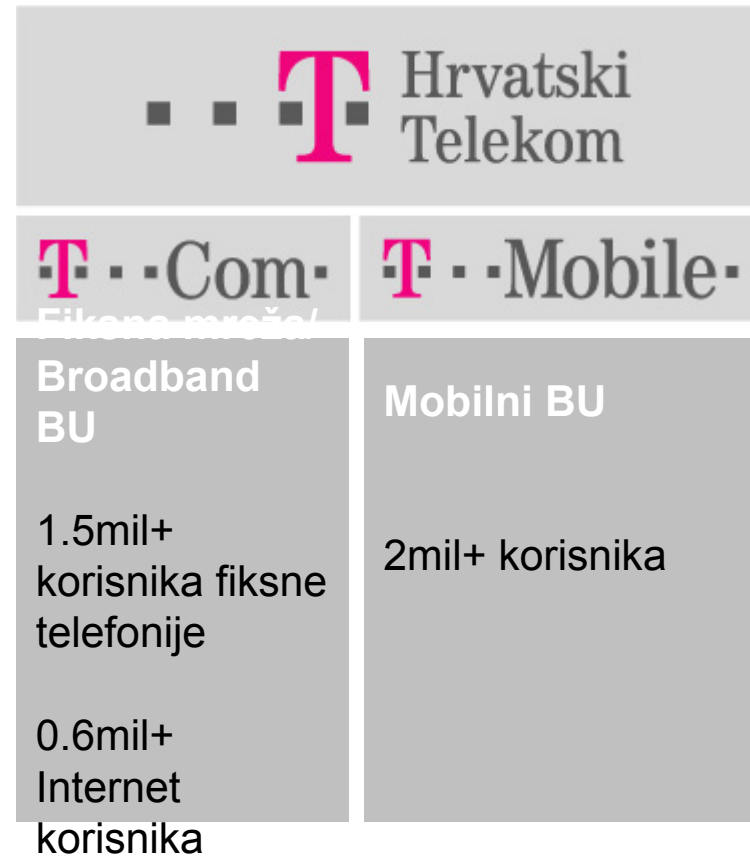
Potpuni portfolio proizvoda

Vodeća pozicija na tržištu u svim segmentima

State-of-the-art infrastruktura

Visoke kompetencije na području IP tehnologije

Potpuna deregulacija tržišta od 1. siječnja 2005.



Pratimo online generaciju

MAX korisnici – Sve što nas povezuje.

Broadband pristup internetu (MAXadsl):

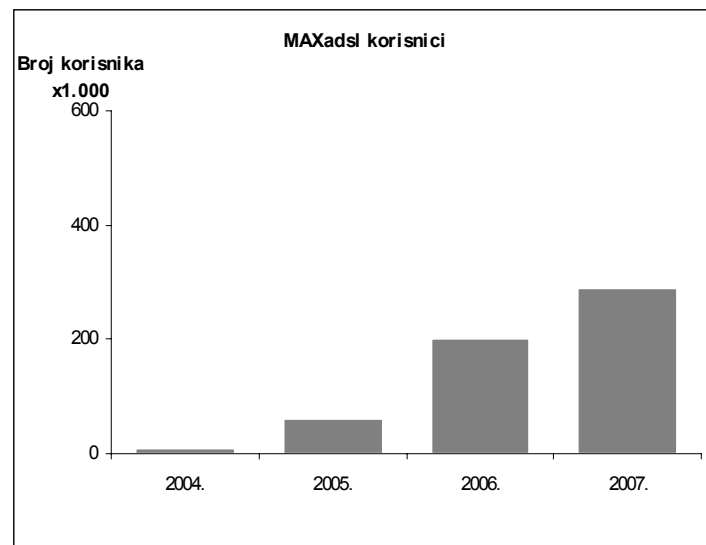
- **275.000+** korisnika MAXadsl korisnika.
- više od **1 milijun** GB MAXadsl prometa mjesečno.

Televizija (MAXtv):

- **20.000+** MAXtv korisnika.
- **40.000+** posuđenih filmova mjesečno.

Portal (T-Portal, MAXzona):

- **100 milijuna** minuta provedenih na T-Portalu mjesečno.
- **350.000** posjeta T-Portalu dnevno.



Što nedostaje? MAXphone!

VoIP ponuda za privatne MAXadsl korisnike

- Prijenos govora putem Interneta.

Personalizacija usluge

- MAXphone korisnički račun za svakog člana obitelji.

Proširuje se T-Com broadband portfolio

- MAXadsl, MAXphone i MAXtv – Triple Play ponuda.

Otvaraju se mogućnosti integracije komunikacije i sadržaja

- konvergencija usluga.

U skladu sa željama MAX korisnika!

MAxphone

Komuniciraj i uživaj u multimediji.

- Klikom miša do poziva!
- Skidaj najdražu pjesmu uz MAXads!
- Razgovaraj s najdražima uz MAxphone!
- Provjeri tko te zove dok gledaš MAXtv!
- Upravljaj svojim pozivima i uslugama putem svog Osobnog portala!

MAX u mojoj kući Gledam.



T-Com Triple Play pruža korisniku već prepoznate **MAXtv** kvalitete.

- **MAXimalno uživanje digitalnog TV sadržaja iz udobnosti vlastitoga doma!**
- Bogata ponuda regionalnih i svjetskih TV postaja, filmova, serija, sportskih i drugih događanja
- Imajte nadohvat ruke filmove u bilo koje vrijeme dana!
- Jednostavno i brzo pregledavajte informacije ponuđenog sadržaja s opisima emisija i filmova!
- Snimate željeni sadržaj!
- Jednostavno koristite sve navedene usluge putem daljinskog upravljača!

MAX u mojoj kući
Surfam.



MAXadsl prednosti prenose se i u Triple Play ponudu!

- MAXimalnom brzinom u broadband Internet svijet!
- Kvalitetno, brzo i komforno surfanje
- 24/7 dostupnost Interneta
- Korištenje povoljnih MAXadsl paketa
- Bežično spajanje na Internet
- Kvalitetu usluge koju svjedoči više od 250.000 MAXadsl korisnika!

MAX u mojoj kući Razgovaram.



Prednosti **MAXphone** komunikacije zaokružuju Tripe Play!

- **MAXimalno povoljna broadband telefonija**
- Povoljno telefoniranje
- Besplatne minute razgovora
- Klasičan, IP telefon ili SoftPhone
- Uključene dodatne usluge (govorna pošta, prikaz broja, ...)
- Potpuna kontrola troškova
- Osobni portal

Upravljanje odnosa s korisnicima

T-Com sustavi su prilagođeni i usmjereni ka kvalitetnijem i jednostavnijem usluživanju korisnikovih potreba.

Korisnik:

Pružanje usluge
na korisnikov zahtjev, po njegovoj želji,
u čim kraćem roku

Prepoznavanje korisnikovih problema
jednim telefonskim pozivom

Potpuno razumijevanje korisnika
prateći dinamiku njegovih želja i
potreba

Jedan račun za sve usluge

T-Com:

Zadržavanje zadovoljnog korisnika

Usklađivanje i objedinjavanje
funkcionalnosti i procesa

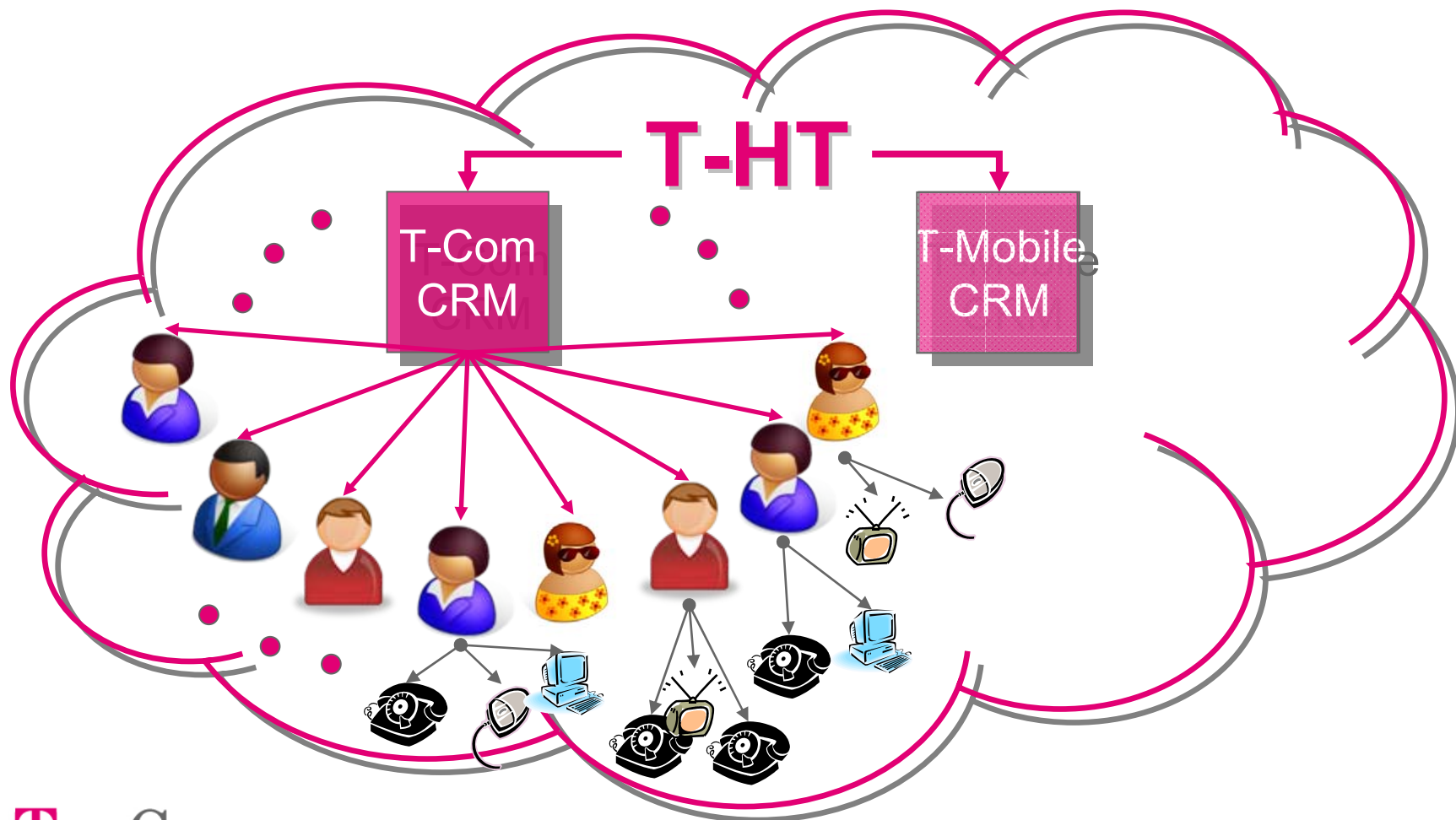
Smanjenje IT troškova

Niži operativni troškovi

QoE - Quality of User Experience!

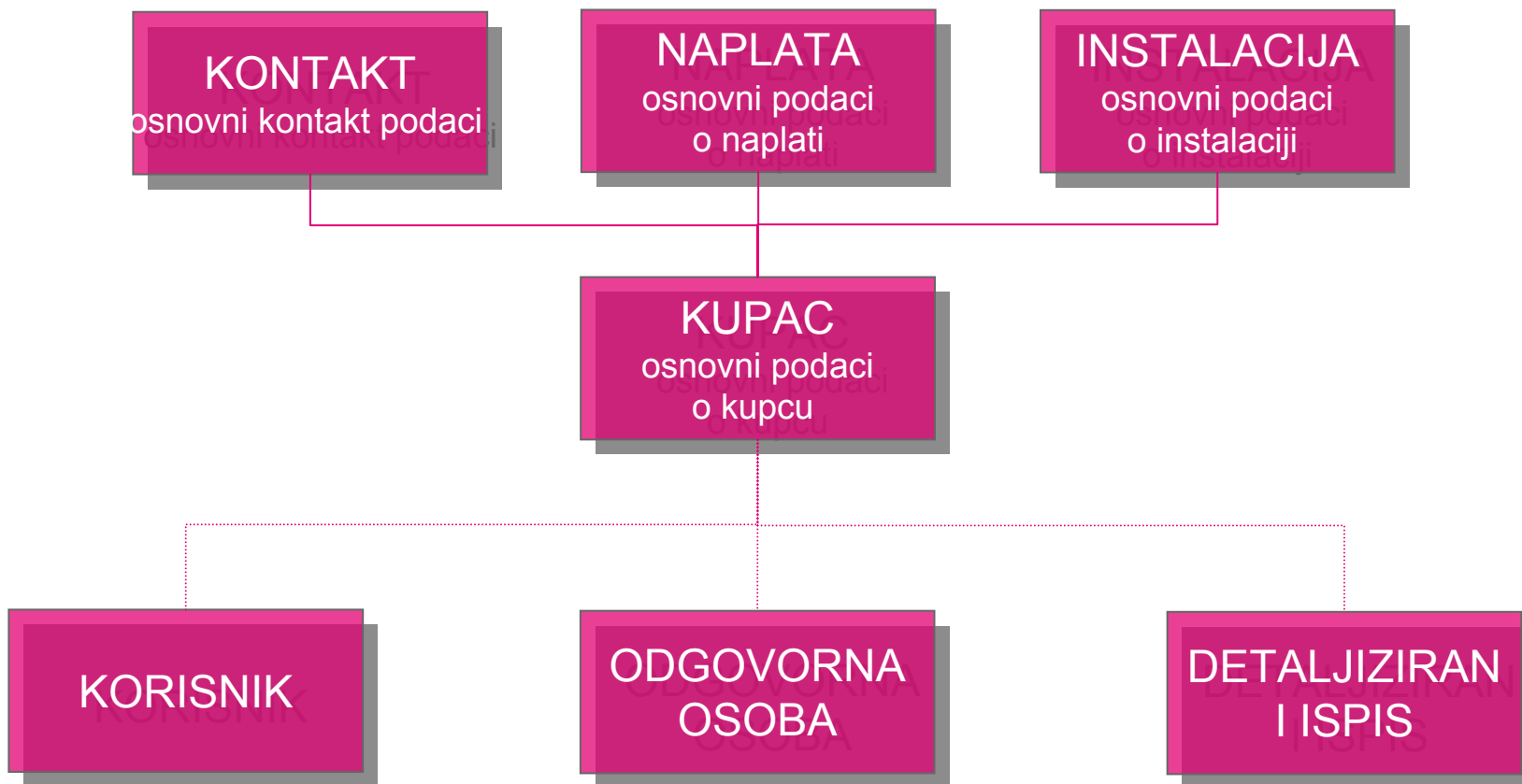
Upravljanje odnosa s korisnicima CRM.

Struktura T-HT CRM sustava:



Customer Relationship Management

Struktura korisnika.

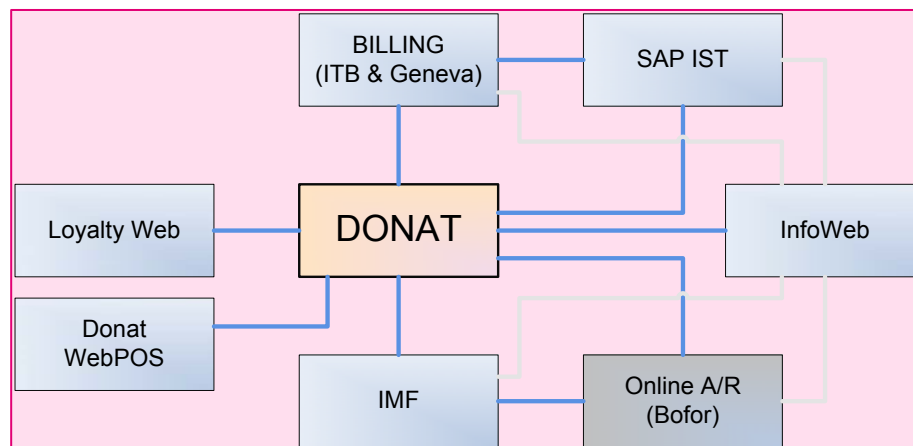


Customer Relationship Management Donat sustav.

Donat je modularni master CRM sustav:

1. Administracija korisnika (hijerarhija korisnika, jedan pogled na korisnika)
2. Ponude, narudžbe, zahtjevi, ugovori
3. Administracija Kataloga proizvoda
4. Podrška Službi za korisnike
5. Workflow (podrška i automatizacija kontrole procesa)
6. Komunikacija s provisioning i billing sustavima

Donat povezan u Loyalty sustav:



T-Com Triple play

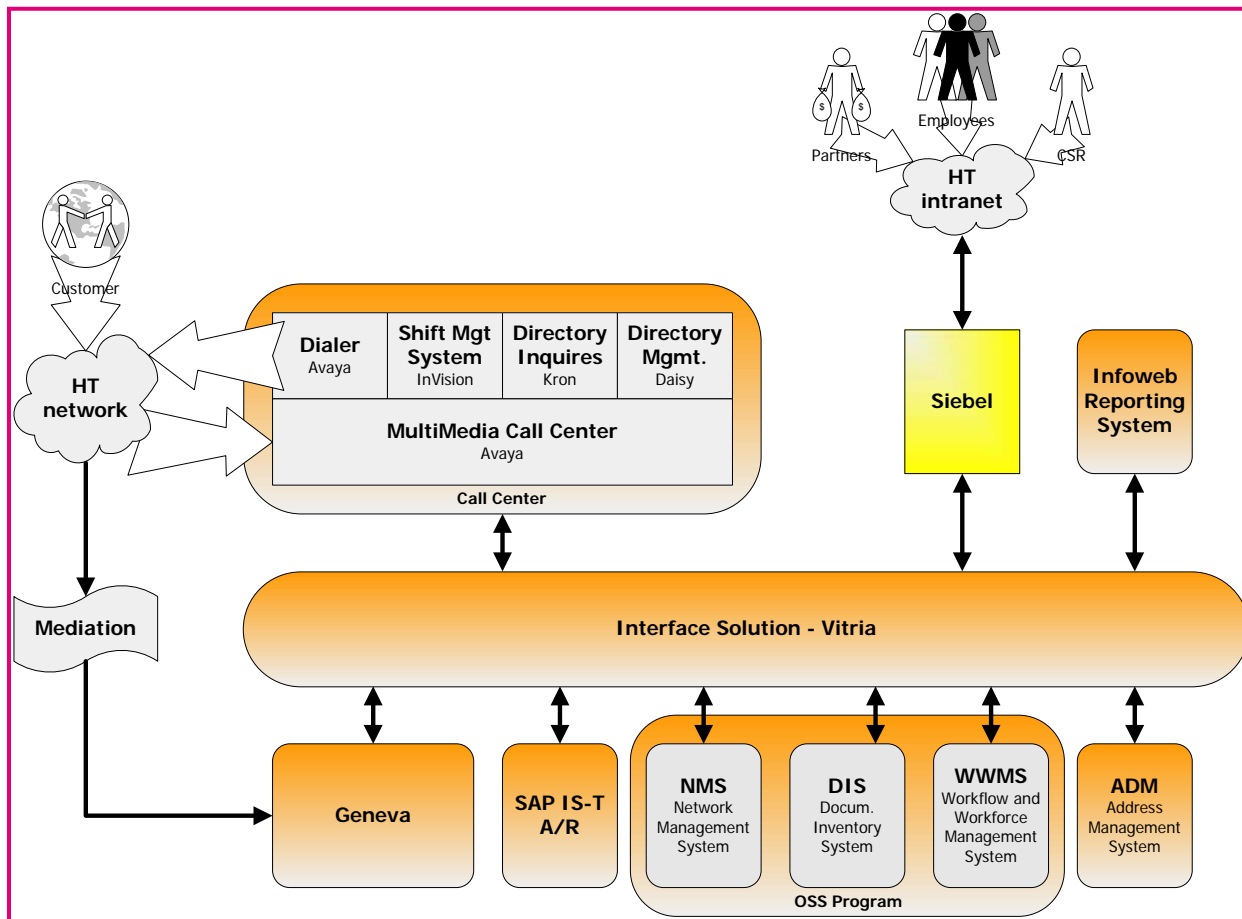
Jedinstveni pristup korisniku.

- Jedinstveni unos korisnika
- Povezivanje svih govornih internetskih usluga
 - Pregled svih korisničkih računa
 - Kontrola usluga i troškova
 - Jednostavna aktivacija dodatnih usluga
- Loyalty program – Znaci pažnje
- Pokrivene sve prodajne točke:
 - T-Centar
 - Internet
 - Služba za korisnike
- Jedinstvena naplata



CRM sustavi

Ciljni Landscape.



Hvala na pažnji!



Tomislav Gazdić

T-Com, Sektor za razvoj proizvoda
tomislav.gazdic@t.ht.hr