|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| شرکت ارتباطات سیار ایران | | | **بسمه تعالی**  **فرم بازخورد طرح هاو سندهای تجاری**  **کد مدرک:** | **تاریخ: 02/11/1403**  **شماره:**  **پیوست:** |
|  | نام سند تجاری / طرح: بسته های اینترنت اشتراکی  تاریخ راه اندازی: **30 دی ماه 1403** | | | |
| معاونت / اداره کل ارائه کننده طرح: **اداره کل توسعه محصولات وخدمات** | | | |
| چالش‌ها ، ابهامات و مشکلات طرح | | | |
| 1. در CRM چگونه متوجه شویم که مشترک زیرمجموعه می باشد؟   میزکار/نمای360/گروه خانواده/تاریخچه گروه خانواده   1. آیا اسپانسر هیچ مدیریتی بر روی حجم تخصیص داده شده ندارد؟   خیر-تنها می تواند زیرمجموعه را حذف یا اضافه کند   1. با توجه به اینکه اسپانسر بعد از خرید بسته میتواند نسبت به ویرایش، حذف و اضافه ( زیرمجموعه ) در بخش مدیریت زیرمجموعه بصورت رایگان و به تعداد دفعات محدود اقدام کند، میزان استفاده شده بسته برای شخص حذف شده در سیستم مشخص می شود؟   خیر- در CRM در خصوص حجم مصرفی امکان نمایش وجود ندارد   1. آیا پیامک 85 درصد برای زیر مجموعه ارسال می گردد؟   خیر – امکان آن در حال حاضر در سیستم موجود وجود ندارد زیرا بسته برای اسپانسر فعال شده است اما پیامک اتمام ارسال می شود.   1. الویت استفاده آیا از بسته خوش آمد تبدیل اعتباری به دائمی نیز بالاتر می باشد؟   برای زیر مجموعه بله ولی برای اسپانسر، اولویت این بسته از بسته های ساعتی پایینتر و از بسته های الفا بالاتر است.  همچنین زیرمجموعه به دلیل همین موضوع نمی‌تواند همزمان با داشتن این بسته، بسته ساعتی فعال کند   1. درخصوص شرایط الویت استفاده و همچنین همزمان بودن با بسته های دیگر آیا به مشترکین اطلاع رسانی می گردد؟   اطلاع رسانی صورت می‌پذیرد. | | | |
| پیشنهادات و نقطه نظرات   1. در صورتی که امکان مشخص کردن حجم برای زیرمجموعه وجود ندارد، می شود به عنوان یک پیشنهاد این مورد به طرح اضافه شود.   در طرح بعدی به عنوان بسته خانواده، این مورد در نظر گرفته شده است   1. بهتر است مشابه بسته های ترکیبی امکان تغییر و انتخاب حجم بسته های اشتراکی برای اسپانسر وجود داشته باشد.   در حال حاضر از نظر فنی امکان پذیر نمی باشد   1. ایجاد قابلیتی برای اسپانسر که بتواند میزان مصرف هر زیر مجموعه را محدود و یا الویت بندی نماید.   در طرح بعدی به عنوان بسته خانواده، این مورد در نظر گرفته شده است   1. امکان تعداد زیر مجموعه متغیر بر اساس نیاز مشترک میسر شود.   در حال حاضر از نظر فنی امکان پذیر نمی باشد   1. جهت کاهش تعداد تماس با سامانه 9990 برای این دسته از مشترکین ارسال دوره ای گزارش مصرف به اسپانسر جهت بهبود نظارت و مدیریت بسته ها پیشنهاد می گردد.   در حال حاضر از نظر فنی امکان پذیر نمی باشد   1. به منظور ترغیب مشترکین جهت فعالسازی بسته با حجم بیشتر، ارائه امتیازات و یا تخفیف برای اسپانسرهای که بیشترین استفاده را از بسته ها دارند یا زیر مجموعه های بیشتری اضافه می کنند پیشنهاد می گردد؟   پیشنهاد بررسی می گردد   1. جهت ترغیب مشترکین به فعالسازی این نوع بسته ها، بسته های متنوع تر با قیمت های تخفیفی ارائه شود.   پیشنهاد بررسی می گردد   1. در سامانه crm امکان مشاهده زیرمجموعه های اسپانسر باشد /همچنین اسپانسر تگ خاصی داشته باشد.   در حال حاضر امکان مشاهده زیر مجموعه در CRM وجود دارد. همچنین بسته اشتراکی در بسته های فعال اسپانسر مشاهده می‌شود.   1. عدم اطلاع رسانی باقی مانده حجم به مشترک زیرمجموعه، موجب سردرگمی زیرمجموعه می گردد.   در حال حاضر از نظر فنی امکان پذیر نمی باشد   1. پیشنهاد می گردد باقی مانده حجم به مشترک زیرمجموعه نیز اطلاع رسانی گردد.   در حال حاضر از نظر فنی امکان پذیر نمی باشد   1. پیشنهاد می گردد هنگام تعیین زیرمجموعه، حجم مشخصی به هر زیرمجموعه توسط اسپانسر تخصیص یابد.   در طرح بعدی به عنوان بسته خانواده، این مورد در نظر گرفته شده است | | | |
| نظرات اداره ارایه دهنده طرح در خصوص مشکلات اعلام شده | | | |
| پس از هر سوال، پاسخ داده شده: | | | |
| اداره ارائه دهنده بازخورد: (اداره رسیدگی به مشکلات – اداره مناطق مراکز تماس) | | | |

تهران ، میدان ونک ، خیابان ونک ، ضلع شرقی تقاطع بزرگراه کردستان ، برج همراه . کد پستی : 1991954651

Hamrah Tower – Kordestan High Way Cross : Vanak St.Tehran – Iran . Post Code: 1991954651