

**Клиент в Ка-диапазоне: изменение профиля**

**Андрей Ромулов**

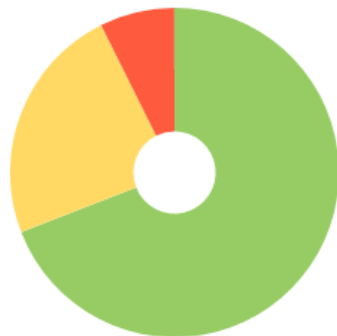
**генеральный директор ООО «Стриж»**

**Москва, 2019**



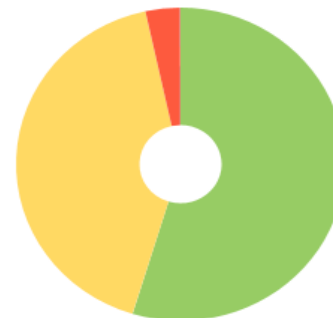
## 2016

Тип устройства



## 2019

Тип устройства



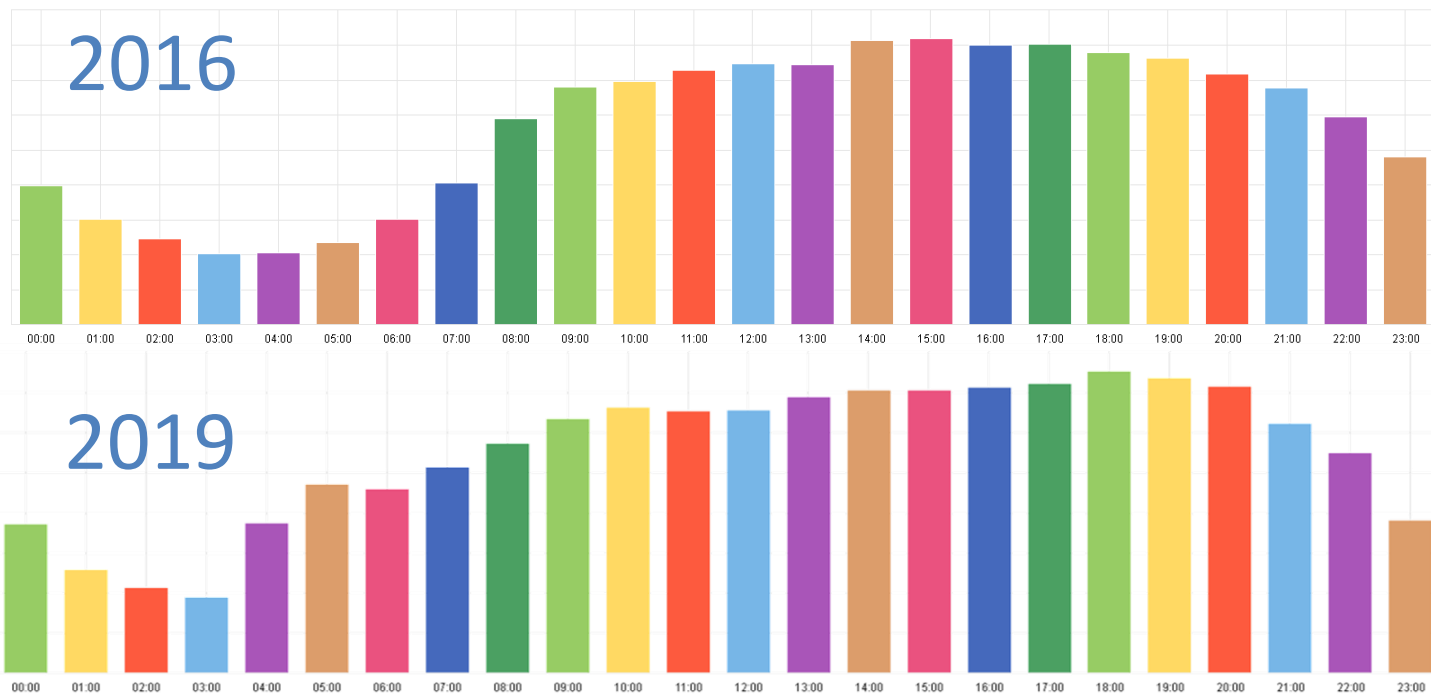
- в **2** раза популярнее мобильные устройства
- Новые ИСТОЧНИКИ



**СТРИЖ**  
ИНТЕРНЕТ  
КОММУНИКАЦИИ

## Пользование в течение суток

- Мобильные устройства постепенно сглаживают провалы в графиках суточного пользования



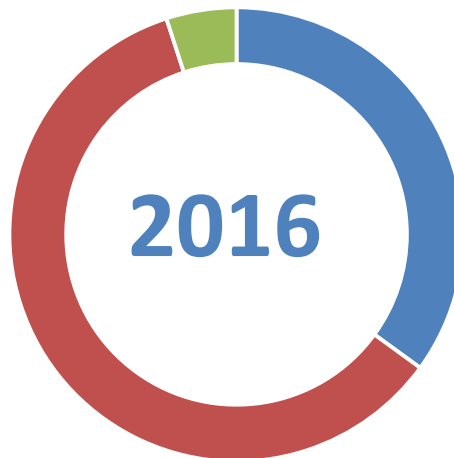
- в **4** раза чаще пользователи стали переходить к сервисам оператора из социальных сетей



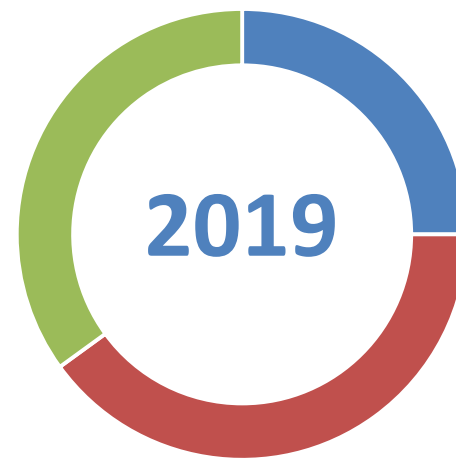
## Переходы к сервисам оператора из соцсетей



- **Лимитированные тарифные планы** были популярны на старте, когда логика тарификации была клиентам в новинку
- Сегодня продолжают набирать популярность **посуточные тарифы**, почти догнав безлимиты

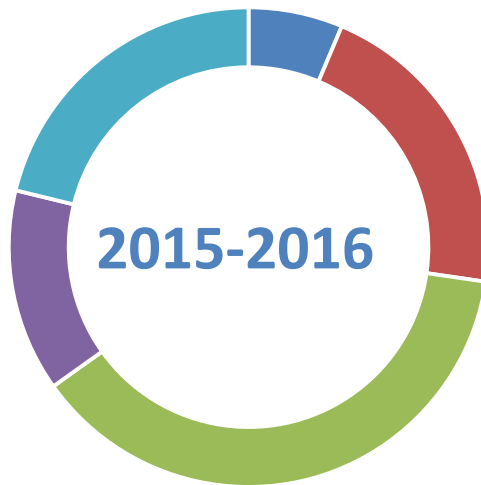


■ Лимитные  
■ Условно безлимитные  
■ Посуточные

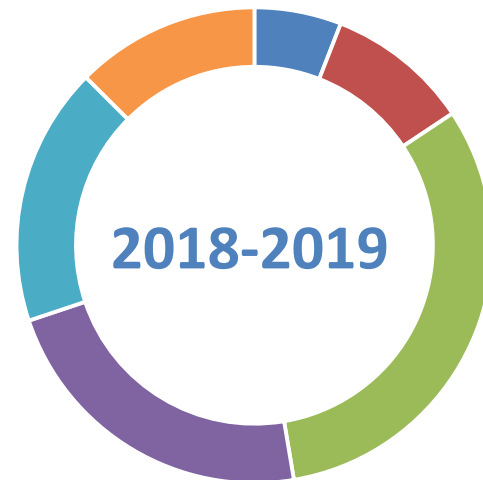


■ Лимитные  
■ Условно безлимитные  
■ Посуточные

- Самой активной интернет-аудиторией остаются жители в возрасте **от 25 до 34 лет.**
- С 2015 года почти **в 2 раза** увеличилось количество активных пользователей старше 45 лет

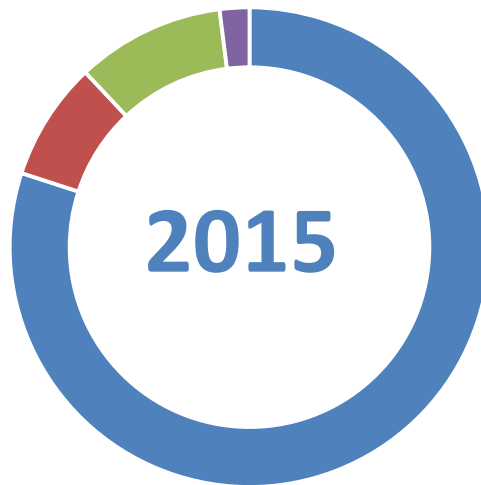


■ <18 лет   ■ 18-24 года   ■ 25-34 года  
■ 35-44 года   ■ 45-54

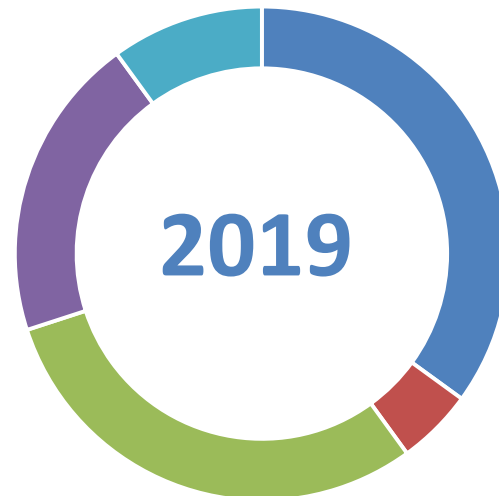


■ <18 лет   ■ 18-24 года   ■ 25-34 года  
■ 35-44 года   ■ 45-54 года   ■ >55 лет

- Звонки уступили место онлайн-чатам и соцсетям.
- Уверенно растет % обращений прямо из поисковика (Яндекс Диалоги)

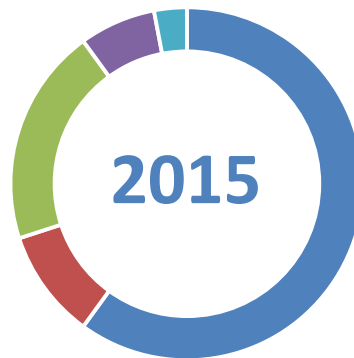


■ Телефон ■ E-mail  
■ Онлайн-чат ■ Соцсети

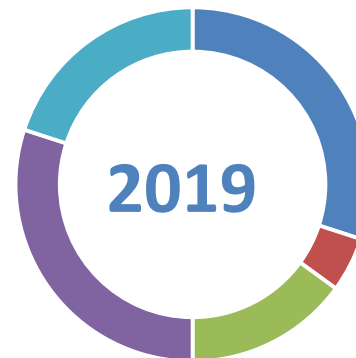


■ Телефон ■ E-mail ■ Онлайн-чат  
■ Соцсети ■ Яндекс-диалоги

- **2015** - отсутствие опыта онлайн-платежей: 60% пользователей платят через представителя.
- **2019** – около 50% пользователей оплачивают услуги онлайн: по карте и в приложениях.

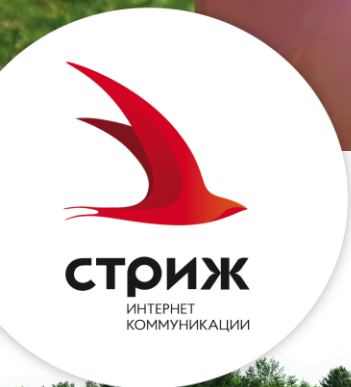


- Через представителя
- На почте
- Через терминал оплаты
- Онлайн по банковской карте
- Онлайн через приложение банка



- Через представителя
- На почте
- Через терминал оплаты
- Онлайн по банковской карте
- Онлайн через приложение банка





**Благодарю за внимание!**  
Андрей Ромулов  
генеральный директор ООО «Стриж»  
Москва, 2019

