**Olyan területen dolgozol a Telekomnál, ahol kompetenciád és lehetőségeid az adatokkal való értékteremtésről szólnak, a mindennapi feladataidat ezeket kiaknázva látod el, és most a Te segítségedre számítanak az alábbi szituáció(k)ban. Készíts megoldási javaslato(ka)t, amelyben részletesen megosztod a gondolatmenetedet, megoldásod lépéseit, választott eszközeidet, módszereidet. Elsősorban adatalapú megoldásokban gondolkodj, de egyéb ötleteidet se tartsd magadban!**

A Telekom ügyfelei az okos eszközökre letölthető Telekom mobilalkalmazásban egyre több ügyet intézhetnek. Az applikáció népszerűsítése, és az ügyfélélmény növelése érdekében időnként ingyenes mobilinternet kiegészítést, lebeszélhető perceket vagy egyéb ajándékokat, kedvezményeket aktiválhatnak itt. Azonban így is vannak olyan ügyfelek, akik csak nagyon ritkán, vagy egyáltalán nem használják az applikációt. Hogyan növelnéd tartósan az applikációt aktívan használók számát?

A Telekom szeretné, ha elégedettek lennének az ügyfelei, ezért időnként megajándékozza őket. Most egy hónapig különböző ajándékok közül választhatnak az okos eszközökre letölthető Telekom mobilalkalmazásban: mobilinternet kiegészítést, ajándék lebeszélhető perceket, streaming előfizetést, vagy extra TV csatornákat élvezhetnek. Az ügyfelek sokszínűek, más ajándék értékes számukra. Nem szeretik, ha feleslegesen olyan ajánlattal keresik őket, amit nem akarnak vagy nem tudnak igénybe venni. A hosszú, bonyolult üzeneteket nem olvassák. Hogyan értesítenéd őket erről a lehetőségről? Honnan tudod, hogy sikerrel jártál, és tetszett nekik az ajándék? Hogyan javítanád ezt a folyamatot, hogy mindenkinek kedvezz?

A Telekom egy nagyon jó áron elérhető mobilinternet kiegészítőt vitt piacra. Bár hirdették az ügyfeleknek, a vártnál sokkal kevesebb bevételt generált, kevesen vásárolták meg. A marketingesek tőled várnak segítséget, hogy megértsék mi okozhatta ezt. Hogyan állnál neki ennek a feladatnak? Milyen javaslatot adnál a marketingeseknek?

A Telekom feltöltőkártyás mobillal rendelkező ügyfeleit minden egyenlegfeltöltés után megajándékozza, amennyiben a feltöltés az okos eszközökre letölthető Telekom mobilalkalmazásban történt. Minden alkalommal 3 opció közül lehet választani: mobilinternet kiegészítés, lebeszélhető percek és a kettő kombinációja. Minél magasabb értékű a feltöltés, annál több mobilinternet kiegészítés vagy lebeszélhető perc jár érte. Az ajándék a feltöltéstől számított 3 napig választható ki az alkalmazásban, utána elveszik. Az ügyfelek arra panaszkodnak, hogy lemaradtak az ajándékról, és így akár több hónap is eltelhet mire újra feltöltenének, és lehetőségük lesz választani. A pénzügyi terület nem enged változtatni a 3 napos időszakon. Hogyan gondoskodnál mégis arról, hogy ez a helyzet többet ne forduljon elő?