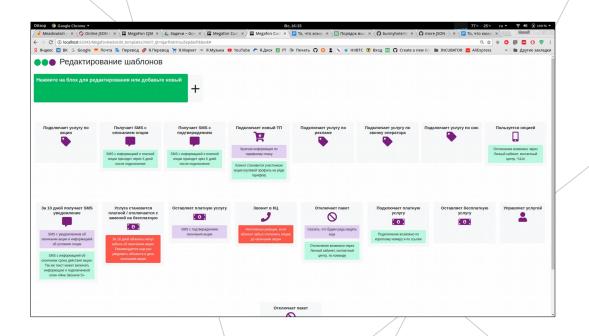
Привет!



Что такое СЈМ?

Это карта, на которой показан каждый шаг взаимодействия клиента с продуктом:

- Как клиент **узнает** об услуге или тарифе
- Как подключает
- Как использует
- И что происходит потом вплоть до отключения услуги.



Проблема

В мегафоне большое количество различных услуг

Для каждой приходится создавать CJM и CNM вручную



Customer Journey услуги «Кто звонил +»

Подключает / узнает Использует Подключает услугу Получает SMS с по акции подтверждением SMS с уведомлением об окончании акции и информацией об Услуга становится условиях опции. платной / отключается с За 10 дней получает SMS с информацией о Пользуется заменой на платной опции опцией SMS уведомление бесплатную приходит чрез Х дней после подключения Подключает новый Получает SMS с За 10 дней SMS с информацией об Отключение Ш описанием опции окончании срока действия абоненты могут

центр, *111#

акции. Так же текст может

включать информацию о

подключенной опии «Мне

Звонили S».

забыть об

окончании акции.

Рекомендуется

еще раз

уведомить

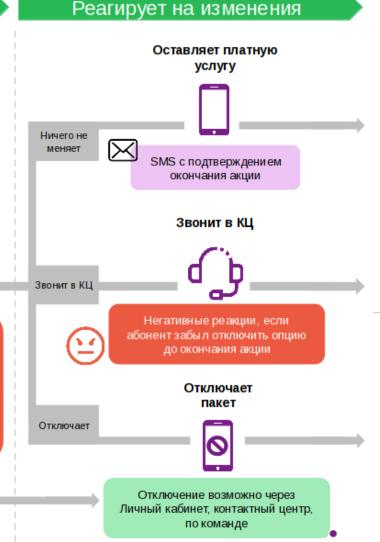
абонента в день

окончания акции

возможно через Личный кабинет, контактный

Клиент становится участником акции (нулевой профиль на ряде тарифов)

SMS с информацией о платной опции приходит чрез Х дней после подключения





Перспективы

- Внедрение в компанию МегаФон
- Расширять функционал

Наша команда



Дмитрий Инютин



Матвей Волков

Студенты ФИВТ МФТИ



Михаил Маликов