



باشگاه مشتریان همراه اول – باشگاه فیروزه ای

اداره کل ارتباطات و خدمات مشتریان

اداره وفاداری و اعتبارسنجی ریسک مشتریان

۱۳۹۵/۰۵/۰۶

الف) مشخصات طرح:

تعریف طرح:

به منظور راه اندازی باشگاه مشتریان همراه اول و ارائه مشوق هایی به مشتریان دائمی و اعتباری، این طرح ارائه شده است. این طرح بر اساس تجارب قبلی در باشگاه فیروزه ای با لحاظ پارامترهای جدید برای امتیاز دهی و جوایز طراحی شده است.

در طرح ارائه شده ، هدف این است که به مشترکین دائمی و اعتباری بر طبق پارامتر های مشخص از قبیل پرداخت قبض، شارژ سیم کارت اعتباری، فعال سازی سیم کارت جدید، دعوت دوستان به باشگاه و... امتیازاتی داده شود که مشترکین با توجه به میزان امتیازی که جمع می کنند، می توانند بسته های متنوع پیامکی، دیتا، مکالمه و... را به عنوان هدیه انتخاب و استفاده کنند.

شرایط طرح:

- باشگاه مشتریان ویژه مشترکین دائمی و اعتباری می باشد. مشترکین حقوقی در این مرحله امکان ثبت نام در باشگاه مشتریان همراه اول را ندارند.
- برای شرکت در این طرح، مشترک باید در سامانه ی "همراه من" به آدرس my.mci.ir ثبت نام نماید.
- درگاه ارائه سرویس بسته به تراکنش، متفاوت می باشد و درگاه ثبت نام مشترک، تنها پرتال می باشد.
- باشگاه مشتریان همراه اول هم شامل پرتال وب می باشد و هم اپلیکیشن موبایل، که در فاز اول فعلا پرتال وب پیاده سازی شده است. راه دسترسی به باشگاه مشتریان، مراجعه به سامانه ی "همراه من" به آدرس my.mci.ir می باشد.
- مشترکین Port in شده می توانند در باشگاه ثبت نام نموده و بر اساس دائمی / اعتباری بودن خط آنها، امتیاز کسب کنند.
- این طرح غیر فعال سازی به درخواست مشترک را ندارد.
- تنها در صورت تغییر نام و انتقال خط، به طور اتوماتیک تلفن از عضویت در باشگاه خارج و امتیازات کسب شده صفر خواهد شد.

سند تجاری سازی باشگاه مشتریان همراه اول – باشگاه فیروزه ای

نحوه کسب امتیازات:

پارامترهای امتیازدهی در باشگاه به صورت خلاصه در جدول زیر مشخص شده اند . پس از ثبت نام در باشگاه، امتیاز ثبت نام برای مشترک لحاظ شده و سایر پارامترهای ذکر شده در جدول، در صورت دریافت برای اعضا لحاظ میگردند.

ردیف	عنوان	امتیاز
۱	ثبت نام در باشگاه مشتریان برای مشتریان دائمی / اعتباری	۲۰
۲	خرید شارژ توسط مشترک اعتباری	هر ۱۰۰۰ تومان معادل ۱ امتیاز
۳	پرداخت قبض مشترک دائمی	هر ۱۰۰۰ تومان معادل ۱ امتیاز
۴	عضویت سیم کارت جدیداً فعال شده ی دائمی (کمتر از سه ماه از تاریخ فعالسازی سیم کارت گذشته باشد)	۵۰
۵	عضویت سیم کارت جدیداً فعال شده ی اعتباری (کمتر از سه ماه از تاریخ فعالسازی سیم کارت گذشته باشد)	۱۰
۶	دعوت از دوستان به عضویت در باشگاه مشتریان	به ازای هر فرد ۵ امتیاز بدون سقف تعداد نفرات

* امتیاز لحاظ شده برای ثبت نام سیم کارت های جدیداً فعال شده، علاوه بر امتیاز ثبت نام خواهد بود.

همچنین امتیاز کسب شده افراد، در ضریبی به نام ضریب سالهای همراهی با شرایط ذیل ضرب میگردد:

ردیف	تعداد سالهای همراهی	ضریب همراهی
۱	کمتر از ۵ سال	۱
۲	بین ۵ تا ۱۰ سال	۱,۱
۳	بیش از ۱۰ سال	۱,۲

منظور از تعداد سالهای همراهی، از زمان فعالسازی سیم کارت تا کنون میباشد. به عبارت دیگر بعنوان مثال ، برای مشترکین با تعداد سالهای همراهی بین ۵ تا ۱۰ سال، امتیاز کسب شده از جدول بالا، در عدد ۱/۱ ضرب میگردد .

نحوه کسب امتیاز از آیتم دعوت از دوستان:

پرتال در صفحه اصلی آیتمی را با عنوان دعوت از دوستان برای اعضای باشگاه به جهت ایجاد امکان دعوت از دوستانشان برای عضو شدن در باشگاه قرار می دهد. زمانیکه مشترک این گزینه را انتخاب نماید، باید e-mail مشترکی که می خواهد از او برای عضویت در باشگاه، دعوت انجام شود را وارد نماید. پرتال برای مشترک با آدرس ایمیل اعلام شده، ایمیلی را ارسال و دعوت مربوطه را اطلاع داده و یک کد دعوت یکتا به او میدهد. مشترک دعوت شده می تواند به باشگاه مشتریان مراجعه و ثبت نام نماید و کد مربوطه را وارد نماید .

مشترکی که اقدام به دعوت از دوستان خود نموده است، تنها در صورتی امتیاز این آیتم را دریافت میکند که دوست او پس از عضویت در باشگاه، کد دعوتی را که از طریق ایمیل دریافت نموده است در بخش دعوتنامه پرتال وارد نماید. در غیر اینصورت امتیازی برای دعوت کننده لحاظ نخواهد شد.

امتیاز دعوت از دوستان برای هر مورد ثبت نام موفق ، ۵ امتیاز می باشد و محدودیتی در دعوت وجود ندارد.

متن ایمیل ارسال شده از سمت مشترک برای دعوت از دوستان به شرح ذیل است:

"عنوان: دعوتنامه عضویت در باشگاه فیروزه ای – باشگاه مشتریان همراه اول"

شما توسط آقای/ خانم (نام مشترک ذکر شود) برای عضویت در باشگاه مشتریان همراه اول دعوت شده اید. خانواده میلیونی همراه اول از پیوستن شما به باشگاه فیروزه ای مفتخر خواهد بود.

"پس از عضویت در باشگاه، نسبت به وارد نمودن کد دعوت زیر اقدام نمایید."

کد دعوت :

جهت ثبت نام، اطلاع از نحوه کسب امتیازات و جوایز باشگاه فیروزه ای به آدرس my.mci.ir مراجعه فرمایید."

سند تجاری سازی باشگاه مشتریان همراه اول – باشگاه فیروزه ای

لیست جوایز:

لیست بسته های ارائه شده در باشگاه مشتریان و امتیاز مورد نیاز برای خرید آنها در این مرحله به شرح زیر می باشند. بدیهی است که به مرور و با افزایش مشترکین باشگاه، بسته های جدیدتر و متنوع تر به این فهرست اضافه و اطلاع رسانی در خصوص آنها انجام خواهد گردید:

<p>(۱) ۸۰۰ مگا بایت یک هفته شبانه آلفا (۲۳ الی ۸ صبح) (۵۰ امتیاز)</p> <p>(۲) ۲۰۰ مگا بایت یک روزه آلفا پلاس (۱۰۰ مگا بایت + ۱۰۰ مگا بایت هدیه شبانه) (۷۵ امتیاز)</p> <p>(۳) ۲۰۰ مگا بایت یک هفته آلفا پلاس (۱۰۰ مگا بایت + ۱۰۰ مگا بایت هدیه شبانه) (۱۲۵ امتیاز)</p> <p>(۴) ۶۰۰ مگا بایت یک هفته آلفا پلاس (۳۰۰ مگا بایت + ۳۰۰ مگا بایت هدیه شبانه) (۲۵۰ امتیاز)</p> <p>(۵) ۲ گیگا بایت آلفا پلاس یک ماهه (۱ گیگا بایت + ۱ گیگا بایت هدیه شبانه) (۵۰۰ امتیاز)</p> <p>(۶) ۸ گیگا بایت یک ماهه آلفا پلاس (۴ گیگا بایت + ۴ گیگا بایت هدیه شبانه) (۸۵۰ امتیاز)</p>	<p>بسته های دیتا (اینترنت)</p>
<p>(۷) ۶۰ دقیقه مکالمه در یک روز (۵۰ امتیاز)</p>	<p>بسته های مکالمه</p>
<p>(۸) ۲۰۰۰ تومان اعتبار داخل شبکه (۱۰۰ امتیاز)</p> <p>(۹) ۱۰ دقیقه مکالمه داخل شبکه و ۲۰ پیامک داخل شبکه (۴۰ امتیاز)</p> <p>(۱۰) بسته قیمتی کم بسته (۷۵ پیامک داخل شبکه + ۷۵ دقیقه مکالمه داخل شبکه + ۱۵۰ مگا بایت اینترنت) (۲۵۰ امتیاز)</p> <p>(۱۱) بسته قیمتی خوش بسته (۴۰۰ پیامک داخل شبکه + ۴۰۰ دقیقه مکالمه داخل شبکه + ۱ گیگا بایت اینترنت) (۱۲۵۰ امتیاز)</p>	<p>بسته های ترکیبی</p>

بازه ی اجرای طرح:

از هم اکنون تا اطلاع ثانوی مبنی بر تغییر طرح

گروه هدف:

همه ی مشترکین دائمی و اعتباری فعلی و همچنین مشترکین port-in شده ی همراه اول.

ب) درگاه ارتباطی:

اطلاع رسانی:

اطلاع رسانی از طریق پیامک، تیزرهای تلویزیونی، بیلبورد و انواع روش های متنوع اطلاع رسانی همراه اول به مشترکین انجام می شود.

در این ساز و کار مشترکین سابق عضو باشگاه فیروزه ای که از درگاه *#۸# عضو باشگاه شده بودند، بطور خودکار به پرتال جدید منتقل خواهند شد و پیامک اطلاع رسانی با متن زیر برای آنها ارسال خواهد گردید:

"مشرتی گرامی، با راه اندازی پرتال جدید باشگاه مشتریان همراه اول، سوابق امتیاز شما به صورت خودکار به پرتال my.mci.ir انتقال داده شد."

خرید جوایز و استعلام اعتبار:

خرید جوایز و استعلام اعتبار در حال حاضر تنها از طریق پرتال باشگاه امکان پذیر میباشد. همچنین پس از راه اندازی اپلیکیشن باشگاه، امکان خرید جوایز و استعلام اعتبار از طریق اپلیکیشن نیز امکانپذیر است.

به محض تایید خرید بسته؛ یک پیامک اطلاع رسانی به مشترک با مضمون زیر ارسال میگردد:

"مشترک گرامی، بسته ... در ساعت ... از طریق باشگاه مشتریان برای شما فعال و ... امتیاز از حساب شما کسر گردید. همراه اول"

ج) اقلام تبلیغاتی:

این طرح از طریق پیامک، تیزرهای تلویزیونی، سایت MCI.ir و انواع روش های متنوع اطلاع رسانی همراه اول به مشترکین شناسانده می شود.

(د) سوالات متداول:

پرسش ۱: آیا امکان خرید بسته های هم نوع و مشابه ، تا وقتی بسته قبلی تمام نشده وجود دارد؟

پاسخ: خیر

پرسش ۲: اگر مشتری بسته نوترینو فعال داشت، امکان خرید بسته های باشگاه با آنها وجود دارد؟

پاسخ: بله، اگر مشتری بسته نوترینو فعال داشت، امکان خرید بسته های باشگاه با آنها وجود داشته و این بسته های هدیه باشگاه برای او رزرو می گردد. (مشابه قوانین تعریف شده در کارت هدیه نوترینو)

پرسش ۳: آیا در باشگاه مشتریان مشترک می تواند درخواست Freeze کردن امتیازت خود را نماید؟

پاسخ: بله، در این حالت مشترک امکان مشاهده تمام سوابق امتیازات، بسته ها و تمامی فعالیت ها در باشگاه را دارد و فقط خرید بسته برای مشترک فعال باقی میماند.

همچنین امکان کسب امتیاز برای مشترک وجود دارد اما امکان مصرف آن تا زمان فعال سازی مجدد امتیازات فراهم نمی باشد.

پرسش ۴: آیا طرح هزینه ای دارد؟

پاسخ: خیر، این طرح با هدف افزایش رضایت و وفاداری مشترکین طراحی شده است و بابت آن هزینه ای از مشترک دریافت نخواهد شد.

پرسش ۵: چرا امتیاز من با عددی که حساب می کنم؛ فرق دارد؟

پاسخ: عوامل مختلفی میتواند بر این مساله تاثیر گذار باشد؛ از جمله اینکه امتیازهای مربوط به شارژ و یا پرداخت قبض، با تاخیر ۲۴ تا ۷۲ ساعته به حساب مشترک منظور می شود و همچنین مفهومی به نام ضریب همراهی وجود دارد که این ضریب طبق جدول زیر در امتیازات خام هر مشترک ضرب شده و امتیاز نهایی نشان داده شده در پرتال را به وجود می آورد.

ردیف	تعداد سالهای همراهی	ضریب همراهی
۱	کمتر از ۵ سال	۱
۲	بین ۵ تا ۱۰ سال	۱,۱
۳	بیش از ۱۰ سال	۱,۲

پرسش ۶: آیا امتیازات قابل انتقال به مشترکین دیگر هستند؟

پاسخ: خیر

پرسش ۷: من در باشگاه فیروزه ای قبلی کلی امتیاز داشتم؛ تکلیفشان چه میشود؟

پاسخ: امتیازات باشگاه فیروزه ای سابق، به باشگاه جدید انتقال می یابند.

سند تجاری سازی باشگاه مشتریان همراه اول – باشگاه فیروزه ای

پرسش ۸: چند نفر از دوستان خود را برای عضویت در باشگاه دعوت کرده ام ولی امتیازی برایم لحاظ نشده است، چرا؟
پاسخ: امتیاز این بخش در صورتی به شما تعلق میگیرد که دوستان شما از طریق "کد دعوت" ارسالی در دعوتنامه شما، به عضویت باشگاه مشتریان درآیند و همان کد را در قسمت دعوت از دوستان وارد نمایند.

پرسش ۱۰: امتیاز افرادی که دارای چند سیم کارت هستند چگونه است؟
پاسخ: امتیاز سیم کارت‌های مختلف حتی اگر به نام یک نفر هم باشند؛ قابل تجمیع روی یک سیم کارت نیستند.

پرسش ۱۱: آیا امتیاز تراکنشهایی که قبل از عضویت در باشگاه انجام داده ام برایم لحاظ می شود؟
پاسخ: خیر؛ امتیازات شما از تاریخ عضویت شما در باشگاه ، محاسبه می گردد.