



**Vége a 3G korszaknak -
No.1. a VodafoneZiggo Európában**

HTE INFOKOM 2020
2020. november 18.



4G4ALL projekt | 3G-vel érintettek számának csökkentése

„4G4ALL” projekt

A VodafoneZiggo lekapcsolja a 3G szolgáltatását, annak érdekében, hogy sávot szabadítson fel a 4G CXP/NPS javításához. Ez hatással van a teljes előfizetői bázisra illetve érinti az MVNO-kat és az inbound roamereket is.

Annak érdekében, hogy gyors internetes csatlakozást élvezhessenek, az ügyfeleknek rendelkezniük kell 4G képes készülékekkel, 4G képes mobilcsomaggal, 4G képes SIM kártyával, a 4G beállításokat be kell kapcsolniuk és szükségük van 4G hálózat elérhetőségre is.

Hatása az ügyfelekre

Azon ügyfelek, akik nem felelnek meg a 4G feltételeknek, 2G szolgáltatást fognak csak tudni elérni mobiladatforgalom és hanghívás tekintetében is.

Azonosított ügyfélcsoportok:

1. Adatforgalmat nem használók & 3G telefonkészülék
2. Adatforgalmat használók & 3G telefonkészülék
3. Nem 4G képes SIM kártyák
4. 4G beállítások kikapcsolt állapotban
5. Több SIM kártya egy 3G képes eszközben

Cél

A legfőbb cél, hogy felkészüljünk a 3G lekapcsolásra azzal, hogy:

- Növeljük a hálózati kapacitásokat és optimalizáljuk a 4G hálózatot.
- Informáljuk ügyfeleinket a közelgő lekapcsolásról. Érthető és átlátható magyarázatot adjunk nekik azzal kapcsolatban, hogy miért, mi és mikor fog megtörténni.
- Lehetővé tegyük az előfizetőknek, hogy megújítsák eszközeiket és ellenőrizzék jelenlegi beállításait.
- Megoldást találjunk az ügyfélmegkeresésekre.



4G4ALL projekt | Szervezet egészének mozgósítása

Külső kommunikáció

B2B

1. Sales megkeresések az üzleti ügyfelek felé, hogy felkészítsék őket a 3G lekapcsolásra.
2. Meglévő kereskedelmi megállapodások felülvizsgálata és módosítása.

B2C

1. A teljes bázis informálása és az érintett ügyfelek stimulálása az upgrade-re.
2. Online platform kiépítése az ügyfelek számára, hogy rendelni tudjanak SIM nélküli mobil készüléket és/vagy 4G SIM kártyát.

Wholesale

1. 4G hozzáférés biztosítása az inbound roamer-ek számára.
2. 4G hozzáférés biztosítása minden MNVO számára és segítségnyújtás a 3G-ről 4G-re való áttérésben.

Ügyfélszolgálat

1. Ügyfelek tájékoztatása, a fogyasztói tudatosság növelése.
2. Erőforrások elérhetőségének biztosítása a lekapcsolás utáni időszakban is, hogy az ügyfelek a felmerülő kérdéseikre és problémáikra megoldást kapjanak.

Belső támogatás

Üzleti intelligencia

1. Ügyféladatok elemzése
2. Operatív információk nyújtása
3. Vezetői információk nyújtása

CXP

1. Ügyfélelégedettségi vizsgálatok kidolgozása.
2. A fogyasztói szükségletek feltérképezése, beazonosítása és megértése, annak érdekében, hogy a kívánt felhasználói élményt megőrizhessük

Technológia

1. 2G/4G hálózat felkészítése
2. A valós lekapcsolás előkészítése
3. 3G carrier számának csökkentése: 2100 MHz-en 2019 januárjában már csak egy 5MHz carrier volt elérhető

Más területek

1. Pénzügy: minden 4G4ALL költség monitorozása.
2. Jog: szabályozási megfelelés biztosítása a teljes projekt során.
3. Vállalati kapcsolatok: nyilvánosság megítélésének figyelése

4G4ALL projekt | 3G device bázis

1. Simfree shop online

Groei mee naar 4G

Ready4GFuture

A grid of mobile phone listings. Each listing includes a phone image, model name (e.g., Apple iPhone 11, Samsung Galaxy S20), price, and a 'Meer info' button.

2. Sim Swap Shop

Wissel je simkaart

Ready4GFuture

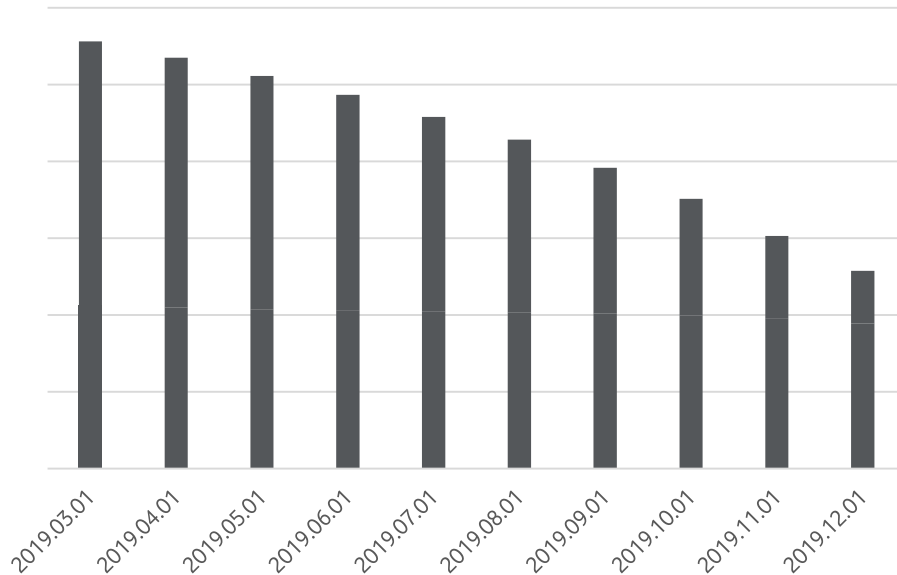
Waarom heb je een nieuwe simkaart nodig?

Vraag een nieuwe simkaart aan

3. 4G4ALL Reporting



Az érintett 3G bázis minimalizálása



■ SIM kártya (>100MB/hó)



4G4ALL projekt | Időhorizont

**Előkészület a
lekapcsolásra**
2019. január

3G Carrier leállás
2020. január 31.

**Utómunka
befejezése**
2020. június

