

УСЛУГИ

ВОЗМОЖНОСТИ ДЛЯ РОСТА

Насколько популярны дополнительные сервисы интернет-провайдеров

Несмотря на то, что набор предлагаемых пользователям дополнительных услуг, как правило, мало отличается у разных провайдеров, именно дополнительные сервисы могут склонить клиента к выбору компании, предоставляющей доступ в Интернет. Эксперты считают, что перечень доп. услуг будет в перспективе расширяться.

Татьяна МАТВЕЕВА

СТАНДАРТНЫЙ СПИСОК

Набор дополнительных услуг интернет-провайдеров, как правило, включает несколько основных направлений. Как перечисляет заместитель генерального директора по стратегическому планированию группы компаний «Теленет» **Налла Васильева**, в перечень входят: работы по монтажу абонентской линии внутриквартиры; комплекс услуг по установке и настройке дополнительного оборудования; установка и настройка программного обеспечения; IPTV и VoIP (интернет-телефония). Также предлагается ряд услуг, обеспечивающих абонентам более комфортное пользование услугой, и ряд приятных «бонусов». В их числе можно назвать блокировку счета, то есть возможность для абонента приостановить пользование услугой на определенное время с сокращением абонентской платы, СМС-информирование о состоянии счета, проходящих акциях, изменении тарифов, услуги «обещанный платеж», статичный (или фиксированный) IP-адрес, так называемую «Турбоинтернет», локальную сеть – внутреннюю сеть абонентов провайдера, где абонентам предлагаются мультимедиа-ресурсы (игровые, развлекательные и фильмовые порталы и т.д.), электронную почту и т.д.

«Набор предлагаемых пользователям дополнительных услуг практически одинаков у всех провайдеров. Для абонентов компании «Ростелеком» это опции



«Ускорение» (позволяющие повысить скорость в дневное или в ночное время); «Турбоускорение» (позволяет повысить скорость однократно в течение суток); «Антивирус» и «Предоставление фиксированного IP-адреса» – со стороны СММ Самарского филиала ОАО «Ростелеком» **Елена Чистова**. Набор дополнительных опций формировался на основе потребностей клиентов компании. Наши абоненты примерно в равной степени используют все опции. Одной из самых популярных услуг в последнее время становится опция «Антивирус».

Эксперт фонда FINAM GLOBAL **Леонид Делицын** считает, что самые полезные дополнительные услуги – это телевизионный контент и обычная телефония.

АКТУАЛЬНЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Как отмечает **Налла Васильева**, часть дополнительных услуг предоставляется абоненту за определенную плату, часть – бесплатно. Бесплатно, как правило, предлагается пользование ресурсами локальной сети (игровыми и развлекательными порталами и электронной почтой). «Что касается компании

Развитие доп.сервисов закономерно – они повышают лояльность пользователей и привлекают новых. Провайдеры должны выделяться из числа конкурентов

«Теленет», мы предоставляем абонентам Интернет достаточно большой список дополнительных услуг – любые монтажные работы абонентской линии внутри квартиры по желанию абонента, установка и настройка дополнительного оборудования и ПО, в том числе и антивирусного, выделение фиксированного IP-адреса и так далее – вплоть до обучения работы в Сети, – рассказывает **Налла Васильева**. Отдельно стоит сказать о нескольких услугах. Нашим абонентам не нужно платить за приостановление услуги доступа в Интернет. Дело в том, что списание денежных средств со счета абонента происходит ежедневно, пропорционально количеству

календарных дней в месяце (посуточная тарификация). То есть можно платить не за месяц, а за любое количество дней, когда вы собираетесь работать в Сети. А если вы планируете уехать на некоторое время и не пользоваться Интернетом, вы просто не вносите деньги на счет. По возвращении произойдет оплата и можете снова работать в Сети. Интернет будет доступен при любом положительном балансе. Также абоненты компании «Теленет», проживающие в зоне охвата FTTB сети, могут бесплатно смотреть IPTV – около 30 телеканалов (федеральные каналы и ряд тематических каналов для всей семьи).

Елена Чистова сообщает, что недавно пользователям стала доступна дополнительная услуга «Ребенок в доме», в рамках которой жители Самарской области, пользующиеся услугой широкополосного доступа к сети Интернет от «Ростелеком», могут использовать специализированное программное обеспечение – интернет-фильтр. «Сервис позволяет защитить ребенка в Сети от негативной информации и «взрослых» сайтов, помогает ему самостоятельно и с пользой изучать интернет-

пространство. С помощью сервиса «Ребенок в доме» родители могут включать и выключать доступ в Интернет, ограничивать время пребывания ребенка в Сети, получать статистику посещений, блокировать доступ к сайтам, содержащим не предназначенную для детей информацию. Мы ожидаем высокую степень востребованности сервиса «Ребенок в доме», – отмечает **Елена Чистова**.

Как сообщают в пресс-службе интернет-компании АИСТ, помимо собственно связи компания предлагает клиентам наиболее востребованные сопутствующие услуги. «Например, услуга «Родительский контроль» позволяет оградить детей от нежелательного контента в Сети. Наш «Интернет-магазин» предлагает подписку на популярные антивирусы, утилиты, шаблоны сайтов и прочее программное обеспечение: клиенту достаточно оформить подписку на требуемый срок, и платить небольшую абонентскую плату. Партнерство с «НТВ+» позволило нам первыми в Поволжье предложить пользователям подключение пакета каналов «НТВ+» без установки спут-

никовой тарелки по очень выгодным ценам. Таким образом, мы стараемся быть для абонента не просто «провайдером» в мире связи, не «розеткой» для доступа в Сеть, а партнером, который делает жизнь клиента комфортнее», – рассказывает представитель пресс-службы компании АИСТ.

ХОРОШИЕ ПЕРСПЕКТИВЫ

Эксперты уверены, что дополнительные услуги выгодны как для абонентов, так и для провайдеров. «Развитие дополнительных сервисов закономерно – они привлекают новых абонентов и повышают лояльность уже существующих пользователей. В сегодняшней конкурентной ситуации провайдеры, предоставляющие услуги доступа в Интернет почти на равных условиях, вынуждены выделяться из числа конкурентов», – поясняет **Налла Васильева**.

По мнению **Наллы Васильевой**, в будущем спрос на дополнительные услуги будет только расти. «Несомненно, будут востребованы все услуги, обеспечивающие безопасность компьютера и быструю и комфортную работу в Сети. Наибольший спрос также будет пользоваться услугами, решающими конкретные проблемы абонентов.

Оплачивать услуги можно будет не выходя из дома, имея лишь денежные средства на мобильном телефоне крупных операторов мобильной связи, таких как ОАО «МегаФон», ОАО «Вымпелком», ОАО «МТС», – рассуждает **Налла Васильева**. – Думается, в будущем расширится и список бесплатных дополнительных услуг. В частности, это относится к услугам, касающимся информирования абонента, безопасности компьютера и стабильности использования услуги доступа в Интернет. Это обусловлено стремлением провайдеров повысить качество и надежность основной услуги в условиях жесткой конкуренции на рынке».

Елена Чистова также полагает, что популярнее будут набирать все дополнительные сервисы, связанные с защитой от нежелательного контента, от вредоносного ПО и иных интернет-угроз.

ВЫГОДНОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

Переходим на ноль

Говорите больше – платите меньше с «МегаФон»



Сотовый оператор предлагает новый тарифный план – «Переходи на 0». С ним исходящие вызовы на «МегаФон» по России не тарифицируются с 6-й по 20-ю минуты каждые сутки.

Ирина БОНДАРЕВА

Новое тарифное предложение для абонентов «МегаФон» в Поволжье* дает возможность сократить расходы на связь, не сокращая продолжительность разговоров. Подключив тарифный план «Переходи на 0», можно совершать нетарифицируемые вызовы на номера «МегаФон» не только «домашнего региона», но внутри единой сети компании – то есть по всей России!

После 5 минут разговора с одним или несколькими абонентами стоимость последующих 15 минут исходящих вызовов в день составит всего 0 рублей. С наступлением новых суток количество «бесплатных» минут обновляется. Например, вы поговорили с другом (2 минуты), а потом с коллегой (3 минуты) и начиная с 6-й минуты можете звонить на «МегаФон» 15 минут без тарификации!

«Переходи на 0» – это выгодное общение с друзьями, коллегами и близкими из всех уголков России без абонентской платы. Хотите позвонить из Поволжья в Москву или на Дальний Восток? Не проблема! Просто подключайте новый тариф

с помощью прямого USSD-запроса *105*0031# или SMS на номер 0500931 и звоните на номера «МегаФон», не думая о больших затратах.

Указанная тарификация касается вызовов, совершаемых абонентом при нахождении на территории «домашнего региона». Узнать больше о тарифном плане «Переходи на 0» можно в салонах связи ОАО «МегаФон», на официальном сайте компании <http://volga.megafon.ru/>, в социальных сетях «ВКонтакте» (http://vk.com/feed#/megafonvolga_help/) и «Твиттер» (http://twitter.com/#!/Mgfolga_Help/), а также в информационно-справочной службе по номеру 0500.

* Поволжский филиал ОАО «МегаФон» («МегаФон» в Поволжье) включает в себя субъекты РФ: Астраханскую, Волгоградскую, Оренбургскую, Пензенскую, Самарскую, Саратовскую, Ульяновскую области, а также Республики Башкортостан, Калмыкия, Марий Эл, Мордовия, Татарстан и Чувашскую Республику.

** «Домашний регион» – субъект РФ, на территории которого абонент заключил договор об оказании услуг связи.

Подробности – на сайте www.volga.megafon.ru/, по телефону информационно-справочной службы 0500 (внутри сети) или 8 9271 110 500 (с любого телефона). Реклама

ПОИСК

Выбор экономных Обзор телефонов с двумя сим-картами

Максимально выгодные конкретному человеку условия на трафик, звонки, СМС не всегда собираются в рамках одной сим-карты. Но носить с собой два телефона или каждый раз передевать карточку неудобно. И рынок предложил решение – телефоны с двумя «симками». Рассмотрим устройства в ультрабюджетной категории.

Илья КАЗАКОВ

БЕЗ ИЗЛИШЕСТВ

В большинстве случаев пользование двумя сим-картами сводится к снижению затрат на связь, а значит, это выбор экономных людей. Во-первых, не надо тратить на два телефона. Во-вторых, возможно одновременно использовать две сим-карты различных операторов: «МТС», «МегаФон», «Билайн», «СМАРТС» или других. В таком случае вы можете предложить оператору, без которого будет пользоваться звонками, эсмэсками и Интернетом в большом объеме, но при этом экономить на мобильной связи, расширяться в два раза. Априори телефон для тех, кто хочет меньше платить за связь, должен быть недорогим – чтобы быстрее окупиться. Сейчас это понимают и производители. И предлагают неплохие бюджетные модели.

ПРИМЕРНО НА ОДНОМ УРОВНЕ

Самый простой бюджетный вариант Samsung GT-E1182 стоит около 1200 рублей. Правда, при этом в нем нет дополнительных функций. Он создан лишь для звонков. Пользователь не найдет здесь камеры, mp3-плеера, поддержки карт памяти, это мечта аскета. Зато в этой модели достаточно удобно, по отзывам пользователей, реализован механизм использования двух сим-карт, а также достаточно долгая для Samsung работа батареи – до одной недели.

Впрочем, во времени работы у корейской марки есть сильный конкурент – Philips, у которого достаточно широко представлена линейка телефонов с двумя сим-картами. Традиционно отличительной особенностью сотовых телефонов Philips является долгое время работы аккумулятора. Это очень удобно, поскольку зарядное устройство можно доставать с полки один раз за

одну-две недели, а то и раз в месяц. Не приходится постоянно задумываться о том, какой уровень заряда батареи на телефоне, хватит ли его и носить с собой зарядник в сумке. У компании целая линейка ультрабюджетных телефонов: Philips Xenium X126 (990 рублей), Philips Xenium X116 (1640 рублей) и Philips Xenium X128 (1590 рублей).

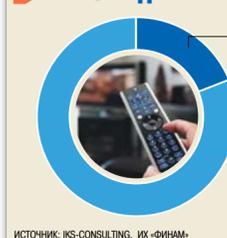
Достоинства всех этих моделей – низкая цена, долгое время работы без подзарядки, простота меню, громкий динамик, одновременная работа двух сим-карт, наличие фонарика. Недостатки в хлипкой сборке и фирменной операционной системе Philips, которая имеет маленькую функциональность и достаточно нетерпелива в работе.

На фоне активно эволюционирующих конкурентов марка Fly сдает позиции. На заре рынка компания позиционировала свои устройства с двумя симками как одни из самых доступных. Сейчас же акцент смещается. Например, Fly DS105C – хороший рабочий телефон за 990 рублей. Он обладает возможностью воспроизведения радио без гарнитуры, в нем есть фонарик, но при этом же возможность цена у него на уровне конкурентов.

Таким образом, выбирая телефон на две симки и ставя перед ним задачу только звонить, можете смело выбирать любую из представленных марок. Критериями выбора здесь могут быть либо ваш бюджет, либо личные предпочтения в пользу какого-либо производителя. Недорогие и простые аппараты хорошо подойдут для частой эксплуатации. А перечисленные недостатки присущи многим бюджетным моделям и без двух сим-карт.

ПАРТНЕР РУБРИКИ ПРОГРАММА «АЗБУКА ПОТРЕБИТЕЛЯ» ПО БУДНЯМ В 19.55

ОЖИДАЕМЫЙ РОСТ АБОНЕНТОВ ПЛАТНОГО ТВ В РОССИИ



- 15-20% ожидаемый ежегодный рост количества абонентов платного ТВ в ближайшие несколько лет
- До 35 млн человек вырастет число абонентов платного ТВ в 2015 году
- Более 10% составит доля IPTV в 2015 году

ИСТОЧНИК: IKS-CONSULTING, IKS-FINAM

Леонид ДЕЛИЦЫН, эксперт фонда FINAM GLOBAL:

Разнообразие дополнительных услуг весьма велико, – некоторые провайдеры предоставляют даже участие в партнерских сетях, где можно меняться контентом. Сейчас набирает популярность видеонаблюдение за квартирами. Как показывает международный опыт индустрии с высокой конкуренцией, таких как международная телефонная связь, авиаперевозки, для маркетинга дополнительных услуг будут широко применяться пакеты предложений. Например, установка видеонаблюдения за квартирой и получение регулярных скидок на стрижку пуделя в купонном сервисе.

Налла ВАСИЛЬЕВА, заместитель генерального директора по стратегическому планированию группы компаний «Теленет»:

Сегодня важно не только подключить нового абонента – провайдеру ведут активную борьбу за его удержание, и в этом смысле дополнительные услуги могут выступать весьма эффективным инструментом. Кроме того, с развитием технологий и ростом конкуренции самарский рынок ШПД закономерно движется в сторону увеличения скорости и снижения цен на тарифы. Предоставление доп.услуг становится основным средством повышения дохода с абонента (ARPU).

Елена ЧИСТОВА, начальник отдела по связям с СММ Самарского филиала ОАО «Ростелеком»:

В связи с тем, что набор дополнительных услуг, как следует из самого названия, является все же дополнительным, то есть необязательным к покупке, то пользователей привлекает возможность управления своими затратами на услуги Интернет. Что касается провайдеров, то предоставление дополнительных опций позволит учесть широкий спектр потребностей пользователей и предложить им именно ту опцию, которая этой категории абонентов будет максимально востребованной.

КОМПАНИЯ

Первый шаг в Поволжье

Siemens открыл офис в Самаре

Самара стала четвертым российским городом после Москвы, Санкт-Петербурга и Краснодара и первым в Поволжье, где начало работу региональное представительство производителя телекоммуникационного оборудования и решений Siemens Enterprise Communications.

Наталья КОЛОКОЛЬЦЕВА

Выход на быстрорастущий самарский рынок инновационных услуг – это часть глобальной стратегии, которая направлена на расширение деятельности компании Siemens Enterprise Communications в России. Как пояснил генеральный директор Siemens Enterprise Communications в России и СНГ **Сергей Рассказов**, компания установила свой выбор именно на Самаре в связи с тем, что она занимает ведущие позиции среди городов-миллионников по основным социальным-экономическим показателям. Именно в этом регионе находится 189 крупных и средних, а также 640 мелких предприятий, которые являются либо действующими, либо потенциальными клиентами мирового лидера в сегменте корпоративной связи.

В Самаре же компания намерена решать сразу несколько основных задач, среди которых открытие в

Поволжье государственного университета телекоммуникаций и информатики (ПУТИ) авторизованного учебного центра. Уже в ближайшие дни в вузе будет установлено оборудование и начнется обучение преподавателей университета, которые затем передадут полученные знания студентам и специалистам, желающим повысить квалификацию.

В день открытия офиса Siemens Enterprise Communications провела региональную конференцию «Новейшие технологии корпоративных коммуникаций». Во время этого мероприятия представители предприятий Поволжского федерального округа познакомились с последними технологическими разработками, обсудили вопросы повышения эффективности бизнеса с помощью унифицированных коммуникаций, конкурентных платформ, интеграции инфраструктуры предприятия на IP-платформе и т.д.

СВЯЗЬ

Залог успеха

СМАРТС поделился профессиональными секретами



Дискуссии профессионалов способствуют обмену опытом между представителями самых разных отраслей

В минувшую пятницу, 18 мая, состоялось выездное заседание Клуба директоров Самарской области, на котором руководители регионального оператора связи СМАРТС рассказали о стратегии управления компанией, поделились планами дальнейшего развития и некоторыми профессиональными секретами.

Николай АНТОШИН

В ходе своих встреч участники Клуба директоров обсуждают опыт наиболее интересных региональных организаций из разных сфер бизнеса. Дискуссии профессионалов не только способствуют обмену опытом между представителями самых разных отраслей, но и позволяют компании, чей опыт является предметом обсуждения, разработать стратегию дальнейшего развития, опираясь на независимые мнения кол-

лег. Участниками заседания Клуба директоров Самарской области СМАРТС, стали около 50 директоров – представителей звена малого и среднего бизнеса в Самарском регионе. Они посетили головной офис СМАРТСа, прослушали ряд докладов о секретах эффективного управления бизнеса, задали свои вопросы руководству компании.

Члены Клуба директоров выбрали компанию СМАРТС в качестве «принимающей стороны» очередного заседания не случайно. По словам президента Клуба директоров Самарской области **Александра Жабина**, СМАРТС зарекомендовал себя как «высокотехнологичная компания с продвинутым темпом развития, интересная с точки зрения опыта для директоров других предприятий». «Кроме того, – добавил **Жабин**, – на наш выбор оказала влияние и готовность руководства компании показать свою «кухню» максимально прозрачно. Только так можно сделать обсуждение стратегии управления максимально интересным и плодотворным для всех участников дискуссии». Председатель совета директоров компании СМАРТС **Геннадий Киришин** перед началом заседания подчеркнул, что компания готова поделиться своим опытом и не боится обсуждать особо острые вопросы, которые могут возникнуть у членов Клуба директоров.

Как рассказал членом Клуба директоров Самарской области генеральный директор ОАО «СМАРТС» **Александр Курочкин**, сегодня компания присутствует в 14 регионах страны, имеет 1300 сотрудников и 1,9 млн абонентов. В Самарской области СМАРТС стал одним из первых операторов стандарта GSM, занимает 10% рынка и является одним из крупнейших налогоплательщиков. По его словам, ключевыми параметрами конкурентоспособности являются: широкое покрытие сетью (более 95% территории Самарской области в зоне уверенного приема); отсутствие перегрузок в сети (в момент пиковых нагрузок число отказов абонента не превышает 0,2%); выгодные тарифы (согласно исследованиям ComNews Research, тарифы СМАРТС являются самыми выгодными для наиболее массовой группы абонентов, затраты на связь составляя 200-250 руб.). СМАРТСу удается оставаться в числе лидеров рынка благодаря высокому уровню обслуживания абонентов (среднее время ожидания при звонке в справочную службу не превышает 45 сек.), а также персональному обслуживанию корпоративных клиентов (в компании для каждого клиента разрабатываются индивидуальные тарифы и опции). Все это – залог успеха компании СМАРТС, подчеркнул **Курочкин**.