

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

Подходы операторов сетей фиксированной телефонной связи к повышению ценности базовых услуг связи

Второе полугодие 2008 года

4. МЕРЫ ПО ПОВЫШЕНИЮ ЛОЯЛЬНОСТИ АБОНЕНТОВ

На сегодняшний день, по мнению специалистов ведущих аналитических компаний в области связи, все большую роль начинает играть лояльность абонентов к своему оператору. Прежде всего, это связано с тем, что в силу высокой конкуренции цены на услуги связи и качество этих услуг примерно одинаковы у всех участников телекоммуникационного рынка.

Лояльность абонента услуг связи – приверженность абонента к пользованию услугами "своего" оператора, не обязательно связанная с объективными преимуществами услуг данного оператора по отношению к конкурентным услугам. Лояльность абонента к оператору выражается:

- позитивным отношением и верностью к компании;
- предпочтением компании другим поставщикам услуг;
- готовностью прощать.

Одним из численных показателей уровня лояльности абонентов компании может считаться отток абонентской базы.

Основными факторами, оказывающими влияние на лояльность абонентов, являются качество обслуживания абонентов сотрудниками различных служб оператора, образ бренда, удобство оплаты услуг оператора и пр. Ведущие операторские компании начинают все больше внимания уделять так называемым "программам лояльности", направленным на формирование необходимого уровня лояльности абонентов.

В то же время специалисты отмечают возможность использования операторскими компаниями барьеров, затрудняющих переход нелояльных абонентов к другим поставщикам услуг, например, привязанность к номеру телефона, пакетирование услуг, использование услуг данного оператора близким окружением и пр.

Рассмотрим новые, активно используемые зарубежными компаниями, средства увеличения уровня лояльности абонентов и привлечения новых:

- техническая поддержка;
- порталы самообслуживания абонентов;
- новые услуги.

4.1. Техническая поддержка

Увеличение числа терминальных устройств, используемых рядовыми пользователями, значительно увеличивает спрос на услуги технической поддержки, несмотря на значительные усилия производителей оборудования в области пользовательского интерфейса. Согласно результатам анализа, проведенного национальным исследовательским центром по вопросам потребителей, в Финляндии 90% вопросов и затруднений, связанных с информационными технологиями, решаются пользователями самостоятельно или с привлечением знакомых. Тем не менее, данный показатель постепенно продолжает уменьшаться, а спрос на техническую поддержку – расти.

В связи с этим, многие специалисты отмечают, что одним из ключевых факторов успеха современной компании в области информационных технологий является именно

качественная, быстрая и доброжелательная техническая поддержка. Эту тенденцию подтверждает ряд реструктуризаций, проведенных ведущими телекоммуникационными компаниями.

В настоящее время многие ведущие телекоммуникационные компании начинают особое внимание уделять вопросам технической поддержки, как одному из ключевых факторов повышения уровня лояльности абонентов. При этом наблюдается тенденция появления "всесторонних" услуг, ориентированных не только на своих абонентов, но и на остальных жителей региона, в котором осуществляет свою деятельность оператор.

Примером новой деятельности для других операторов связи стало успешное в настоящее время внедрение услуги технической поддержки под брендом BT Home IT Support оператором British Telecom около двух лет назад. При обнаружении проблемы любой абонент British Telecom может обратиться за помощью к специалистам, причем не только по вопросам используемых услуг, но и вопросам использования любого программного обеспечения.

Спустя год после внедрения услуги BT Home IT Support компания заявила, что прошла юбилейную отметку в 10 млн. минут телефонных разговоров со своими абонентами для решения технических проблем абонентов. При этом компания предъявляет серьезные требования к своему персоналу. Специалисты службы технической поддержки должны не только обладать необходимыми техническими знаниями, но и уметь на простом доступном языке без сложных технических терминов объяснить абоненту решение его проблемы. В случае возникновения неординарной проблемы, вызов переадресуется на другого сотрудника, являющегося экспертом в данной области.

Согласно статистическим данным по услуге BT Home IT Support чаще всего запросы от абонентов связаны с настройками беспроводного доступа. С момента внедрения услуги в компанию поступило 33 тыс. таких запросов. Чуть меньше, около 22 тыс. запросов, было связано с вирусами и программами-перехватчиками и 16 тыс. запросов поступило с вопросами по поводу электронной почты.

Второй крупной компанией, вышедшей на рынок технической поддержки, стала финская компания TeliaSonera, начавшая в начале лета 2008 года предоставлять свои услуги всем жителям Финляндии под брендом Helpson. Сотрудники службы технической поддержки помогают рядовым потребителям решать проблемы и затруднения, возникающие при работе с компьютерами, программным обеспечением, мобильными телефонами или телевизионными приставками.

Согласно статистическим данным среднее время обработки одного обращения в компании Helpson составляет 8 минут. При этом основные вопросы связаны с настройкой модемов и подключений к Интернету, настройкой электронной почты, информационной безопасностью и установкой программного и аппаратного обеспечения. Кроме того, согласно статистике 90% пользователей услугами технической поддержки Helpson вторично используют услуги компании и 95% из них готовы порекомендовать данные услуги своим знакомым.

Недавно к вопросу технической поддержки проявило заинтересованность и государство, благодаря социальной поддержке которого значительно снизилась стоимость на услуги в области информационных технологий.

В сентябре 2008 года начала оказывать услуги "всесторонней" техподдержки также и компания Verizon под брендом Expert Care. В рамках данной услуги пользователям предоставляется техническая поддержка по вопросам программного и аппаратного

обеспечения, а также по ремонту и обновлению компьютеров, телевизоров, телефонов и другого пользовательского оборудования. Новые услуги оператора направлены на то, чтобы поддерживать "цифровой дом" пользователей и все его содержимое в исправном состоянии.

Операторы Verizon и British Telecom за свои услуги технической поддержки взимают с абонентов ежемесячную абонентскую плату – 14,99 долл. США и 13,5 Евро, соответственно. При этом компания Verizon за дополнительную плату оказывает услуги по защите оборудования пользователей, варьирующуюся от 4,99 до 19,99 долл. США в месяц в зависимости от типа оборудования.

В отличие от рассмотренных выше компаний компания Helpson взимает плату непосредственно за выезды специалистов и телефонные консультации. Стоимость такой услуги составляет 1,99 Евро за минуту телефонного разговора. Проблемы, связанные с компьютерными вирусами, установкой программного обеспечения, восстановлением системы, специалисты могут решать средствами удаленного соединения с компьютером.

Принимая во внимание успех услуги BT Home IT Support у абонентов квартирного сектора, оператор British Telecom заявил о внедрении новой услуги BT Onsite Hardware Repair, ориентированной на малые и средние предприятия. Услуга заключается в ремонте оборудования пользователей (ноутбуков, компьютеров и пр.) в случае возникновения проблем (см. раздел 5.1 настоящего отчета).

Развитию рынка "всесторонней" технической поддержки способствуют и производители оборудования, занимающиеся разработкой технологий для удаленного управления устройствами пользователя. Недавно компания Motorola заявила о внедрении системы удаленного управления терминальными устройствами, реализованной на базе стандарта TR-069. Данный стандарт устанавливает требования по автоматической конфигурации пользовательского оборудования оператором связи.

Система Motorola NBBS представляет собой масштабируемую программную платформу, позволяющую операторам удаленно управлять, конфигурировать, контролировать и диагностировать неисправности множества пользовательских устройств, включая домашние шлюзы, модемы, Web-камеры и приставки STB. Помимо протокола TR-069 в системе реализованы протокол Telnet и интерфейс управления HTTP для более простой интеграции системы с существующими информационными системами оператора, в т.ч. биллингом и системой техподдержки.

По мнению специалистов отрасли, в настоящее время услуги по технической поддержке актуальны во всех странах мира. Значительное разнообразие высокотехнологичной электроники и программного обеспечения приводит к появлению затруднений в настройке, подключении и обслуживании электроники даже у самых продвинутых пользователей.

4.2. Порталы самообслуживания

В настоящее время одним из ключевых элементов, внедряемых операторами связи, является портал самообслуживания (абонентский портал), способствующий снижению нагрузки на абонентскую службу и увеличению уровня лояльности абонентов.

На сегодняшний день почти все крупнейшие операторы связи внедрили или находятся в процессе внедрения порталов самообслуживания. Существует ряд готовых решений, обеспечивающих надёжность, удобство работы, индивидуальность и простоту настроек, описание последовательности процессов поддержки пользователей, генерацию web-дизайна, наличие открытых интерфейсов, масштабируемость, развитость сервисной поддержки. Для