

# Технологии сегодня – инвестиции в будущее

Совсем недавно в Санкт-Петербурге отметили 20-летие «МегаФона» — оператора, благодаря которому не только Питер, но и вся Россия перешла на новые технологии мобильной связи

В Твери в этом году «МегаФон» тоже отмечает юбилей — ровно 10 лет назад здесь стали появляться первые базовые станции и первые салоны связи оператора. Но для абонентов важны, скорее, не круглые даты, а результаты. И тут прогресс очевиден: за последние 10 лет рынок изменился до неузнаваемости, причем в лучшую сторону. В начале 2000-х можно было только мечтать о тех возможностях, которые сегодня есть у каждого обладателя смартфона, и о ценах, по которым эти возможности также теперь доступны каждому.

Директор Тверского регионального отделения Северо-Западного филиала ОАО «МегаФон» Андрей ГОНДАРЬ рассказал еженедельнику «Афанасий-биржа», что сейчас происходит на рынке теле-коммуникаций и от чего будет зависеть развитие отрасли в будущем.

**— Андрей Анатольевич, какими особенностями обладает рынок телекоммуникаций сегодня?**

— Современный телеком-рынок становится все более изменчивым. И скорость этих изменений с каждым годом становится все выше. Приведу такой пример. Шесть лет назад «МегаФон» первым в России запустил сеть 3G, сделав мобильный интернет доступным практически каждому. Это событие предопределило развитие отрасли на следующие пять лет: другие операторы «большой тройки» также начали активно инвестировать в развитие 3G, появились новые услуги, тарифы, гаджеты. В последнее время рыночные изменения происходят почти ежедневно, что обусловлено значительной возросшей конкуренцией как на основном — телеком-рынке, так и на смежном — IT-рынке, влияние которого на телеком ежегодно усиливается. В частности, это бурный рост рынка мобильных приложений и смартфонов. Меняются и потребности клиентов. Человек сегодня все больше интересуется онлайн-сервисами и пользуется устройствами, которые все дальше уходят от традиционного телефонного аппарата. Сегодня абонентам связь необходима всегда и везде, и как никогда важна скорость передачи данных.



**— Насколько в современных условиях для абонента важна цена на услуги связи?**

— В скором времени станет такой момент, когда у всех ведущих операторов будет необходимое количество базовых станций — и качество связи, и ценовые предложения станут примерно одинаковыми. В этом случае на первый план выходит именно качество сервиса. Будущее любого бизнеса — за эффективным сервисом и честными отношениями между клиентом и компанией. Сервис для нас — это целый комплекс мер: от обслуживания в салонах связи до строительства новых базовых станций в самых отдаленных уголках области.

**Будущее любого бизнеса — за эффективным сервисом и честными отношениями между клиентом и компанией.**

Понимая роль сервиса в нашей работе, мы активно инвестируем в дальнейшее развитие этого направления.

**— Если сервис выходит на первый план, то каких принципов в работе с клиентами придерживаются в вашей компании?**

— В условиях нового рынка мы хотим быть ближе к нашим клиентам. Одна из основных наших задач — помочь абоненту сориентироваться в разнообразии новых продуктов и услуг. Кратко нашу позицию можно выразить тремя принципами: удобство, простота, понятность. Именно эти принципы являются определяющими.

**— Можно ли привести примеры того, в чем заключаются эти три принципа?**

— Удобство — это возможность абонента получать доступ к нашим услугам и информацию о них в любом месте и в любое время. Ярким примером здесь может служить мобильный интернет — бизнес-направление, по которому мы продолжаем удерживать лидерство. Сегодня он доступен большинству пользователей Тверской области во всех районных центрах. Большая часть наших интернет-абонентов проживает не в самой Твери, а в области, где мобильный интернет порой является единственным способом доступа к глобальной сети.

в 45 странах Европы, включая Турцию.

Что касается понятности, то мы сделали важный шаг навстречу нашим абонентам, сведя к минимуму «звездочки» и мелкий шрифт в описании тарифов, а также серьезно сократив само количество тарифов на всей территории России. Мы сформировали линейку тарифных планов «Все включено» и запустили интернет-опции для мобильных устройств, максимально учитывающие потребности и особенности стиля жизни современных пользователей. Понятные условия делают выбор тарифа и опций легким, а их использование и контроль за расходами — прозрачнее.

**— Какова специфика работы с бизнес-сегментом? Есть ли какие-то особенности в обслуживании корпоративных клиентов?**

— Сервис на корпоративном рынке строится с учетом индивидуальных особенностей каждого клиента. Широкий спектр телеком-решений для бизнеса нередко требует работы с персональным экспертом. Другими словами, идет процесс персонализации сервиса. В основе обслуживания корпоративных клиентов лежит принцип разработки бизнес-кейса, когда решение создается под нужды конкретного заказчика. Это позволяет выстраивать работу с клиентом гибко и эффективно, делает B2B-направление очень перспективным. Сегодня нам доверяют предприятия малого и среднего бизнеса, государственные структуры, бюджетные организации, службы быстрого реагирова-

ния, правоохранительные органы, ряд министерств и ведомств Твери и Тверской области.

**— Во многом современный сервис строится на обратной связи с клиентом. Насколько тесно вы общаетесь со своими абонентами?**

— Мы живем в эпоху новых интернет-скоростей и, конечно, используем эту возможность, чтобы оперативно получать обратную связь от всех наших абонентов по всей стране. Открытые площадки в социальных сетях позволяют быстро реагировать на те или иные вопросы, которые возникают при использовании наших услуг. Соцсети играют все большее значение, так как здесь есть возможность оперативно получить оценку со стороны клиентов. Задавая свой вопрос, пользователь ждет ответа онлайн — здесь и сейчас. В этом смысле можно даже говорить о смещении фокуса в обслуживании, поскольку открытость и публичность интернет-площадок, во-первых, привлекает большое число абонентов, а во-вторых, ведет к максимальной отдаче с нашей стороны. Кроме того, происходит интеграция сервисов в социальных сетях. Например, теперь воспользоваться приложением «Сервис-Гид», которое представляет собой личный кабинет абонента, можно даже не выходя из Facebook, «Моего Мира», «ВКонтакте», «Одноклассников». Эта услуга поддерживается практически на всех типах мобильных устройств, работающих на Android, Apple iOS или Symbian.

**— Что ждет рынок телекоммуникаций в будущем?**

— Очевидно, что рынок движется в сторону услуг на базе передачи данных, мобильный телефон становится универсальным средством не только для общения, но и для работы, учебы и отдыха. Мобильные сервисы, такие как мобильный банкинг и бесконтактные платежи, mobile health и многие другие, будут активно развиваться и получат широкое распространение среди абонентов. Бизнес-процессы станут более автоматизированными. В любом случае, телекоммуникации станут неотъемлемой частью нашей жизни, полностью изменив ее. И для абонентов эти перемены означают больше возможностей как для эффективной работы, так и для полноценного отдыха.

Алла ВОЛОШИНА