

«БИЛАЙН» К УСИЛЕНИЮ КОНКУРЕНЦИИ ГОТОВ

Российские абоненты получили право сохранять за собой номер мобильного телефона при смене оператора связи. Согласно прогнозам, эта услуга станет доступна уже с начала 2014 года. Нововведение неизбежно приведет к усилению конкуренции между операторами. «Билайн» как один из крупнейших мировых интегрированных операторов связи готов к усилению борьбы за рыночные доли и ожидает притока новых абонентов.



Если качество связи не оправдает ожидания — «Билайн» вернет деньги

Безусловно, определяющим в борьбе за новых абонентов является само качество продукта — в данном случае качество связи. Оператор развивает сеть на всех уровнях, увеличивает зону покрытия и емкость сети, как в части голосовых услуг, так и передачи данных. Объем инвестиций в развитие технической инфраструктуры в этом году по Приволжскому региону увеличится на 70%. При этом основным драйвером роста являются услуги мобильного интернета — показатель суммарного интернет-трафика, переданного в сети 3G, на 75% превышает уровень прошлого года. Поэтому главный фокус развития сети «Билайн» — мобильная передача данных.

Компания уже достигла значительных результатов как в развертывании 3G-сети на территории всего региона, даже в самых отдаленных уголках, так и в ее переводе на функционал HSPA+, благодаря которому максимальная скорость доступа увеличена до 21,6 Мбит/с. Поэтому в середине марта оператор объявил об уникальной акции для Приволжского региона — пока «Билайн» является первым и единственным оператором, который предлагает пользователям во временное пользование (на семь календарных дней) USB-модем 21,6 Мбит/с и бесплатный трафик объемом 1Гб при условии оплаты гарантийного взноса в размере 900 руб. «Если мы не сможем удовлетворить ожидания нашего потенциального абонента — мы вернем деньги. Если по истечении недели клиент продолжит пользоваться устройством, оно переходит в собственность, а гарантийный взнос является платой за оборудование», — прокомментировал директор по продажам на массовом рынке Приволжского региона, исполнительный директор по Нижнему Новгороду ОАО «ВымпелКом» Филипп Сапронов.

А значит, пользователь может бесплатно протестировать сразу два фактора, влияющих на скорость и качество доступа, — сеть «Билайн», причем именно в том месте, где это необходимо, а также сам USB-модем — современное портативное 3,5G-устройство для доступа в интернет. Кроме того, что оно поддерживает функционал HSPA+ с максимальной скоростью доступа до 21,6 Мбит/с, модем работает быстрее за счет своих технических характеристик.

То есть в той же точке сети оператора скорости мобильного интернета будут выше с данной моделью USB-модема по сравнению с использованием его предшественников.

Фокус на клиента

Кроме предоставления качественных услуг связи компания идет по пути дальнейшего совершенствования клиентского опыта — проводится мониторинг клиентского восприятия и повышение уровня обслуживания в Центре поддержки клиентов (call-центр), разработка персонализированных предложений для различных сегментов пользователей, развитие каналов самообслуживания: готовится новая версия «личного кабинета» для массового рынка (новый вариант «личного кабинета» для корпоративных клиентов запущен в прошлом году), мобильные версии, мобильные приложения, новый сайт www.beeline.ru и т.д. Особую роль в этом направлении играет создание собственной сети салонов продаж и обслуживания.

Развитие сети собственных салонов в партнерстве с крупнейшим ритейлером

Оператор активно реализует проект по расширению собственной монобрендовой сети. Данные точки рассматриваются не просто как магазины, где можно приобрести sim-карту, а как полноценные салоны, где каждый пользователь может получить качественное сервисное обслуживание и консультации.

В конце марта — апреле 2013 года будут открыты два новых офиса — в торговых центрах «Индиго» (ул. Касьянова, 2а) и «Мега», а также собственный брендированный модуль в ТРЦ «Фантастика». Кроме того, во втором квартале 2013 года начнется процесс передачи компании монобрендовых салонов «Билайн», находящихся под управлением «Евросети», однако сотрудничество продолжится. Ритейлер строит новые салоны для оператора, в том числе в торговых центрах «Индиго» и «Мега».

В 2012 году в результате масштабной программы развития собственной монобрендовой сети количество офисов продаж и обслуживания «Билайн» в Нижегородской области выросло вдвое. Для удобства абонентов и потенциальных клиентов они размещаются в крупных торговых, развлекательных центрах и на значимых транспортных раз-

вязках — «Республика», ЦУМ, «Седьмое небо», «Муравей» (пр-т Ленина), «Рио», Гордеевский и Автозаводский универмаги, пл. Горького, ул. Белинского и др. Помимо этого в марте прошлого года в Нижегородской области стартовал проект по созданию сети собственных брендированных модулей для экспресс-обслуживания абонентов «Билайн» как в крупных торговых центрах, так и в небольших точках шаговой доступности. В настоящее время в нижегородском филиале их уже 26.

Девайсы на любой вкус и кошелек

«Билайн» успешно развивает продажи собственных девайсов, делая ставку на совместные активности с вендорами. «В то же время мы как оператор имеем возможность выводить выгодные пакетные предложения для наших абонентов, в которые входит абонентское оборудование и тарифный план», — говорит Филипп Сапронов.

В январе стартовала акция для покупателей Samsung Galaxy Note II. Модели Samsung Galaxy Note входят в число наиболее популярных среди пользователей мобильного интернета, они стирают грани между смартфонами и планшетами и предлагают максимальное удобство и простоту выхода в интернет. Чтобы абонент мог пользоваться всеми возможностями этого современного гаджета, «Билайн» предлагает тариф «Все включено», с которым не придется думать о стоимости услуг или подключать дополнительные опции. Тариф включает в себя весь набор сервисов для комфортного общения. Стоимость смартфона составляет всего 25 480 руб. в комплекте с федеральным номером и целым годом связи «Билайн» на ТП «Все включено XL». Абонентская плата на тарифе составляет 450 рублей в месяц. Таким образом, участники акции, приобретая смартфон Samsung Galaxy Note II по уникально низкой цене, получают годовое обслуживание и экономят на услугах связи 5490 рублей (где 90 рублей — это стартовый баланс). В апреле оператор продолжит акцию на Samsung Galaxy Note II в еще более выгодном дизайне.

«Билайн» является официальным поставщиком iPhone, включая недавно вышедший на рынок iPhone 5, и осуществляет сервисное обслуживание смартфонов для своих клиентов. Оператор наблюдает ежегодно удвоение продаж новых моделей на старте и связывает это с лояльностью пользователей iPhone, обновляющих свою старую модель на новую.

С другой стороны, в конце прошлого года Приволжский регион ОАО «ВымпелКом» первым представил смартфон Huawei Ascend Y101 на российском рынке. Современный смартфон за 999 рублей ведущего мирового производителя телекоммуникационного оборудования, техникой которого оснащено большинство станций сотовых операторов в России, — революционный товар, цена которого не отличается от самых простых аппаратов. «Мы хотим популяризировать потребление мобильного интернета. Соответственно, мы и в дальнейшем будем предлагать новые устройства низкого ценового сегмента», — отметил директор по продажам на массовом рынке Приволжского региона ОАО «ВымпелКом». Поэтому уже в феврале в продажу поступил смартфон Билайн Е600. Ключевые особенности — большой экран и быстрое действие. Уникальная для рынка цена при таких характеристиках. Билайн Е600 оснащен сенсорным дисплеем 3,5" и работает под управлением ОС Android ICS 4.0. Его цена при подключении одного из тарифных планов линейки «Все включено» составляет 2990 рублей. Стоимость без тарифного плана — 3290 рублей.