

телеком

www.kommersant.ru

Четверг 16 сентября 2004 № 172 (№3011 с момента возобновления издания)

Рекламные паузы уходят в трубу

маркетинг

Российские маркетингологи осваивают новый способ общения с клиентами. Количество промо-акций, в ходе которых владельцу сотового телефона предлагают прислать SMS на указанный номер, растет чрезвычайно быстро. Устроители таких акций утверждают, что абоненты сотовой связи очень охотно общаются с производителями посредством SMS.

По определению компании Promo Interactive, к SMS-маркетингу относятся действия рекламодателя, побуждающие владельца трубки отправить сообщение.

SMS-маркетинг — не новость для России. Наиболее примечательны акции, носившие некоммерческий характер. Так, компания McDonald's проводит совместно с МТС благотворительную акцию: посетителям ресторанов McDonald's, которые являются абонентами МТС, предлагается отправить SMS на определенный номер, и с их счета спишется сумма на благотворительные цели. Акция рекламируется посредством листовок на подносах и на сайте компании. «Хотя акция продлится до 19 сентября, мы уже можем подвести ее промежуточные итоги. Они положительные — за два месяца в акции приняло участие более 23 тыс. человек», — говорит представитель McDonald's Светлана Полякова. Promo Interactive провела акцию «Мобильный СПИДометр» для международной организации Population Services International (PSI). Для участия в розыгрыше призов необходимо было ответить на несколько вопросов посредством SMS и тем самым вычислить риск персонального заражения ВИЧ. Акция проводилась в Москве в конце 2002 года, в ней принимали участие пользователи МТС и «Би Лайна». Условия участия были напечатаны на оборотной стороне открыток, которые распростра-

нялись в клубах, кинотеатрах, интернет-кафе и других публичных местах, — рассказывает PR-менеджер PSI Наталья Винокурова. — Всего было разобрано 9984 открытки, приняли участие в акции (отослали SMS) 1867 человек, то есть эффективность составила 18,7%. Особенностью этой кампании стало то, что многие участники акции пытались вступить в переписку с SMS-роботом, задавать разные вопросы и проч. Один из участников, например, за ночь прислал 70 сообщений, касавшихся его личных жизненных обстоятельств».

Одна из самых громких акций, для реализации которых применялись короткие сообщения, — SMS-праймериз. 29 февраля 2003 года ее провела компания «Рустар Холдинг» (торговые марки «Агрегатор», Infon) при поддержке фонда «Свободные выборы». Праймериз анонсировались по ТВ, радио, в некоторых газетах. Акция продолжалась один день.

«Разумеется, результаты не совпали с тем, что было на реальных выборах, но все равно было интересно», — подытоживает гендиректор компании «Рустар Холдинг» Кирилл Шрамко. ЗАО «Пивоварня „Москва-Эфес“» отметилось сразу в нескольких SMS-мероприятиях. В апреле нынешнего года в рамках акции по продвижению пива Warsteiner (эта марка является официальным спонсором команды West McLaren Mercedes, а также спонсирует трансляции гонок «Формулы-1» на каналах «Россия» и «Спорт») потребителям предлагалось во время трансляции Гранд-при «Формулы-1» отправить сообщение «ON F1» на номер 1503, а как только победитель пересечет финишную черту, отправить на тот же номер цифры штрих-кода заранее приобретенной бутылки пива Warsteiner и имя победителя.

(Окончание на стр. 29)

Разговоры о сотовой связи — неперенная составляющая светской беседы наряду с обсуждением футбола, погоды, дел друзей и домочадцев. Ругать МТС, «Би Лайн» или «Мегафон» за то, что связь прерывается, до дачи не дозвониться, а GPRS-интернет работает слишком медленно, стало едва ли не правилом хорошего тона. В структурах, занимающихся контролем за качеством мобильной связи, считают, что за последнее время оно улучшилось. Однако претензий к операторам у абонентов по-прежнему множество. По мнению некоторых экспертов, компании связи сейчас больше заботятся о привлечении абонентов и маркетинге, чем об улучшении работы сетей.

Проверка связи

Кто и как следит за сотовыми операторами

качество услуг

История падения

Нельзя сказать, что вопрос о качестве сотовой связи не возникал в первое десятилетие ее существования. Однако еще шесть-семь лет назад невозможно было себе представить, что эта проблема настолько обострится. До конца 1990-х годов сотовые услуги были элитными, и на издержки, связанные с развитием сотовых сетей, мало кто обращал внимание.

Проблемы с сотовой связью вышли сначала на московский, а затем на всероссийский уровень летом 2000 года, когда операторы накопили «критическую массу» — 2,5 млн абонентов. Две аварии в сети ОАО «Мобильные телесистемы» (сначала без связи на несколько часов остались абоненты в центре Москвы, а чуть позже — клиенты компании, оказавшиеся в роуминге) имели огромный общественный резонанс. А авария на сети «Би Лайн GSM» в апреле 2002 года, когда в течение двух суток 2,35 млн абонентов компании не могли дозвониться друг другу, едва не привела к параличу телекоммуникационной инфраструктуры Москвы и спровоцировала скандал. Абоненты грозили выскать с оператора убытки, понесенные из-за отсутствия связи. Правда, до этого тогда не дошло.

Таких масштабных локаутов в Москве с тех пор не было. Однако ежедневно абоненты слышат: «Вы сможете продолжить свой разговор через несколько секунд» или читают на дисплеях телефонов: «Услуга недоступна». В разгар рабочего дня в центре Москвы такое может продолжаться по несколько минут кряду, что, разумеется, не улучшает имиджа операторов.

Инструментальный контроль

Тем не менее российская администрация связи уверена: качество сотовой связи в



Москве за последнее время улучшилось, и связывает это со значительной модернизацией инфраструктуры операторов. «По результатам проверок, проведенных в 2003 году, — говорит глава Россвязьнадзора Валерий Бугаенко, — операторами связи московского региона проведена большая работа по развитию своих сетей связи и расширению зоны радиопокрытия... За прошедший период 2004 года на территории Москвы и Московской области компании ввели в эксплуатацию сотни базовых станций».

Как рассказал, Б. Валерий Бугаенко, операторы развивают свои сети и устанавливают базовые станции очень интенсивно: «К сожалению, в погоне за количеством абонентов операторами нарушаются действующие правила. Так, в ходе недавних дистанционных проверок выявлены нарушения частотно-территориального плана базовых станций, нарушение условий выданных разрешений на использование радиочастот, эксплуатация новых базовых станций без разрешений...»

Говоря о качестве сотовой связи в московском регионе, в Россвязьнадзоре подчеркивают: за восемь месяцев этого года служба провела 12 внеплановых проверок «по отдельным вопросам, связанным с жалобами и обращениями граждан и юридических лиц» (названия операторов и характер претензий не называются). Для сравнения: за такой же период прошлого года Госсвязьнадзор провел по жалобам 16 выездных проверок.

Впрочем, в самом Россвязьнадзоре говорят, что термин «проверка качества связи» не отражает содержания их деятельности. Служба проверяет выполнение операторами связи лицензионных условий, обязательных требований в области связи, а также состояние сетей сотовой подвижной радиотелефонной связи.

(Окончание на стр. 27)

страница 27

«Денег берут много, а качество не соответствует»
Абоненты ждут перемен

страница 30

Имидж
важнее тарифов
Сотовые операторы берут новые рекламные высоты



страница 31

Столичные
ритейлеры штурмуют регионы
Два-три года — и рынок сотовой розницы поделят между собой несколько крупнейших игроков

страница 32

Умнее, быстрее
и красочнее
Новинки телефонного сезона превосходят ожидания

“Главное,
что я сам
принимаю решение”

скидка
50%
целый
ГОД

Принимать решения -
ваша работа? Тогда
для Вас не составит
большого труда сделать
один, несомненно,
приятный выбор.

МТС предлагает скидку
50% на звонки в
течение целого года,
а на входящие или
исходящие - теперь
Вы решаете сами.
Мы не сомневаемся -
Вы примете
правильное решение.

Подробности -
в офисах МТС или
на сайте www.mts.ru

люди говорят

При заключении дополнительного соглашения на год. Подробности в офисах МТС. Скидка предоставляется на входящие или исходящие местные и мобильные вызовы в зоне действия домашнего коммутатора. Лицензии Министерства РФ по связи и информатизации №№ 14665, 24136