

# «Мы создаем вокруг клиента зону комфорта»

*Директор регионального отделения ПАО «МегаФон» по Краснодарскому краю и республике Адыгея Игорь Остатюк — о том, чем оператор намерен привлечь клиентов, о качестве связи и пользе «Интернета вещей»*

— Какие тенденции на рынке телекома были заметны в 2018 году? Как «МегаФон» на них реагировал?

— Очевидно, что продолжился тренд на повсеместную цифровизацию жизни. Люди стремятся к мобильности и хотят получать как можно больше услуг за одну единицу времени. Поэтому мы работали над тем, чтобы абоненты получали хорошую скорость интернета, в какой бы точке Краснодарского края они ни находились, и могли пользоваться нашими услугами. Мы продолжили увеличивать зону покрытия и пропускную способность сети. В первую очередь это коснулось особо значимых городов региона — Краснодара и курортов на побережье. Но мы постепенно заходим и в малые населенные пункты, так как понимаем, что люди активно передвигаются по Кубани и хотят везде пользоваться одинаково качественной связью и интернетом. В 2018 году мы запустили сеть LTE в 26 новых городах края. И благодаря этому увеличили свою абонентскую базу. В этом году она приросла довольно значительно — в том числе за счет перехода к нам абонентов других операторов.

— С покрытием понятно — оно обеспечивается строительством станций. А как быть с качеством связи? Принято считать, что на него влияет слишком много факторов, и вряд ли оно уже станет лучше, чем сейчас. Так ли это?

— Около 10 лет назад по-настоящему быстрым считался интернет на скорости 42 Мбит/с. Его тогда обеспечивала 3G-сеть. А уже сегодня наши абоненты качают за доли секунд интернет-трафик в сети LTE-Advanced, где максимально доступные скорости достигают 300 Мбит/с. Эта технология передачи данных уже запущена в Краснодаре, Анапе, Новороссийске, Геленджике и еще 22 населенных пунктах. Средние скорости в LTE-Advanced в Краснодаре составляют 114 Мбит/с, что значительно выше, чем в сетях 3G/4G.

Понятно, что строить станции до бесконечности нельзя. Но можно и нужно повышать эффективность уже существующей инфраструктуры, в том числе посредством Big Data. Отслеживать, как люди перемещаются по городу, где они проводят большую часть времени, видеть весь городской трафик и находить пути оптимизации работы сети. Любой город, особенно крупный, непрерывно меняется, и мы оперативно модернизируем сеть. Конечно, в этом нам помогают наши преимущества — «МегаФон» обладает самым широким частотным спектром в регионе и поддерживает работу LTE сразу на нескольких частотах — 2600, 1800 и 800 мегагерц.

— Чем еще приходится конкурировать, помимо качества связи? Насколько сейчас велика роль сервиса?

— Сегодня обслуживание абонентов уже не ограничивается основными услугами, вроде разговоров по телефону и использования мобильного интернета. Конечно, мы видим ключевые тенденции и учитываем их в своих стратегиях. Клиенты все меньше пользуются «голосом» и все больше — социальными сетями, мессенджерами, смотрят видео. Но никто не знает, как изменятся потребности людей завтра. Поэтому наша задача намного глобальнее, чем просто оказание услуг.



Мы хотим создать среду вокруг каждого нашего абонента, в которой ему будет комфортно. Представьте, что приезжаете на берег моря и ищете, где отдохнуть. На одном пляже хороший песок, на другом — чистая вода, а на третьем — лежаки и зонтики. Так вот, мы хотим, чтобы нашим абонентам не приходилось выбирать, и они могли получить все и сразу. Не нагружать их ненужными сервисами, а предоставлять именно то, что им нужно. Разумеется, попутно повышая доверие к нам как к оператору и формируя привлекательную ценовую политику.

Мы запустили безлимитный интернет по очень доступной цене. Создали цифровую инфраструктуру, которая позволяет клиенту решать задачи, даже не связанные с мобильной связью. К примеру, сегодня наши абоненты могут оплачивать покупки в любом магазине средствами со счета мобильного одним касанием, заказав нашу банковскую карту через приложение. У нас есть целый ряд партнеров, которые предоставляют бонусы владельцам таких карт — будь то скидка или кэшбек. Для киноманов мы разработали сервис «МегаФон ТВ», где можно смотреть любимые каналы, фильмы или сериалы в любое время в любом месте. Еще одно новшество для тех, кто следит за инновациями, — тариф «Умные вещи» для управления IoT-устройствами через интернет. Это и есть «умная» и комфортная среда, к созданию которой мы стремимся.

— А каковы задачи бизнеса — чего он ждет от сотрудничества с оператором?

— У каждой компании свои задачи, и понять их можно лишь тщательно изучив то, чем она занимается. В основе наших новых бизнес-продуктов лежат исследования потребностей клиентов с разным размером и типом бизнеса. Предложения подбираются в том числе с помощью инструментов Big Data. На их основе мы можем создавать индивидуальные корпоративные тарифы. Один из таких шагов — запуск нашей линейки «Управляй!», основные преимущества которой — максимально точно подобранные тарифные планы по цене от 350 рублей в месяц, единая география звонков и мобильного интер-

нета по России, а также обнуленный трафик на полезные для бизнеса сервисы — мессенджеры, облачные сервисы, навигацию. Кроме того, на тарифах «Управляй!» доступен кэшбек в размере 7% от суммы счета, который можно копить, а затем тратить на покупку услуг и партнерских сервисов, помогающих в развитии бизнеса.

И один из таких сервисов, который, к слову, также работает на базе Big Data — «МегаФон. Таргет» — таргетированная sms-рассылка для эффективных коммуникаций с клиентом. С помощью сервиса можно рассказать конкретно вашей аудитории о новых услугах, продуктах, оповестить об открытии точки продаж или офиса, отправив сообщение на мобильный. Работает это просто — рассылку можно создать в личном кабинете, «нарисовав» портрет целевого клиента по десяткам параметров (геолокации, интересам, спискам веб-ресурсов).

Сегодня предприниматели готовы к новым технологичным решениям, поскольку понимают, что это позволяет резко увеличить эффективность бизнеса, «поручив» многие задачи приборам. Распространение технологии NB-IoT повысило интерес к «Интернету вещей» в нашей стране, и я думаю, что он будет лишь возрастать. Мы к этому готовы. Установка одного такого объекта связи не требует существенных затрат времени, бюджета и сил. Размером примерно с папку для бумаг формата А4 станция NB-IoT с помощью радиомоста соединяется с полноценной базовой станцией, и на месте раздает 4G-интернет и WiFi. Это значит, что мы можем очень быстро развернуть надежное NB-IoT-покрытие по запросу нашего клиента. Особенно это актуально для аграриев: в сезон полевых работ они могут удаленно мониторить состояние транспорта, расход топлива, время отдыха водителей, следование маршрутам с помощью «умных» датчиков, сообщающихся в нашей сети NB-IoT.

— Конкуренция на рынке телекома региона довольно высока. В чем по вашему мнению состоят ключевые преимущества «МегаФона»?

— Первое — это, конечно, же качество связи. У нас самая современная инфраструктура связи с широчайшим LTE-покрытием в крае, предоставляющим скорости мобильного интернета до 300 Мбит/с. Территорию края и республики Адыгеи обслуживают порядка 6500 базовых станций всех стандартов.

Поэтому уже второй год «МегаФон» удерживает лидерские позиции по предоставлению высокоскоростного интернета в крае. По результатам исследования компании Ookla замеров скорости мобильного интернета абонентами в приложении SpeedTest в России, «МегаФон» в Краснодаре стабильно показывает самые высокие средние скорости скачивания среди всех операторов. Так, в третьем квартале этот показатель составил 16,5 Мбит/с, а в сети LTE — 21,9 Мбит/с. В Сочи 4G-скорость еще выше — 25,04 Мбит/с. Ну и объем трафика, конечно, за эти 9 месяцев в сети LTE вырос в 1,5 раза.

Второе — удобные тарифы и опции. Чтобы наши цифровые абоненты не ограничивали пользование интернетом гигабайтами, мы запустили опцию «Безлимитный интернет» на тарифах «Включайся!». При этом стоимость услуг связи остается привлекательной — например, абонентская плата за 700 минут и интернет без границ на тарифе «Общайся» составит всего 450 рублей.

И третье — наша маркетинговая политика. Вся наша активность направлена на то, чтобы абонент «МегаФона» чувствовал себя на особом положении — ощущал заботу, получал скидки и приоритетное обслуживание. Многие крупные культурные, музыкальные и спортивные события абоненты «МегаФона» могут посещать, пользуясь существенными скидками на вход.

— Некоторые участники рынка телекома сейчас полностью уходят в онлайн и сокращают свои сети салонов. Какой позиции в этом смысле придерживается «МегаФон»?

— Для нас важно, чтобы абоненты могли получать весь спектр услуг по первому запросу. Несмотря на то, что большую часть вопросов абоненты решают посредством дистанционных сервисов, мы развиваем не только интернет-обслуживание, но и собственную розницу, где клиенты смогут с помощью специалиста подобрать необходимое устройство и тарифы. В следующем году мы планируем существенно увеличить количество фирменных салонов и в Краснодаре, и в районных центрах.

— Какие еще планы на 2019 год?

— Главная задача — это, конечно, увеличение абонентской базы, поскольку это основа нашего бизнеса. Добиваться мы этого будем за счет увеличения покрытия LTE-Advanced, развития сетей 2G/3G/4G, повышения скорости интернета и качества обслуживания. Запланирована большая программа строительства базовых станций. В частности, мы хотим еще больше укрепить свои позиции на побережье. Также будем участвовать в развитии цифровой экономики региона, работать как с бизнесом, так и с государственным сектором. Мы можем предложить Краснодарскому краю много интересных вещей, связанных с организацией парковочных пространств, работы ситуационных центров, систем оповещения о бедствиях и многих других направлений, которые сейчас актуальны. Так что работы много.