

Переход на новый уровень: как самоизоляция сказалась на работе Tele2

29.05.2020



В период ограничений у оператора мобильной связи произошло много изменений – они коснулись спроса на действующие услуги и тарифы, появления новых сервисов. О последних трендах в телекоме рассказал директор макрорегиона «Сибирь» Tele2 Дмитрий Кромский.

Новое в продуктах Tele2

В последние годы у Tele2 значительно выросли капитальные затраты на строительство новых сетей и расширение емкости существующих из-за экспоненциального роста потребления трафика. Пандемия стала дополнительным фактором. Однако внешние условия практически не повлияли на стоимость тарифов.

«Независимо от влияний внешней среды позиция Tele2 остается неизменной: мы по-прежнему стремимся предоставлять нашим клиентам лучшее соотношение цены и качества на рынке», – сказал в ходе онлайн-конференции директор макрорегиона «Сибирь» Tele2 Дмитрий Кромский.

Позитивные изменения для бизнеса

Самоизоляция наиболее заметно повлияла на структуру и уровень потребления услуг связи корпоративными клиентами. Так, спрос на data-тарифы вырос в среднем на 10%. В основном их используют для организации удаленной работы. Также увеличилась потребность в модемах и роутерах.

На рынке корпоративной связи в Новосибирской области появился тренд на увеличение количества подключений услуги «SMS-таргет», которая позволяет отправлять рекламные сообщения клиентам оператора, выразившим желание получать рассылки. Спрос на эту услугу в апреле 2020 года вырос на 25%.

Дмитрий Кромский добавил, что вырос спрос на услугу «Корпоративная АТС» среди новых клиентов. Фактически это офисная АТС, для которой не нужно никакого оборудования, кроме обычных мобильных телефонов. Услуга позволяет в условиях хоум-офиса ответить на любой входящий звонок и переключить клиента на нужного специалиста.

Переход компаний на удаленный режим работы спровоцировал рост потребностей в корпоративной связи и быстром мобильном интернете. Количество подключений новых SIM-карт к действующим договорам на оказание услуг связи выросло на 50%.

«Самым быстрорастущим сегментом рынка корпоративной связи стали услуги М2М. Например, только в апреле Tele2 только по одному заказу предоставила более 100 SIM-карт для банковских терминалов одного из крупнейших российских банков. Преимуществами тарифов Machine-to-Machine являются прозрачность условий, вариативность пакетов включенного в них трафика и отсутствие дополнительных сервисов, влияющих на ценообразование», – отметил спикер.

Новые тенденции

В период самоизоляции выросла потребность в общении. В самом начале клиенты Tele2 в Сибири израсходовали на 8% больше голосового трафика, чем за период со 2 по 23 марта. Это существенный рост, подчеркивает Дмитрий Кромский, который сопоставим с трафиком «голоса» в новогодние каникулы.

«Причем большая его часть смещается из центра городов в спальные районы, пригород и удаленные районы области, что в контексте пандемии и самоизоляции ожидаемо», – добавляет спикер.

Представитель компании отметил, что заметно выросла доля подключений онлайн, несмотря на то, что точки продаж продолжали работу в офлайне.

Кстати, персонал салонов перестроился на работу в новых условиях. Консультанты с первой недели ограничений обеспечены средствами дезинфекции, перчатками и масками. Но все же значительная доля продаж перешла в онлайн. Кроме этого, появилась возможность зарегистрировать SIM-карту самостоятельно.

«Мы упрощаем заказ SIM-карты и оформление договора. В интернет-магазине Tele2 появилась кнопка «Госуслуги», которая предлагает заполнить поля формы через сайт. Пользователю достаточно подтвердить свое согласие с передачей сведений с портала госуслуг в Tele2, и система автоматически перенесет в онлайн-форму ФИО абонента, паспортные данные, год рождения, место жительства и другую информацию», – пояснил Дмитрий Кромский.

Доставка SIM-карт в крупных городах России доступна с помощью сервиса «Яндекс.Такси» (в Сибири это Красноярск, Томск, Новосибирск, Омск, Барнаул и Кемерово), а также курьерской службы интернет-магазина Tele2.

Также появилась возможность дистанционной замены SIM-карт. Теперь в случае ее поломки или утери абоненты могут заменить карту, не выходя из дома. Это позволяет клиентам сократить контакты с людьми и перемещение по городу.

Ранее при утере или поломке карты ее замена проводилась только при непосредственном обращении клиента в салон связи. Теперь абонент оператора может позвонить по телефону горячей линии Tele2 и сообщить сотруднику контактного центра о возникшей проблеме. Оператор проверит, в какие салоны связи может обратиться абонент, а в случае, если клиенту удобна доставка, предложит провести замену дистанционно.

«С нашей точки зрения – это хорошая тенденция, так как это позволяет консультантам салонов концентрироваться на новых клиентах», – подчеркнул глава макрорегиона компании.

Культура на самоизоляции

«Дом по другим правилам» – развлекательная онлайн-площадка, запущенная Tele2 в конце апреля. Там можно посмотреть кино, сходить на виртуальную выставку или лекцию, научиться чему-то новому, познакомиться с интересными людьми и даже назначить свидание.

Сервис оформлен как дом с восемью комнатами, где каждое помещение имеет свою тематику и свои опции.

«Нас вдохновляла идея «третьего места», чего-то помимо дома и работы. А сейчас у многих даже второго места нет – работаем там же, где завтракаем. В таких условиях учиться позитивом сложно. Разрабатывая концепцию «Дома по другим правилам», мы ориентировались именно на это – дать людям возможность жить полноценной жизнью, пусть и онлайн», – сказал Кромский.

«Дом по другим правилам» запустился 24 апреля. За это время его посетили больше 500 тысяч человек из разных регионов России. Чаще других заходили в дом Tele2 жители Москвы, Санкт-Петербурга и Нижнего Новгорода. В онлайн-доме прошло 44 прямых трансляций по кулинарии, декору интерьера, спортивным тренировкам, рисованию и парикмахерскому искусству.

Представитель Tele2 добавил, что «Дом по другим правилам» продолжит существовать и после самоизоляции.