



Дополнительная информация к пресс-релизу о сервисе «Электронный Помощник»

Сервис «Электронный Помощник»

Новый сервис «Электронный Помощник», реализованный МТС на 89 000 терминалов оплаты КИВИ (розничный бренд компании ОСМП) по всей России, - это система самообслуживания, которой могут пользоваться абоненты МТС для управления своими тарифными планами, сервисами и услугами, а также для проверки баланса лицевого счета. Сервис доступен для всех абонентов МТС за исключением абонентов корпоративных и VIP-тарифных планов.

Потенциальная аудитория сервиса

Потенциальная аудитория сервиса «Электронный Помощник» - это пользователи терминалов моментальной оплаты услуг связи, являющиеся абонентами МТС. По нашим оценкам, в ближайшие месяцы число пользователей сервиса «Электронный Помощник» может достигнуть 3 млн. человек.

Основные преимущества сервиса для абонента

- Экономия времени обслуживания, за счет самостоятельного управления своим тарифным планом и набором услуг;
- Нет необходимости звонить в контактный центр;
- Оперативное получение информации о состоянии счета;
- Проверка поступления платежей в режиме реального времени.

Защита информации при работе с сервисом

Абонент может самостоятельно заказать пароль для доступа к сервису со своего мобильного телефона, отправив пустое sms-сообщение на номер 6262. В ответ на это сообщение пароль поступит абоненту на мобильный телефон. Пароль хранится в сервисе «Электронного помощника» в зашифрованном виде и передается по закрытым каналам связи. При трехкратном введении неверного пароля доступ к сервису закрывается на сутки. После истечения периода блокировки можно воспользоваться сервисом с прежним паролем или заказать новый.

Системы самообслуживания операторов «большой тройки» на терминалах моментальных платежей

Другие мобильные операторы «большой тройки» не имеют сервисов самообслуживания абонентов на терминалах моментальной оплаты услуг связи, подобных сервису МТС «Электронный Помощник».

Сервисы самообслуживания МТС

МТС стремится предоставить своим абонентам максимальное количество удобных способов быстро получить требуемые услуги в тот момент, когда это удобно клиенту.

Для этого МТС активно развивает сервисы самообслуживания, в частности, сервис «Интернет-Помощник». Этот сервис (<https://ihelper.mts.ru/selfcare/>) представляет собой систему самообслуживания, которой могут пользоваться абоненты МТС для управления своим тарифным планом, балансом лицевого счета, сервисами и услугами. Сервис доступен абонентам всех тарифных планов на всей территории России. По итогам 3 квартала 2009г. Интернет-Помощник насчитывает 1 770 257 уникальных пользователей. Более трети из них - жители Московского региона.

Ситуация на рынке сервисов самообслуживания

По данным исследования, проведенного одним из ведущих мировых поставщиков систем обслуживания клиентов - компанией Amdocs, сегодня через порталы самообслуживания поступает лишь треть всех обращений российских пользователей. При этом в ближайшие 2 года на рынке ожидают роста использования подобных порталов. Эти ожидания связаны с удобством и доступностью взаимодействия пользователя с поставщиком услуг.

Данные сервисы чаще всего предлагают клиентам следующие услуги: информацию о продуктах и услугах (91%), запросы по финансовым вопросам (91%), управление информацией по счетам и их оплату (82%). Компании, предоставляющие подобные сервисы для своих клиентов, экономят до 18% средств по сравнению с использованием специалистов службы поддержки.

По мнению аналитиков, Россия значительно отстает от западных стран по использованию систем самообслуживания, но по целому ряду показателей она значительно опережает другие страны. Например, при помощи сервисов самообслуживания 82% абонентов в России решают вопросы по управлению информацией по счету и поддержке (в мире, в среднем, 63%), 73% - регистрируют свои претензии (в мире, в среднем, 36%). Большинство российских компаний рассматривают системы самообслуживания как ключевой компонент платформы взаимодействия с клиентами.

Российский рынок моментальных платежей

В I полугодии 2009 г. оборот российского рынка моментальных платежей увеличился на 19% до 299 млрд руб. Такие данные приводит Национальная ассоциация участников электронной торговли (НАУЭТ). По оценке ассоциации, оборот рынка моментальных платежей рос за счет увеличения доходов сотовых операторов и спроса на новые услуги по приему платежей – погашение кредитов и т.д.

Лидером по приему платежей в I полугодии 2009 г. стала компания «Объединенная система моментальных платежей» (ОСМП, розничный бренд КИВИ). Ее доля - 36% рынка (108 млрд руб.). По сравнению с I полугодием 2008 года количество платежных терминалов ОСМП выросло более чем на 34% - до более, чем 100 тыс. точек. Сумма среднего платежа увеличилась на 14% с 85 до 97 руб., на 14% увеличилось и число транзакций, превысив 1,1 млрд.

Второе место на рынке моментальных платежей принадлежит компании «КиберПлат». На ее долю, по данным НАУЭТ, приходится 24% рынка.

По оценкам Spews Analytics (октябрь 2009 года), сегодня в России до 90% оплаты сотовой связи проходит через электронные платёжные системы (ЭПС), еще 5% - через скрэтч-карты и 5% - через банки. За фиксированную связь и интернет на ЭПС приходится 40% платежей, причём этот показатель постоянно растёт, уменьшая долю банковских платежей. 10% транзакций посредством ЭПС идёт на погашение потребительских кредитов, а за ж/д и авиабилеты электронными деньгами идёт 1% оплат.