

Интеллектуальные услуги на рынке сотовой связи.

Как известно, сотовые операторы конкурируют, в основном, на трех уровнях: покрытие, цены и услуги. До настоящего времени высокие темпы роста (порядка 40-50%) достигались благодаря увеличению зоны покрытия и снижению тарифов на голосовые услуги. По мере приближения порога проникновения сотовой связи стала проявляться следующая тенденция: ARPU операторов постепенно снижается, эксперты (IKS Consulting, Сотовик) прогнозируют замедление темпов роста абонентской базы, а значит и замедлится рост доходов операторов. И если не предпринять необходимых мер по стабилизации динамики ARPU и, в последующем, его роста, то оператор может потерять свои доходы. Так как методы борьбы на первых двух уровнях начинают себя исчерпывать, то вектор конкуренции постепенно смещается в сторону третьего уровня – услуги с дополнительной оплатой (VAS). Уже сейчас доля VAS в доходах операторов составляет 13%, темпы роста рынка – 40%. На данный момент лидерство на этом рынке удерживает мобильный контент. Но для укрепления своих позиций операторам необходимо предлагать новые сервисы, способные приносить дополнительный доход. Решением этой проблемы выступают интеллектуальные платформы, на базе которых предоставляются дополнительные услуги. Одни услуги рассчитаны на генерацию дополнительного голосового трафика (Share Call, VPN), другие основаны на дополнительной оплате абонентом (Call Guard, Voting, LBS, Ring Back Tone).

Большинство российских вендоров уже давно имеют в своем портфеле решений ИН услуги, но так как рынок ИН сервисов в России только получает свое развитие, то возникает вопрос о соответствии предлагаемых разработчиками сервисов спросу среди операторов. EastWind, как представитель компании-разработчика ИН платформы и ИН услуг, поставил целью провести небольшое исследование на предмет актуальности ИН сервисов, предлагаемых российскими разработчиками, для выявления наиболее востребованных услуг, которые отвечают потребностям рынка. Для решения поставленной задачи были отобраны услуги, наиболее часто встречающиеся в продуктовой линейке российских вендоров: частная виртуальная сеть (VPN), ограничение вызовов (Call Guard), вызов с раздельной оплатой (Share Call), телеголосование (Voting), замена КПВ (контроля посылы вызовов - гудков) на звуковой фрагмент (RBT) и голосовые чаты (VCS). В данной статье мы приводим краткое описание результатов, полученных в ходе исследования.

Спрос на интеллектуальные услуги со стороны операторов.

Если рассматривать рынок интеллектуальных услуг в целом, то однозначных тенденций проследить не возможно, т.к. интеллектуальные услуги в большинстве случаев внедряются операторами локально, в пределах одной-двух областей. Большую роль в этом играет неравномерность развития сетей мобильной связи в различных регионах.

В ходе исследования, проводимого компанией EastWind, были проанализированы предложения шести ведущих операторов сотовой связи стандарта GSM – МТС, Билайн, МегаФон, СМАРТС, U-tel и «Нижегородская сотовая связь». Такой выбор обусловлен двумя критериями: 1) размер абонентской базы оператора; 2) активность оператора по внедрению ИН услуг. Традиционно эти операторы являются флагманами по внедрению инновационных сервисов и технологий обслуживания абонентов, поэтому их поведение, на наш взгляд, определяет дальнейшие тенденции развития рынка.

Методика исследования предполагала выявить, какие из перечисленных услуг реализованы в сетях операторов и оказываются абонентам. В результате анализа предложений группы выбранных операторов были получены следующие данные:

- 1) Услуга Call Guard присутствует на рынке достаточно долгое время, и вошла в стандартный пакет, предлагаемый операторами при подключении абонента.
- 2) Услуги VPN стали внедряться еще в 2003-2004 годах и за прошедшее время активно продвигались в корпоративном сегменте. Точные данные о востребованности

этой услуги отсутствуют, т.к. корпоративные клиенты являются стратегическим сегментом развития операторов, и информация по ним закрыта. Особый интерес вызывает география инсталляций этих решений. Сервис был запущен федеральными операторами только в центральном регионе.¹ Очевидно, это является следствием того, что уровень проникновения в данном регионе превысил 100% и операторы не стремятся повысить абонентскую базу за счет малоговорящих абонентов, а стараются увеличить долю корпоративных клиентов, т.к. доходность с них гораздо выше, чем с «массового» пользователя (в среднем ARPU корпоративного клиента превышает ARPU физ. лица в 3-4 раза).

3) Услуга Share Call на данный момент предоставляется только одним оператором – «Нижегородская Сотовая Связь». Остальные операторы пока не проявляют интереса к этому сервису.

4) В последнее время все больший интерес привлекает услуга RBT. С начала 2006 года эту услугу ввели в эксплуатацию шесть операторов: 3 региональных (СМАРТС, U-tel и «Ульяновск-GSM») и 3 федеральных. Здесь сложилась ситуация, прямо противоположная VPN: подавляющее большинство инсталляций произведено в регионах². Причины, скорее всего, заключаются в том, что в регионах операторы за счет внедрения новых услуг пытаются, с одной стороны, сохранить лояльность своих абонентов с одной стороны, и, с другой стороны, повысить ARPU самого массового сегмента (молодежь), т.к. RBT направлен, в большей степени, на молодежный сегмент. Кроме того, корпоративный сегмент сконцентрирован в центральных регионах, поэтому именно там у операторов существует хорошая возможность получать с бизнеса высокие доходы. В регионах корпоративных клиентов меньше, они менее состоятельны и поэтому на сегодня региональным операторам проще получать прибыль с массового сегмента, чем переходить к работе с совершенно новыми для них и пока мало прибыльными потребителями.

5) Сервисы телеголосования и голосового общения представлены практически у всех операторов. Судя по количеству предложений, эти сервисы обрели достаточную популярность у абонентов, что может говорить об их актуальности.

Таким образом, оценив предложения ведущих операторов РФ³, мы пришли к выводу, что наиболее востребованными услугами на базе интеллектуальной платформы являются услуги ограничения вызовов, телеголосования, голосовых чатов и услуга замены КПВ на персональный звуковой фрагмент (см. рис. 1). Это показывает, что сегодня усилия большинства операторов направлены на удовлетворение развлекательных потребностей своих абонентов. Услуги для корпоративных клиентов пока являются, скорее, исключением, нежели правилом.

¹ Города Москва, С.-Петербург и прилегающие к ним территории.

² Подавляющее большинство инсталляций было произведено в Поволжском регионе (СМАРТС – Оренбургская обл.; Мегафон – Самара, Саратов; Билайн – Самара; Ульяновск-GSM – Ульяновская обл.)

³ На представленной ниже диаграмме обозначены позиции каждой услуги. Услуги расположены на осях в соответствии с тем, какую долю занимают операторы, установившие эти услуги от общего количества операторов региона. Методика расчета такова: количество операторов, внедривших услугу делится на общее количество рассматриваемых операторов.

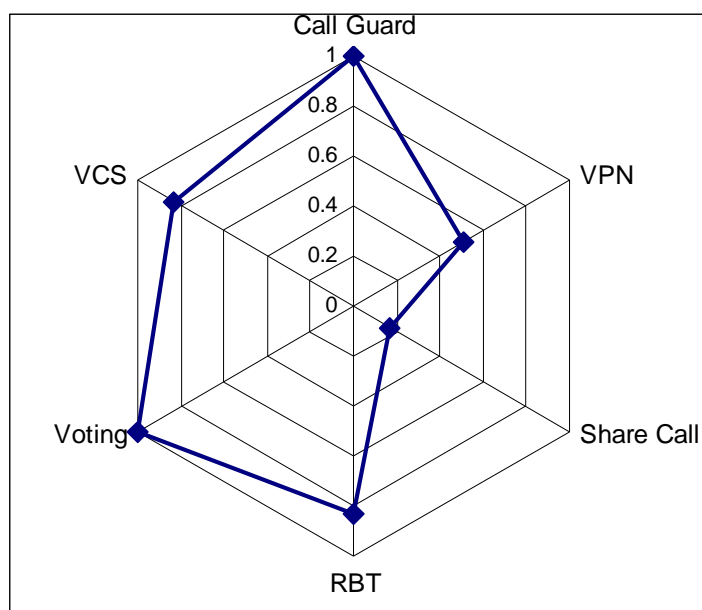


Рис. 1. Услуги, внедренные операторами.

Предложение интеллектуальных услуг российскими разработчиками.

При исследовании предложения на российском рынке интеллектуальных услуг были изучены описания интеллектуальных платформ, представленные компаниями-разработчиками на своих web-сайтах. Для анализа были отобраны наиболее сильные игроки российского рынка В&СС систем, занимающиеся разработкой интеллектуальных платформ.

Собранные данные были сведены в таблицу, представленную ниже.

Таблица 1.

Интеллектуальные услуги, поддерживаемые платформами производителей.

услуги конкуренты	Call Guard	VPN	Share Call	RBT	Voting	VCS
СВОСС	★	★	★	★	★	★
Беркут	★	★	★	★		
STROM		★		★	★	
Протей		★			★	
EastWind	★	★	★	★	★	★

Из данной таблицы видно, что наибольшее внимание российские разработчики уделяют услуге VPN, далее идут RBT и Voting, замыкают рейтинг Call Guard, Share Call и Voice Contact Service.

Графически рейтинг услуг среди производителей выглядит следующим образом⁴:

⁴ Методика построения диаграммы аналогична диаграмме спроса (см. рис. 1) с тем отличием, что в этом случае оценивалась доля услуги в общем количестве предложений разработчиков.

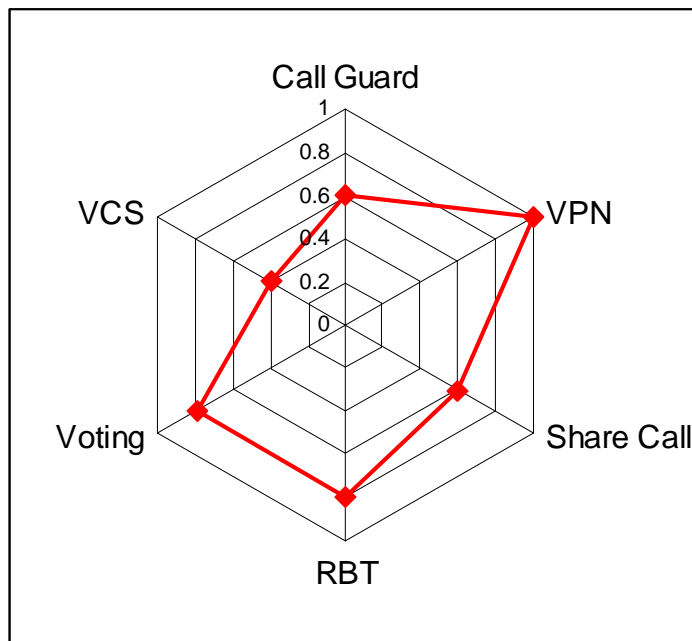


Рис. 2. Услуги, предлагаемые разработчиками.

Со стороны вендоров наибольшее внимание уделяется услугам частной виртуальной сети, телеголосованию и замене КПВ на звуковые фрагменты.

Соответствие спроса и предложения.

По итогам анализа спроса и предложения была составлена диаграмма, показывающая соотношение количества операторов, внедривших IN услуги и разработчиков, предлагающих данные услуги.⁵

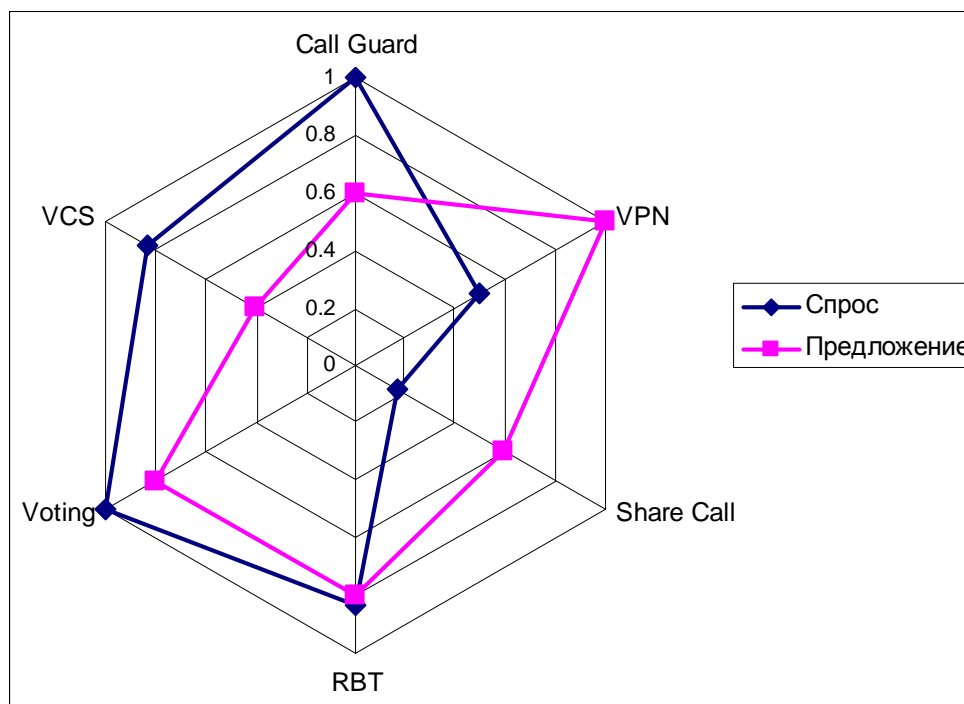


Рис. 3. Сравнение спроса и предложения на рынке интеллектуальных услуг.

⁵ Для построения диаграммы использовался общий спрос на IN услуги среди рассматриваемых операторов.

Однозначное лидерство удерживает услуга RBT, что характеризует ее как наиболее популярную на данный момент. По остальным услугам наблюдается несоответствие предложения и спроса. В частности, что касается услуг VPN и Share Call, то спрос на них еще не сформирован – операторы пока не готовы их предоставлять в массовом порядке. По услуге Call Guard рынок достиг практически полного насыщения и некоторые разработчики выводят ее из своей линейки.

Вендоры, имеющие в своей линейке услуги RBT, Voting и VCS получают хорошие шансы на продажу их операторам, так как спрос на них высокий.

IN-услуги компании EastWind.

Что касается EastWind, то компания также старается наиболее адекватно реагировать на запросы рынка и удовлетворять все потребности операторов в решениях, базирующихся на интеллектуальной платформе. В портфеле компании присутствуют как наиболее актуальные услуги (RBT, Voting и голосовые чаты), так и те услуги, которые в перспективе, предполагается, будут пользоваться большим спросом (VPN и Share Call⁶).

EastWind IN RingBackTone позволяет абоненту заменить стандартные сигналы вызова индивидуальными звуковыми фрагментами. Это означает, что когда абоненту А, подключенному к услуге EastWind IN RingBackTone, звонит абонент В, то последний вместо телефонных гудков будет слышать мелодию, которую установил абонент А. Помимо музыкальных фрагментов в качестве сигналов вызова абонент А может также установить рекламное объявление или голосовое сообщение, например, «пождуйте, пожалуйста, в данный момент я нахожусь в кабинете у директора и освобожусь через пару минут».

EastWind IN Voting – это услуга интерактивного телеголосования, которая предназначена для проведения опросов, конкурсов и других мероприятий, связанных с массовым сбором информации. Она обеспечивает:

- Ø автоматическую регистрацию заявок;
- Ø формирование расписания для голосований, ограничение количества принимаемых ответов;
- Ø блокировку повторных звонков уже проголосовавших респондентов;
- Ø подготовку детальной статистики по результатам голосования;
- Ø параллельное проведение нескольких опросов;

Данный функционал предопределяет широкую сферу применения услуги EastWind IN Voting, так как система обеспечивает эффективный канал для сбора различной маркетинговой информации. Тем более, что при голосовании пользователи привыкли звонить на определенный номер – это быстрее и удобнее, чем набирать SMS. Поэтому EastWind IN Voting служит удобным инструментом для проведения различных конкурсов, голосований, опросов в интерактивном режиме и позволяет автоматизировать значительную часть работы маркетинговых служб компаний различного профиля.

Услуга **EastWind IN Voice Contact Service** позволяет организовать соединение с помощью набора короткого логического номера без идентификации физических номеров абонентов. Данный сервис обеспечивает анонимные разговоры между абонентами и может быть реализован как в рамках сети одного оператора, так и между несколькими сотовыми компаниями.

Современные абоненты проявляют огромный интерес к различным сервисам, предназначенным для интимного общения и знакомства. Как показывает опыт, спрос на аналогичные SMS сервисы постоянно увеличивается. Данный факт говорит о том, что аналогичный голосовой сервис не может остаться невостребованным на рынке. Более того, в большинстве случаев голосовые сервисы становятся более популярными, чем их SMS-аналоги.

⁶ После насыщения рынка развлекательными сервисами последует борьба среди операторов за корпоративный сегмент абонентов.

EastWind IN VPN реализует функциональность офисной мини АТС в мобильной среде, что позволяет территориально разделенным абонентам образовывать некоторую логическую группу и устанавливать между собой так называемую виртуальную частную сеть. Пользователи данной сети могут использовать сложные тарифные планы (например, звонки могут разделяться на деловые и частные, на них могут начисляться скидки и льготы), а также, применять для связи друг с другом короткие номера. Помимо этого, система **EastWind IN VPN** может назначать типы вызовов, которые будут доступны конкретной группе обслуживаемых абонентов (входящие, исходящие, вызовы только внутри группы и прочее) и фильтровать как входящие, так и исходящие вызовы, совершаемые членами виртуальной сети.

Услуга **EastWind IN Share Call** позволяет распределять начисления между вызывающей и вызываемой стороной. Например, когда вызывающий абонент говорит за счет вызываемого (предусмотрена возможность запроса на согласие оплатить вызов посредством USSD-сервиса) или когда стоимость разговора распределяется между абонентами в отношении 50/50 или 100/0. При этом абонент, который подписался на услугу **EastWind IN Share Call**, может завести сразу несколько групп, которые будут определять характер распределения платы за услуги. Например, группа «Семья» будет подразумевать безусловную оплату входящих вызовов за счет самого абонента, группа «Друзья» - оплата делится поровну и т.д. Также система позволяет определять расписание, по которому звонки будут относиться к той или иной категории (звонки во все будние дни с 9.00 до 18.00 рассматриваются как «деловые» и оплачиваются компанией, а в любое другое время абонент платит за звонки самостоятельно).

EastWind IN Call Guard - это фильтрация входящих вызовов на основе белого и черного списков, а также специально заданных правил обработки. Абоненты сами настраивают критерии, по которым производится ограничение входящих звонков. Такими параметрами могут быть телефонные номера, дни, часы и прочее. Абонент также может задавать правила действий в ответ на нежелательный вызов: отказ, переадресация или устанавливать определенные виды голосовых сообщений, например: «Абонент временно недоступен», «Абонент занят». Управление услугой **EastWind IN Call Guard** производится через WEB, SMS или USSD-сервис, что расширяет возможности абонента.

Услуга фильтрации вызовов имеет множество приложений, среди которых - использование услуги **EastWind IN Call Guard** бизнесменами. Для них возможность ограничивать личные вызовы, когда они находятся на совещании или на встрече, является актуальной, поэтому операторы, предлагающие своим бизнес-клиентам услугу **EastWind IN Call Guard**, могут значительно повысить свои доходы.

Стоит отметить, что за счет того, что все указанные сервисы реализуются на базе интеллектуальной платформы, есть возможность предоставлять их абонентам даже тогда, когда они находятся вне «домашней» сети оператора, то есть, в роуминге. Таким образом, **EastWind IN Platform** предоставляет операторам широкие возможности для обеспечения своих абонентов полным комплексом необходимых услуг. Более того, компания **EastWind** не собирается останавливаться на достигнутом, и планирует разработку новых сервисов, которые помогли бы операторам добиться значительных успехов в борьбе за абонента.

Заключение.

Данное исследование не проводилось специализированным аналитическим агентством.

Мы надеемся, что это исследование поможет операторам мобильной связи определиться с выбором поставщика интеллектуальных решений, наиболее полно отвечающим требованиям рынка и тем самым укрепить свои позиции в конкурентной борьбе. Вместе с тем, наша компания готова способствовать развитию производства средств автоматизации работы операторов связи в том направлении, которое диктует рынок.