

М.Ю.Кулагина (4 курс, каф. СиП), Д.С.Быльева, асп.

АНАЛИЗ ПРЕДПОЧТЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ВЫБОРЕ ОПЕРАТОРА СОТОВОЙ СВЯЗИ В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ (МЕГАФОН, МТС, БИЛАЙН)

Перед человеком, решившим стать абонентом сотовой связи, встает вопрос, какому оператору отдать своё предпочтение, и выбор становится еще более сложным, если в одном районе работают несколько операторов. Как правило, уровень цен на минуту связи находится на одном уровне, а основные отличия лежат в качестве связи и наборе дополнительных услуг, зависящих, главным образом, от используемого стандарта.

В исследовании проанализированы услуги, предоставляемые тремя ведущими операторами Северо-Западного региона России: МегаФон, МТС и БиЛайн, а также предпочтения потребителей при выборе оператора сотовой связи.

Если представить выбор оператора схематически, то последовательность будет выглядеть следующим образом: следует определить, подходит ли зона обслуживания оператора и предоставляемый роуминг; соответствует ли набор дополнительных услуг текущим и предполагаемым требованиям; из операторов выбранного стандарта следует предпочесть того, кто предоставляет подходящий тариф с минимальными месячными требованиями.

В ходе исследования на тему выбора оператора сотовой связи было опрошено 25 человек различного возраста и социального положения, и были получены следующие результаты.

Услугами сети Мегафон пользуются в большинстве своем люди, имеющие постоянную работу со средним заработком выше 250\$ (93%). Они используют сотовую связь в основном для работы и общения с семьей. Осознавая, что эта связь дорогая, они не меняют оператора, потому что Мегафон обеспечивает уверенный прием и большую зону охвата, что немаловажно для их образа жизни. Дополнительными услугами пользуются единицы и редко (5%). Форма оплаты у этого оператора - телефонные карты с различным номиналом, абонентов эта система устраивает.

Услуги сети МТС выбирают люди разного социального положения: и работающие с постоянным заработком и учащиеся (студенты), имеющие непостоянный заработок в среднем размере от 100\$ до 200\$. Они используют сотовую связь как для работы, так и для общения с друзьями и семьей. Многие из абонентов (75%) пользуются дополнительными услугами, которые предоставляет данный оператор ("любимый номер", роуминг, SMS-викторины и другие). Они довольны уровнем цен и качеством связи, но многие отмечают, что связь могла бы быть лучше. Одним из главных минусов, выявленных в ходе опроса, является то, что с личных счетов абонентов сети МТС неизвестным образом малыми долями, но с постоянной периодичностью списываются денежные средства. На вопрос о том, есть ли возможность смены оператора на другого, большинство респондентов (60%) отвечали, что несмотря на то, что качество связи и обслуживание их более или менее устраивает, при более выгодных предложениях это может произойти.

Подключаются люди к сети МТС в основном из-за того, что большинство знакомых используют эту связь, и потому что существует большой выбор тарифных планов, из которых можно выбрать наиболее подходящий.

Недавно появившегося на рынке сотовой связи Санкт-Петербурга оператора БиЛайн, выбирает в большинстве своем молодежь до 25 лет, не имеющая самостоятельного и стабильного дохода, потому что эта связь является самой дешевой из представленных

операторов. Респонденты отмечают, что данная связь имеет маленькую зону охвата и неуверенный прием, но для общения с друзьями и родственниками (в основном для этого эту связь и используют) это очень дешево и выгодно, особенно, если говоришь по сети (внутри сети 1 минута разговора стоит 0,01\$). 85% опрошенных пользуются большинством дополнительных услуг, так как они либо бесплатные, либо стоимость их чисто символическая (голосовая почта, WAP, “любимые номера”, справочно-информационные услуги, прием-передача данных и др.).

Немаловажным фактором после выбора оператора является выбор тарифного плана. Выбор тарифного плана - дело индивидуальное. Каждый пользователь в состоянии самостоятельно подсчитать стоимость сотовой связи в месяц, если учтет следующие показатели: абонентская плата; стоимость минуты разговора днем, вечером, в будни и в выходные с учетом личного графика разговоров; стоимость отправки и предполагаемое количество SMS-сообщений в месяц; сколько минут пользователь будет говорить в основной тарифной зоне и сколько в роуминге.

Проанализировав предоставляемые тарифные планы сетей МегаФон, МТС и БиЛайн, можно сделать следующие выводы: самый дешевый тариф у сети Мегафон - GSMлайт new, принимая во внимание время суток, в которое пользователь больше всего использует телефон, а также отсутствие абонентской платы.

Наиболее дешевые тарифы для сети МТС – это тарифы группы “Джинс”, на которых существует градация цены в зависимости от времени суток, а также возможность тарификации как с первой секунды разговора, так и с 61-ой. Тарифы группы “Джинс” отличаются также абонентской платой, которая ниже, чем на всех остальных тарифах. Самым дешевым из этой группы тарифов является тарифный план Супер Джинс, который отличается от всех остальных тем, что входящие звонки со всех мобильных телефонов - бесплатные, а также отсутствует абонентская плата.

Оператор БиЛайн предоставляет мало тарифных планов (всего 4). Самыми дешевыми тарифами являются Би+ Хит и Би+ Тайм, так как только на них входящие звонки со всех мобильных телефонов, независимо от оператора, бесплатные. На тарифе Би+ Тайм есть свой плюс – не сгорают платежи. Форма оплаты у этого оператора – телефонные карты с различным номиналом (5,10,25,50\$), и эта сумма денег рассчитана на определенный период времени, по истечении которого, оставшиеся на счету денежные средства аннулируются, за исключением тарифного плана Би+ Тайм.

Ниже приведена таблица, которая показывает стоимость разговора на этих тарифных планах. Здесь учтена разная тарификация, которая производится с 1-ой или 61- секунды разговора, что существенно влияет на стоимость, в зависимости от того, какая средняя продолжительность самого разговора.

Можно сделать вывод, что МегаФон является самым дорогим оператором, несмотря на это, абоненты делают основную ставку на хорошую и уверенную связь. Что касается сети МТС, то этот оператор предоставляет самый большой выбор тарифных планов (12), что позволяет абонентам, проанализировав их, выбрать на их взгляд самый подходящий. Услуги этой сети не очень дорогие, пользователи довольны и уровнем цен, и качеством связи. БиЛайн – самая дешевая связь, в основном из-за того, что стоимость исходящих звонков по сети составляет 0,01\$. Связь не уверенная, зона охвата маленькая, но можно делать скидку на то, что этот оператор только что появился в нашем регионе, и через несколько месяцев качество связи улучшится.

Звонки, SMS, ежемесячн. платежи	Время разговора	Стоимость ¹				
		Мегафон, тариф GSMлайт new (ср. цена)	МТС, тариф Супер Джинс тарификация		БиЛайн, тарифы	
			1 сек	61 сек	Би+ Хит, тарификация	Би+ Тайм, тарификация
					1 сек	61 сек
разговор по сети	30 сек	0,14 / 0 ²	0,08 / 0	0,12 / 0	0,01 / 0	0,01 / 0
	50 сек		0,14 / 0	0,12 / 0	0,01 / 0	0,01 / 0
разговор с др. сетями	30 сек	0,19 / 0,19	0,08 / 0	0,12 / 0	0,11 / 0	0,16 / 0
	50 сек		0,14 / 0	0,12 / 0	0,18 / 0	0,16 / 0
разговор с городскими телеф.	30 сек	0,19 / 0,19	0,08 / 0,08	0,12 / 0,12	0,11 / 0,11	0,16 / 0,16
	50 сек		0,14 / 0, 14	0,12 / 0,12	0,18 / 0,18	0,16 / 0,16
SMS		0,06 / 0	0,06 / 0		0,06 / 0	
абонентская плата		0	0		0	

1. Все цены указаны в USD, без учета налогов.

2. Первая цифра дроби - цена за исходящий вызов, вторая - за входящий.