**ПРИМЕР ТРАНСКРИБАЦИИ**

**АУДИОЗАПИСИ ИНТЕРВЬЮ (ФРАГМЕНТ)**

**Респондент**: Если говорить о ценах, то у нас там есть тот же \*\*\*… Не так давно они поставили свою точку недалеко. И еще, по-моему, \*\*\*. Но их предложения ничем не лучше.

**Интервьюер: Получается, что когда вы подключались к \*\*\*, особого выбора у вас не было?**

**Респондент**: Выбирать было не из чего ─ кроме \*\*\*, ничего больше не было.

**Интервьюер:** **Скажите, что теоретически может мотивировать вас к смене провайдера?**

**Респондент:** Была мысль переключиться на **\*\*\***, но дальше мысли дело не пошло.

**Интервьюер: А почему возникала такая мысль?**

**Респондент**: Бывают у \*\*\* периодически сбои на этой линии…

**Интервьюер:** **Падает скорость? Или вообще исчезает интернет?**

**Респондент:** Очень сильно уменьшается скорость, и даже случается периодически обрыв линии.

**Интервьюер:** **Почему именно могли бы рассматривать \*\*\*, а не \*\*\*, например?**

**Респондент**: Можно рассматривать и других провайдеров. У нас было много опыта работы с **\*\*\***, с другими компаниями. У многих моих клиентов разные провайдеры, \*\*\* в том числе, и качество очень хорошее. \*\*\* не у многих. Единственная проблема**\*\*\***– высокая стоимость услуг… У этой компании за последние несколько лет заметно выросло качество обслуживания клиентов, но цена остается высокой.

**Интервьюер: Кстати, по поводу качества… Это ваши наблюдения, Александр, или со слов знакомых?**

**Респондент**: Я сам наблюдал на примере своих клиентов. И это связано в основном с принципами построения их сети. Сначала, стремясь побольше охватить, все запускали на низкокачественном оборудовании, и следовательно, было много проблем ─ исчезала связь у целых районов. Но потом они поменяли оборудование, может, что-то сделали с питанием ─ и за последние 4 года качество серьезно улучшилось, все работает стабильно, проблемы свелись практически к нулю. Но стоимость довольно высокая.

У \*\*\* тоже есть проблемы, как и у всех. Качество у них не улучшается, где-то все хорошо, а где-то «через раз». У нас все, в принципе, неплохо работает. У меня есть клиенты, которые перешли от \*\*\* к\*\*\*. Месяц назад они подключились и, можно сказать, тестируют сейчас **«\*\*\*»**. Говорят, что скорость хуже. А тут еще пришло предложение от \*\*\* об уменьшении стоимости, так что \*\*\*вообще стал им не интересен.

**Интервьюер: Кстати, хочу поговорить насчет стоимости. У вас интернет в офис «\*\*\*». И стационарные телефоны тоже «\*\*\*»?**

**Респондент**: У нас два номера.

**Интервьюер: У вас единая сумма оплаты, или отдельно интернет и телефон? И какая стоимость услуги?**

**Респондент**: Я не помню, честно говоря. Это в компетенции другого человека.

**Интервьюер**: **Вы помните, какая скорость интернета по тарифу?**

**Респондент**: У нас идет лимит по линии – 6 МБ.

**Интервьюер: Сколько сотрудников в вашей компании? У них у всех есть стационарные телефоны?**

**Респонден**т**:** В компании около 10 человек. Телефоны не у всех. У нас 2 номера в компании и внутренняя АТС.

**Интервьюер: Расскажите, пожалуйста, о корпоративной мобильной связи. Сейчас вы пользуетесь корпоративной мобильной связью \*\*\*, раньше это был \*\*\*… У всех ли сотрудников есть sim-карты?**

**Респондент:** Только у двоих.

**Интервьюер:** **Сколько вы платите за это?**

**Респондент:** Примерно 1200 – 1300 рублей.

**Интервьюер:** **У остальных нет по работе потребности в мобильной связи?**

**Респондент:** По работе мобильной связью пользуются только эти два человека. У нас небольшое количество звонков, нам это не нужно. Можно позвонить и по городскому телефону.

**Интервьюер: Насколько, в целом, вас устраивает ваш провайдер \*\*\* в плане качества связи, тарифов?**

**Респондент:** У \*\*\*, как и у \*\*\*, есть один недостаток – отсутствуют сети 4-го поколения и мобильный интернет медленный, а покрытие, в принципе, нормальное. Бывают, конечно, в праздники какие-то пиковые нагрузки. Но с этим можно мириться. Это периодически у всех провайдеров бывает. В последние годы ситуация улучшилась. Единственное, что сетей 4-го поколения еще нет.

**Интервьюер: Каким должен быть идеальный провайдер корпоративной мобильной связи? Какие важные характеристики вы бы еще выделили?**

**Респондент**: Я не считаю, что могу оценивать. Некоторые мои клиенты, которые подключили \*\*\* проводной, у них есть также мобильная связь. То есть, они полностью отказались от стационарных телефонов \*\*\*, и полностью перешли на «\*\*\*». Они говорят, что по деньгам это гораздо эффективнее, выгоднее. Плюс сама система управления корпоративная……. У «\*\*\*» ничего подобного вообще нет, вся эта система находится у них в зачаточном состоянии, они просто получили клиентов от \*\*\*а. Развития у них нет. Такого сервиса, как у «\*\*\*», и в помине нет.

**Интервьюер: Насколько важно, скажите, чтобы был такой удобный портал?**

**Респондент:** Для нас это не особо важно. Платежи делаются от юридического лица, остальное нам, в принципе, не нужно. У нас нет такого количества телефонов, звонков внутрикорпоративных. А вообще это достаточно хорошая вещь. Те, кто пользуется этим, очень довольны.

**Интервьюер: Александр, вы слышали когда-нибудь о таком понятии как виртуальный оператор мобильной связи?**

**Респондент:** Конечно, слышал. «\*\*\*»,например. Знаю, что эти операторы не имеют своих сетей, а используют чужие, предоставляя свои сервисы.

**Интервьюер: Как вы относитесь к такой идее? Как вам та же «\*\*\*», например?**

**Респондент**: У меня была их sim-карта, я ее тестировал. В принципе, неплохо, но по звонкам достаточно проблематично. У меня есть дочь, ей 15 лет. Она в смартфоне телефонный модуль использует только для связи с родителями. Там есть безлимитный интернет, это идеальный вариант для подростков, они так общаются… Еще это удобно для людей, которые много ездят, у них много почты, переписка, работа… Им это нужно. А в нашей работе нет такой необходимости.

**Интервьюер: Давайте поговорим подробнее об идее виртуального мобильного оператора. Представим ситуацию, что компания \*\*\* запустит под своим брендом такого виртуального мобильного оператора и начнет предоставлять, помимо интернета, телефонии, телевидения, еще услуги мобильной связи. Это будет и корпоративная мобильная связь, собственно, о ней мы сегодня и говорим. В принципе, для физических лиц это тоже может появиться… То есть, компания \*\*\* или \*\*\* станет виртуальным оператором мобильной связи, будет продавать sim-карты, на которых будет написано \*\*\* или \*\*\*, будет реально арендовать вышки, например, у компании «\*\*\*»…**

**Респондент**: У них уже есть совместный проект с «\*\*\*», я уже видел рекламу…

**Интервьюер: Как раз в продолжение этой темы поговорим об идее корпоративной мобильной связи для юридических лиц. Что вы думаете об этом?**

**Респондент:** Когда-то я работал в этой компании, тогда они еще не назывались \*\*\*. У них была сотовая связь своя… Так что если они будут предоставлять какие-то сервисы, которые идут в дополнение, какие-то бонусы или что-то другое интересное… Например, как у «\*\*\*» в рекламе, ─ при подключении интернета получаете бесплатно мобильную связь. Или у «\*\*\*» домашний интернет за 1 рубль… Какие-то бонусы, безусловно, будут интересны. Например, безлимитный интернет.

Еще раньше, например, была проблема перехода к другому оператору со своим номером. Для юридических лиц проблема осталась. Частное лицо может перейти. А для корпоративной связи все сложнее. Либо ты меняешь номера, либо остаешься…

**Интервьюер: Кстати, вы бы могли рассматривать вариант с изменением номеров полностью?**

**Респондент:** Как вариант, можно. Просто я не знаю, каким образом все это сделать. Может, мы бы и ушли уже с «\*\*\*», но рабочие номера просто так не поменяешь.

**Интервьюер: То есть, если бы была возможность сохранить номера, то вы могли бы сменить оператора?**

**Респондент**: На \*\*\*или «\*\*\*» вполне.

**Интервьюер: Давайте посмотрим конкретные варианты тарифов. Они предварительные, могут, конечно, поменяться, в том числе под влиянием вашего мнения.**

**Респондент:** \*\*\* или «\*\*\*» планируют это запускать для корпоративного сегмента или для частного?

**Интервьюер: И для того, и для другого. Это будет и для частных лиц, и для бизнеса. Мы с вами говорим сейчас о бизнесе. Я покажу вам несколько слайдов. Первый из них** ─ **это базовые тарифы.**

**Предполагается 3 базовых тарифа** ─ **«S», «M» и «L». Тариф «S» за 300 рублей в месяц на sim-карту предполагает внутри сети бесплатные звонки, безлимитные. Кроме того, если партнером будет «\*\*\*», то на их номера тоже. Если вам надо позвонить вне корпоративной сети на другие номера региона Пермского края, то есть 200 минут на это, и еще 200 минут на остальные номера России, если нужно звонить в другие города.**

**Респондент:** А тарификация поминутная или посекундная?

**Интервьюер: То есть, для вас важно, чтобы была посекундная тарификация?**

**Респондент:** Это выгодно для любого клиента… Когда же все округляется, это выгодно оператору. На то же количество минут ты получаешь меньше звонков.

**Интервьюер: К сожалению, я сейчас не владею такой информацией. Давайте предположим, что тарификация все же посекундная. Еще в пакете 200 sms и 5 ГБ мобильного интернета с мобильного устройства с возможностью его раздавать. Это на sim-карту. Соответственно, есть еще пакеты «M» и «L». В них больше минут, больше ГБ интернета в пакете. Что вы думаете об этих тарифах и что бы вы рассмотрели как вариант для вашей компании? Что здесь можно улучшить?**

**Респондент:** Меня лично устроил бы тариф «М».

**Интервьюер: Кстати, у вас в компании 2 человека пользуются корпоративной связью, вы один из них?**

**Респондент:** Да.А вот моему партнеру подошел бы другой пакет, т.к. он звонит больше.

**Интервьюер: То есть, вы бы могли для себя подобрать что-то из числа этих тарифов… Что касается количества минут в пакете, мобильного интернета… Это нормальный трафик, достаточный? Вас это устраивает?**

**Респондент:** Это больше похоже на тарифы для физлиц. Есть определенные рамки, они в них укладываются ─ и это их устраивает. А когда ты работаешь, можешь столкнуться с разными случаями. Большое количество звонков, большой трафик, возможно. Для юридических лиц гораздо удобнее оплата по факту в конце месяца, как у «\*\*\*».

**Интервьюер: Давайте пойдем дальше. Это базовые тарифы. Теперь поговорим еще о других ….Вы используете в своей работе планшет?**

**Респондент**: Я использую.

**Интервьюер**: Есть тариф специально с sim-картой для планшетов.

**Респондент**: Мы ими пользуемся редко…. Это удобно, если есть какие-то командировки, но наша работа с ними не связана

**Интервьюер: А для вашего партнера это было бы интересно?**

**Респондент**: Для этого, собственно говоря, хватает функций смартфона.

**Интервьюер: Есть еще 3-я дополнительная фишка ─ это беспроводной интернет в офис. Это удобно в том случае, когда есть какие-то удаленные склады, отдельно стоящие здания… углы зданий, куда сложно провести проводной интернет… тогда \*\*\* может предложить беспроводной модем. Это такая коробочка с sim-картой, там же есть направленная антенна, ее можно регулировать, направлять на ближайшие вышки для качества сигнала… Это устройство по 3G и 4G ловит интернет и раздает его по Wi-Fi. Первоначальное подключение включает в себя стоимость самого устройства с антенной и работу монтажника.**

**Респондент**: Но, честно говоря, не знаю, где это можно применить в работе. Может быть, в каком-то коттедже, куда операторы приходят без особого желания, им проще подключить 200-квартирный дом, чем частный сектор из 200 домов, очень большие затраты. В таком случае ставят такие устройства.

**Интервьюер:** **Ограничений по трафику здесь нет, есть ограничения по скорости ─ 4 МГБ.**

**Респондент**: Для домашнего интернета, например, для развлечений, 4 МГБ ─ это мало. Для работы не всегда нужна высокая скорость. Если это какой-то удаленный офис, склад, например, и надо поддерживать с ним связь, то это предложение, в принципе, неплохое, т.к. цена приемлемая, абонентская плата небольшая, это при условии, что там что-то другое установить невозможно.

**Интервьюер: Для вашей компании это не актуально?**

**Респондент:** Да, действительно, но, в принципе, вариант хороший.

**Интервьюер: Еще хочу показать вам один слайд. Это дополнительная возможность использования фиксированной связи, помимо мобильной. У вас есть стационарный телефон от \*\*\*, и у вас есть своя мини-АТС. Здесь есть возможность использовать облачную АТС, и благодаря ее использованию появляется несколько дополнительных функций. Например, возможность набирать с мобильных номеров набирать эти внутренние короткие номера стационарные ...и по ним у вас появляется неограниченное количество минут. Кроме того, появляется возможность записи разговоров на облачной АТС, делать конференц-связь (несколько человек одновременно подключать). Если голосовое сообщение приходит вам на офис, можно прослушать его с мобильного, подключившись к АТС. Факс тоже можно просмотреть с мобильного…**

**И последний пункт ─ это доступ с мобильного к какому-то вашему тарифу, например \*\*\*, который есть на вашем стационарном телефоне. К примеру, у вас есть выгодный тариф для звонков по межгороду или на международные номера. Это при любом провайдере. Если там выгоднее, чем звонок с мобильного, вы можете с мобильного сначала подключиться к облачной АТС, а потом уже звонить по тому тарифу, который есть на стационарной телефонии. Насколько эти функции могут быть интересны для вас, вашей компании?**

**Респондент**: Сейчас вообще телефонная связь меняется кардинально. Она фактически не привязана к линиям связи. Телефонные операторы никак не привязаны к конкретной точке. Например, офис переезжает на новое место, подключается к интернету, и у них та же телефонная связь. Вопрос в том, насколько это экономически целесообразно. Я просто не знаю, на кого ориентируются те фирмы, которые эти услуги предоставляют. Ведь для организаций маленьких это еще не нужно, а для больших, с их тарифами, это уже не выгодно. И сложно сказать, где же «золотая середина», кому это будет все же выгодно. Например, у меня есть клиенты в Краснокамске, у них есть офисы в Киеве, в Москве. Это было бы им интересно, и мы думали, как это сделать для них. Если у вас, например, количество абонентов за 50, то нецелесообразно ставить облачную АТС, это будет очень дорого.

**Интервьюер: В этом варианте как раз постоянная абонплата на sim-карту. Здесь все зависит от количества абонентов. Взять, например, вашу компанию, где 2 корпоративные sim-карты, то здесь идет дополнительно 150 рублей. У нас здесь есть базовый тариф «М», который был вам интересен, где есть 600 рублей плюс дополнительно 150 рубле, и у вас все возможности уже активны. Т.е. здесь постоянная абонплата. Для больших компаний прибавляется 50 рублей.**

**Респондент:** Для нас это не особо интересно. Это удобно, если есть какие-то рабочие группы, люди что-нибудь обсуждают, куда-то совместно выезжают.

**Интервьюер: Кстати, ваших клиентов в Краснокамске что-то подобное заинтересовало бы?**

**Респондент**: В принципе, да. Они часто выезжают…У них еще есть Нижневартовск, есть работники, которые постоянно где-то курсируют. Они используют \*\*\*как корпоративную связь. Им это интересно, такие вещи они используют. И, кроме «\*\*\*», по-моему, там больше ничего нет. И последняя проблема, которую нужно было решить, ─ именно интеграция какой-то облачной АТС. И эту услугу реально никто нормально не предоставляет. А станции есть у всех. Сделайте так, чтобы все это работало вместе. Проблема в отсутствии специалистов, которые могли бы эту интеграцию произвести. А вообще это очень интересная идея для каких-то новых подразделений.

**Интервьюер: Вернемся к базовым тарифам. Вы говорили, что виртуальный провайдер вам может быть интересен в плане предоставления каких-то скидок. Как раз у компании \*\*\* есть несколько вариантов таких скидок за совместное использование нескольких услуг… Например, если вы подключите интернет в офис плюс корпоративную мобильную связь. Или еще телефон.**

**Есть 4 варианта бонусов, скидок. Первый вариант. Скидка от «\*\*\*» на общий ежемесячный платеж 10%. Это могло бы вас заинтересовать? Иди этого недостаточно?**

**Респондент**: Если бы можно было бы сделать еще и с сохранением номера, было бы отлично. **Интервьюер: Второй вариант – вторая sim-карта, с меньшей абонплатой, в подарок. Это более интересно? Есть ли разница для вас – скидка деньгами или одна из sim-карт в подарок?…**

**Респондент:** Для организации разницы нет.

**Интервьюер**: Третий и четвертый вариант касаются пакета минут. Неизрасходованные минуты обычно сгорают, если \*\*\* станет виртуальным провайдером, то предложит тарифы, отличные от «\*\*\*», и может сделать, когда минуты на сгорают, а переносятся на следующий месяц и далее…

**Респондент**: Это очень интересный вариант, т.к. обычно берешь тариф с «запасом», и часто минуты остаются. Было бы хорошо, если бы они суммировались.

**Интервьюер: Четвертый вариант. Оставшиеся минуты не сгорают и не переносятся, но вы можете перераспределять их внутри текущего месяца между сотрудниками либо между отделами. Этим можно управлять через личный кабинет.**

**Респондент:** Если говорить об удобстве пользователя, то хорошо было бы иметь общий пакет минут, но чтобы я мог на какие-то номера сделать лимиты. Нужна развернутая аналитика..

**Интервьюер: Мы рассмотрели 4 варианта. Какой самый удобный и интересный для вас?**

**Респондент:** Как они могут друг друга исключать? 3-й и 4-й варианты только дополняют друг друга. Вариант с номером в подарок не особенно имеет смысл… А вот перенос минут – это очень интересно. Обычно провайдеру важно продать как можно больше минут, чтобы человек поговорил поменьше, а заплатил побольше… А если у меня, к примеру, 10 номеров и дается по 300 минут на номер, они все суммируются, и я могу уже их распределить. Ведь, по сути, для оператора не имеет значения, у меня на одного человека 3000 минут или на 10 человек по 300. Нагрузка на сеть все равно будет одинаковая… Гибкое распределение было бы интересно.

Перенос на следующий месяц как отдельная, дополнительная, услуга тоже был бы интересен.

**Интервьюер**: Предположим, что через полгода ─ год \*\*\* такие услуги предложит. Принимая во внимание все, что мы сейчас с вами обсудили, скажите, рассмотрели бы вы вопрос смены своего провайдера?

**Респондент**: Безусловно, рассмотрел бы.

**Интервьюер: Последний вопрос. Есть ли что-то, что вы хотели бы получить от провайдера? Есть у вас еще какие-то потребности, которые «не закрыты»? Как для физического лица, к примеру…**

**Респондент**: Для физического лица по мобильной сети очень важно, чтобы было покрытие, где требуется. Это главная задача. Сейчас не все по городу так идеально. Вопрос, с кем они будут сотрудничать… За рубежом, например, провайдеры больше предоставляют услуг для физлиц, для развлечений, чем для организаций. Нужны какие-то облачные хранилища данных. Но сейчас их предоставляют большие операторы \*\*\*. У \*\*\* это есть, но работает оно плохо и медленно.

**Интервьюер: Наша задача** ─ **передать все пожелания провайдерам. Спасибо вам за общение, Александр.**