**Модератор: Так как таких интервью как с вами у нас довольно много - эти записи нужны для написания аналитического отчёта. Они никогда нигде не выкладываются и никому не демонстрируются. И после того, как отчёт будет написан, они будут удалены.**

**Хочу попросить вас представиться по примерно следующей схеме: как я уже сказала – меня зовут Анастасия, мне 42 года, я проживаю в Санкт-Петербурге, работаю в исследовательской компании. У меня есть семья: двое детей – девочке 18, мальчику – 11. В свободное время мы с ними любим ходить в музеи, гулять по городу, книжки читать, мастер-классы творческие посещать. И вместе проводить как-то время.**

**Теперь вы пожалуйста расскажите немножко о себе.**

Светлана: Меня зовут Кораблёва Светлана, мне 60 лет. Я занимаюсь оформлением туров в Европу. Достаточно долгое время имела своё турагенство. Сейчас я это делаю на частной основе. У меня взрослая дочь - 38 лет. Я замужем. Интересуюсь… у меня такой творческий склад жизни – у меня сад, у меня интерьер. Люблю свою семью, люблю туризм, люблю лыжи. Вот так вот!

**Модератор: Ясно! Спасибо, Светлана. А давайте для начала поговорим о том, как вы пользуетесь мобильной связью. Скажите, пожалуйста, сколько у Вас sim-карт, какие операторы? Может быть какие тарифы, какие опции у вас подключены у каждого оператора?**

Светлана: У меня одна sim-карта. Я общаюсь только по МТС. Раньше у меня был Мегафон, я им пользовалась для интернета компьютера, но прошло время и выяснилось, что это абсолютно не выгодно, в смысле, экономически. И сейчас пользуюсь, опять-таки, от МТС, от «симки» МТС wi-fi-ем пользуюсь для интернета для компьютера.

Опций у меня достаточно много подключено, потому что у меня тариф… «тарифище». Поэтому там очень много опций включено. И.. я не могу сказать, что маленькая оплата за него, но во всяком случае мне это удобно, потому что я не думаю о том, что вот мне сейчас что-то не хватит – где-то отключиться интернет или связь. Мне удобней так!

**Модератор: Таак! Можете сказать какие опции, которые вы подключили, наиболее важны для вас?**

Светлана: Во-первых, мне очень полезна для моего рода деятельности, что я вижу – кто мне звонит сейчас, кто мне звонил раньше, а у меня был телефон на тот момент вне доступа. Потом мне нравиться, что «отрубаются» звонки по спаму с рекламой, которая очень отвлекает от жизни – это всё уходи, не подключается ко мне. Определяется номер, определяется – с какой страны звонят. Определяется, что вот мне сейчас пришло или по WhatsApp, либо Telegram, либо письмо по почте – и всё это я вижу. Я могу устраивать себе звуковые какие-то «сигнализации» себе, могу, наоборот, убирать. В общем удобно всё!

**Модератор: Расскажите пожалуйста, как вы выбирали мобильную связь для себя? На что обращали прежде всего внимание?**

Светлана: Во-первых, чтоб это было доступно. Большую часть времени я живу за городом на даче, и в нашей сейчас ситуации в стране, это невозможно провести на загородную дачу интернет путём там… каких-то технологий, которые проводятся в городе. А МТС позволяет достаточно сильный сигнал wi-fi (от «симки» идёт). И я могу совершенно, за те же деньги, ничего не доплачивая, пользоваться интернетом на даче, и для меня это очень удобно.

**Модератор: Скажите, вы отвечаете за выбор оператора и тарифа мобильной связи только для себя или для кого-то из членов семьи тоже?**

Светлана: Нет! Я могу посоветовать своей дочке. Муж у меня сам взрослый человек – он сам выбирает. А дочке я могу посоветовать, но вот она… тоже пользуется МТС, ей тоже это нравится.

**Модератор: А как выдумаете, критерий выбора мобильной связи для разных категорий пользователей различаются, или всем нужно примерно одно и то же?**

Светлана: Я, конечно, считаю, что различаются. У каждого своя ситуация. Во-первых все живут в разных местах, в том числе, если они живут, например, в городе и могут себе позволить интернет бесплатный. Вот МТС тот же предоставляет бесплатную какую-то тройку: телевидение, компьютер, ещё что-то он предоставляет бесплатно. Но мне это не грозит! Там практически за какие-то копейки весь этот пакет. Люди, у которых, скажем так, малобюджетная ситуация – они естественно выбирают другого оператора. Есть операторы значительно дешевле, чем МТС. Значительно дешевле. Им так удобнее – меньше платить и не очень переживать, что плохая связь, не везде «берёт». Если кому-то плохо и так далее. Вот каждый выбирает для себя.

**Модератор: Ясно. А вот скажите, какие критерии важны, когда связь выбирается для ребёнка например? Есть тут какие-то особенности?**

Светлана: Я, например, считаю, что для ребёнка должна быть (вот это моё личное мнение), что лучше заплатить, но, чтобы не переживать, что где-то там связь не будет определяться. Потому что ребёнок это, достаточно серьёзно сейчас. Если что-то с ним случится? Связь должна работать всегда и везде.

**Модератор: Только это важно? Или ещё какие-то дополнительные критерии тоже важны, когда связь для ребёнка выбирается?**

Светлана: Но чтобы «брал» интернет конечно же. Я считаю, что для ребёнка не надо экономить на связи, это моё мнение.

**Модератор: Таак! А если связь выбирается для какого-то пожилого родственника, то какие критерии важны?**

Светлана: Пожилой родственник, как правило, проводит большое количество времени у себя в квартире и у него есть городской телефон. Поэтому здесь я считаю, что конкретно на мобильной связи можно сэкономить. Потому что, если там ему плохо или что-то ещё, всегда у него рядом телефон городской, он набрал и проблем нет. Далеко от дома он не уходит. И не уезжает куда-то, где интернет не «берёт». Поэтому вот как раз на пожилых людях, я считаю, что (как это не будет звучать цинично) им можно не особенно дорогую связь приобретать.

**Модератор: Ясно. А как бы вы охарактеризовали своего оператора мобильной связи? Вот МТС – он какой? Какие у него самые важные характеристики для вас?**

Светлана: Для меня, что он надёжный. Как бы я жду от связи связь! И я её получаю. Потому что по роду моей работы, я очень часто общаюсь со многими людьми. Естественно у всех разные операторы и, очень часто бывает, что где-нибудь в цокольном помещении (там где-то… я не знаю) в каком-то районе, где застройка достаточно серьёзная, бетонными зданиями – у меня «берёт» интернет, а у них «не берёт» интернет. Потому что у них не МТС, а (там… не знаю) Билайн, Мегафон или какие-то ещё дешевые операторы. Для меня важно иметь связь. Для меня это важно!

**Модератор: Хорошо. Давайте перейдём с вами к следующей теме и обсудим с вами понятие «безопасность». Назовите, пожалуйста, пять слов, которые первыми приходят вам в голову, когда вы слышите слово «безопасность»**

Светлана: На данный момент мне приходит в голову, чтоб не было каких-то военных с оружием вокруг. Чтоб не было какого-то обрушения зданий. Мне это приходит в голову.

**Модератор: А в каких сферах вашей жизни безопасность наиболее важна?**

Светлана: Лично в моей жизни, я очень часто езжу на автомобиле своём, и вижу, что вокруг очень много аварий, очень много ситуаций таких непредсказуемых, которые приводят к катастрофическим последствиям. Вот, когда я за рулём для очень важна безопасность, и опять-таки, МТС меня очень выручает в этом смысле.

**Модератор: А каким образом он вас выручает?**

Светлана: Вот, например, у него очень хорошо работает Bluetooth, я могу ездить за рулём не отрываясь, так сказать, руки от руля, от дороги не отрываясь я могу разговаривать по Bluetooth через устройство в автомобиле. Для меня это очень удобно.

**Модератор: Ясно. А если говорить о мобильной связи, принимаете ли вы во внимание безопасность при выборе оператора или тарифа?**

Светлана: Безопасность в смысле, что буду прослушивания или там какие-то «вкрапления» или спамы?

**Модератор: В том числе – да!**

Светлана: Я понимаю, что сейчас от этого никакого оператора не спасёт. Мне так кажется. Вот МТС совершенно не обезопасен в этом смысле. Мне очень много звонков (не смотря, что я их блокирую), они звонят с других номеров, как-то прорываются ещё по каким-то своим хакерским способностям. Очень много мошенников, и я абсолютно уверена, что, если в МТС это проходит, это однозначно проходит и в дешевых операторах. К сожалению в наше сейчас ситуации, когда очень сильно развита технология хакерства – мне кажется это практически не преодолеть её.

**Модератор: Т.е. вы к этому, как к неизбежному злу относитесь?**

Светлана: Да, я к этому отношусь, как к неизбежному злу.

**Модератор: А вот, если пофантазировать, то чего бы вы ждали от безопасной мобильной связи? Чего хотелось бы, чтобы было? Чтобы связь была безопасной.**

Светлана: Хотелось бы, конечно, чтобы не было таких звонков, которые мне звонят и начинают нести какую-то совершенную (нрзб 11:53), пугать меня. Конечно бы мне не хотелось. Я уже не реагирую, но, как бы вам сказать, это отрывает от каких-то дел и немножечко всё-таки… Я, например, немножко всё равно расстраиваюсь, я понимаю, что это «фейк», но я всё равно расстраиваюсь, что вот… Есть такие люди, которые этим занимаются. И боюсь, честно говоря, за свою дочь, потому что она не такая умная, как я, в силу своего возраста. Дальше, что… конечно я не хотела, чтоб меня подслушивали не потому, что я говорю о чём-то таком нехорошем, неприличном и так далее, а просто о том, что мне не приятно, когда меня подслушивают. Конечно, я б не хотела, чтобы вот это было в операторе. Значит вот не хотелось, чтобы меня прослушивали, да! Чтоб меня записывали какие-то люди, о которых я даже не знаю, что они меня записывают. Не зная куда это, где это, зачем это… Вот это всё, я уверена, что это делается. Мне это тоже не приятно. Но, если рассуждать здраво, безусловно это всегда и везде сейчас, у любого оператора, даже в любой стране. Поэтому здесь, мне кажется, бороться с ветряными мельницами бесполезно. Это моё мнение.

**Модератор: Ясно. Правильно я понимаю, что все операторы в вашем представлении безопасную связь не представляют? Т.е. они все примерно одинаковые в «безопасности».**

Светлана: Я считаю, что да. Они может этого могут не знать, кстати говоря. Что у них какие-то проколы в смысле безопасности. Они могут этого не знать. Я не думаю, что они в этом виноваты.

**Модератор: Так. Вы уже в принципе упоминали, но вот хотелось бы ещё раз пройтись… Какие опции безопасности у вас подключены на данный момент? Я так понимаю, что вы сказали, что спам-звонки у вас блокируются.**

Светлана: Спам… (что ещё). Я блокирую ещё каких-то людей, которые мне не интересны, не нужны.

**Модератор: Ну это вы уже сами делаете. А вот это… антиспам у вас платная или бесплатная опция?**

Светлана: Бесплатная. Да. Входит в тариф.

**Модератор: Т.е. вы отдельно её не подключали? Просто уже сразу…**

Светлана: Да. Но я выбрала такой тариф, где всё включено. Он, ещё раз повторяю, не очень дешевый, но зато там всё включено. Всё необходимое для жизни (нрзб 14:40)

**Модератор: Вас это устраивает? Или вам удобней было бы самостоятельно какие-то опции отдельно «накручивать» на то, что у вас уже и так есть?**

Светлана: Меня устраивает, потому что я уже не первый год и не первое десятилетие с мобильной связью общаюсь, и я знаю, что если взять какой-то дешевый тариф, то обязательно не хватит то ли интернета, то ли ещё чего-то. То ли этот план будет «просрочиваться». И когда начинаешь включать отдельную опцию, то это получается всегда дороже, чем берёшь вот целиком тариф какой-то, где всё есть.

**Модератор: Так. А вот как вы думаете, для каких пользователей безопасность мобильной связи наиболее актуальна?**

Светлана: Думаю во-первых, для тех же пожилых людей. Для людей, которые, вообще не общаются, т.е. люди, которые не работают, они может быть не пожилые, но вот не работают они, у них маленький круг общения. Папа, мама, какая-то семья два-три человека от силы, и у них нету общения… У меня, например, очень большой круг общения, поэтому безусловно я всегда могу быть подвержена спаму в силу того, что мой телефон передают из рук в руки, и я даже не знаю об этом. А люди, у которых минимальное общение, они этому не подвержены, их телефон не может… Скажем так, у меня много подписок на каких-то сайтах, и так далее, а те люди, которые занимаются только тем, что сидят дома и ничего больше… в обширный мир, так сказать не выходят. Я считаю, что они не подвержены каким-то проблемам в области безопасности.

**Модератор: А вот как вы считаете, безопасность более важна для детей, пожилых родственников или нет?**

Светлана: Я считаю, что для детей очень важна безопасность. Потому что сейчас же, сами знаете, что очень много похищений людей, поэтому… Я считаю, что для детей это очень важно. Что касается пожилых… тут как градация я считаю с пожилыми людьми. Вот есть люди, у которых действительно очень большой возраст и они больны, они только сидят дома, и в общем, только городской телефон у многих, даже мобильного нет. Я считаю здесь не важно, если это активный пенсионер, вот, например, как я, то конечно безопасность важна. Потому что, тут бывает, что… Либо в силу того, что расслабился потому, что большая нагрузка на голову, в смысле, что много всяких проблем решаешь за день – в этом смысле. Можешь расслабиться и тебе значит, вот всё-таки мошенники смогут тебя обмануть. Я знаю такие случаи, абсолютно адекватные люди, просто у них возраст уже, скажем так, около 70ти, и просто вот на секундочку расслабились и, значит, попались. На большую сумму причём попались! Поэтому здесь конечно… ещё раз повторяю люди, которые имеют большой круг общения они в зоне опасности.

**Модератор: Ясно. А вот если к детям вернуться, то какие опции безопасности для них наиболее актуальны? Как их можно было бы обезопасить?**

Светлана: Вот я считаю, что надо так настроить оператором свою связь, оператором мобильной связи, но это по мнению (не знаю) возможно это (нрзб 18:36) по максимуму постараться, чтобы можно было, чтобы на телефон приходили только те звонки, которые записаны в контактах телефонной книжки. Мне кажется, так. Потому что, вот мне звонят какие-то… (я не знаю) не важно откуда, и всё время хочется сказать – почему вы мне звоните? Я вам свой номер не давала! И не просила, чтоб вы мне звонили… Для меня лично это совершенно лишнее.

**Модератор: Поняла вас. Так, правильно я понимаю, что вы сталкивались с телефонным мошенничеством?**

Светлана: Да. И, конечно, не раз.

**Модератор: А что могло бы предотвратить вот эту ситуацию, что вы стали жертвой телефонного мошенничества? Вот может ли быть какая-то помощь, какие-то подсказки, которые помогут человеку не попасться на удочку мошенников телефонных?**

Светлана: Поскольку я не IT-шник, мне даже трудно предположить, что… я могу пофантазировать, как обыкновенный человек. Все понимают, что мошенники звонят не из банка, когда они представляются банковским работником, естественно они звонят не из телефона, который относится к банку. Это все понимают. Поэтому наверно надо как-то, я опять-таки фантазирую, как-то настроить телефон, чтобы (я не знаю) либо какая-то музыка, либо светомузыка, световое какое-то оповещение, какие-то «пикалки» или ещё что-то такое… вибрация телефона. Но чтобы как-то можно было… даже не брать этот номер. Просто вот.

**Модератор: Т.е. чтобы эта подсказка, она была ещё до того, как вы начали взаимодействовать с этим человеком.**

Светлана: Да-да. Потому что у меня очень много номеров уходит в спам, вот у меня просто смс я смотрю, и мне за день очень много таких смс, что этот номер телефона вам звонил с целью там, мошенничества, рекламы, там ещё чего-то… Это уходит в спам сразу, даже не приходит ко мне на телефон как звонок. И тем не менее, ко мне дозваниваются достаточно часто какие-то мошенники, причём могу сказать, что я знаю один голос уже наизусть. Он мне звонит регулярно. Да. Поэтому вот, с точки зрения, IT-шников я думаю, что это как-то можно отследить, чтоб вот этот номер как-то оповещался, чтоб я его блокировала. С другой стороны – это трудно. Я его блокирую – он позвонит с другого телефона. Понимаете? Ну это наверно надо очень хотеть и быть умным человеком, чтоб как-то вот это отслеживать и не… какое-то оповещение (не знаю там). Ну оповещение наверно какое-то, потому что, если это не блокируется, значит невозможно блокировать. Думаю, так.

**Модератор: А операторы могут вас обезопасить от мошенничества? Ну вот, например, осуществлять какой-то дополнительный анализ операций по переводу денежных средств. Ну вот, например, вам кто-то позвонил и вы в процессе звонка или сразу после него начали переводить деньги и... там, вам пришло оповещение с тем, чтоб вы дополнительно подтвердили подозрительную операцию. Вот это могло бы вам помочь? Нужна такая опция?**

Светлана: Да, конечно! Да, я считаю, что она должна там идти каким-нибудь красным цветом эта опция. Да. Это очень важно для людей, которые скажем так, только входят в жизнь… (там не знаю) 20 – 30 лет. Я считаю, что для них это очень важно.

**Модератор: А для вас это актуально? Вы бы хотели бы себе такую опцию подключить?**

Светлана: Лично мне это не нужно, потому что я уже просто «на раз» узнаю вот этих мошенников, уже просто по тому разговору… по первому слову я уже всё понимаю.

**Модератор: А вашим близким такую опцию хотели бы подключить?**

Светлана: Дочери, да. Я считаю, что её очень легко обмануть. Она доверчивая. А меня уже обмануть, наверное, возможно, но у них пока не получается.

**Модератор: Ясно. А как вы считаете, сколько может стоить такая опция? Вот если вам оператор такое предложит, как бы дополнительно просить подтверждения на произведение операции.**

Светлана: Конечно, если сравнивать с тем ущербом, который могут принести мошенники – это тоже должно быть дорого, но я точно знаю, что дорого молодые люди платить не будут. Это утопия. Да. Поэтому, это должно стоить не дорого, а соответственно вряд ли это будет выгодно этим операторам. Я думаю, что это удобно для людей, которые мало зарабатывают, это должно быть ну не больше 300-500 рублей.

**Модератор: Ясно. Знаете ли вы, что можно обеспечить страхование от мошеннических списаний и переводов при помощи банка или мобильного оператора? Т.е. вы перевели деньги, осознали, что вы их перевели мошеннику, но, если у вас подключена страховка, то вам эта сумма будет возмещена. Вы знаете, про такую опцию?**

Светлана: Я это не знаю, но я даже не буду… абсолютно в это не верю, что мне эта компания мне вернет. Потому что я абсолютно… Они нормальные люди, они начнут какие-то документы от меня требовать, что это произошло. Ну как? Где? Невозможно им доказать, потому что я точно знаю, вот у меня дочь, например, совершила такую глупость. Неважно… Короче говоря, у неё мошенник снял с карты 5 тысяч рублей. И она пошла в полицию, значит, ей сказали в полиции написать заявление. Она написала заявление, потом началось – принесите это, принесите то, я имею ввиду какие-то бумажки, документы. Но в общем, в целом это не реально. Бумажно… они тоже, скажем так, не побоюсь этого слова умные люди эти мошенники, да. Потому что их консультируют люди, которые на это «заточены» и там всё рассчитано, чтобы невозможно было вывести их на «чистую воду». Я имею ввиду, документально. По эмоциям, по там каким-то действиям – это понятно, что это мошенники, но документально это доказать невозможно. Поэтому страховая компания ничего, я абсолютно уверена, что она ничего не возместит. Это тоже самое, как вот со страховкой на машину – попробуйте докажите, что… предположи повредила я машину и они мне оплатили всю стоимость ремонта – это невозможно. Они начнут мне говорить тут «пятое-десятое» и заплатят мне ровно (там я не знаю) в 5 раз меньше, чем у меня будет стоить ремонт. Для меня вообще это не актуальная тема.

**Модератор: Поняла вас. Хорошо. А давайте попробуем себе представить оптимальное для вас предложение от мобильного оператора, которое обеспечит безопасную связь. Вот какие опции вы бы включили для того, чтобы ваша связь была безопасной? Вот я так понимаю, чтобы к вам не могли дозвониться спамеры всяческие, вот что-то ещё может быть?**

Светлана: У меня есть опция бесплатная, чтобы можно было не беспокоить, предположим когда я сплю или на встрече. Эта опция она уже есть. Что ещё? Я даже затрудняюсь ответить.

**Модератор: Вот, например, определение на экране телефона – кто звонит: мошенник, номер, по которому есть жалобы, спам и т.д. Это важно для вас?**

Светлана: Это интересно. Такой у меня нет, конечно, если звонит мошенник. Это приятно конечно.

**Модератор: Ясно. А если бы такую опцию предложили? Вы готовы были бы за неё дополнительно платить?**

Светлана: Скажем так, сейчас, когда экономическое положение у большинства, в том числе и у меня не очень хорошее, я бы дополнительно максимум 100 рублей заплатила бы. Максимум.

**Модератор: Блокировка спам звонков. Это вот вам интересно, такая опция?**

Светлана: Блокировка спам звонков у меня в принципе есть. Мне многие звонки приходят на смс, точнее не звонки, а оповещения смс, что вам звонил такой-то. Он ко мне не дозванивается, просто приходят смс, что звонил такой-то и мы его до вас не допустили. Поэтому это у меня уже есть.

**Модератор: Ну и вы довольны этим, что у вас есть такая опция.**

Светлана: Я довольна. Другое дело, что он не всех пропускает, не всех отлавливает.

**Модератор: Я поняла. Всё-таки какие-то просачиваются. Не взирая на то, что эта блокировка (нрзб 27:59)**

Светлана: Особо умные как-то умеют.

**Модератор: Голосовое предупреждение во время звонка о том, что звонит мошенник. Т.е. вы начали с ним разговаривать, а искусственный интеллект проанализировал, что вам человек говорит и голосом вас предупреждает: Внимание! Вероятно, данный звонок является мошенническим. Вот такая опция интересна была бы?**

Светлана: Мне нет! Я буквально с первого, второго максимум слова узнаю, что это мошенник.

**Модератор: Ясно. Включение текстовой подсказки во время звонка на экране телефона. Т.е. система определяет, что звонит мошенник, и показывает сообщение на экране телефона с рекомендацией – что делать. Например, завершить разговор. Вот такое интересно?**

Светлана: Я сама без рекомендаций завершаю разговор.

**Модератор: Умный автоответчик, который отвечает на любой звонок, записывает разговор, присылает расшифровку разговоров в мессенджеро и может подшутить даже над мошенником, если он его определяет, как мошенника.**

Светлана: Знаете, есть такие люди, у которых очень много свободного времени. Наверное это им будет интересна эта опция. Вот мне она не интересна.

**Модератор: Так. Возможность заблокировать номер мошенника во время звонка. Вы начинаете разговаривать с мошенником и там всплывает кнопочка, что… похоже, что это мошенник, не хотите ли вы его заблокировать? Чтобы он уже с этого телефона не мог к вам дозвониться.**

Светлана: Вы знаете, я совершенно не страдаю от того, что я кладу трубку и тут же его блокирую сама совершенно бесплатно. И, тем более, это знаю опыту своему точно, что в следующий раз именно он перезванивает с другого номера. И, поэтому, я считаю, что доплачивать за это мне не интересно.

**Модератор: Родительски контроль. В целом вам интересна такая опция? Или нет?**

Светлана: Мне нет. Потому что у меня нет маленьких детей. У меня только взрослая дочь, и у меня стоит, кстати говоря, на бесплатной основе от МТС «локатор», т.е. я всегда вижу, где она, могу всегда отследить точку её расположения совершенно бесплатно. Мне этого хватает.

**Модератор: Так. Возможность пользоваться связью при нулевом балансе. Нужна такая опция?**

Светлана: У меня есть эта опция, тоже совершенно бесплатно.

**Модератор: Ясно. Что-то из тех опций, о которых мы с вами поговорили может быть актуально не для вас, а для кого-то из ваших близких. Что-то показалось вам полезным, чтобы им подключить или рекомендовать?**

Светлана: Контроль вот за детьми, конечно, безусловно полезен тем, у кого есть дети, но я знаю, что эта опция она есть в том же МТС – точно есть. Но она, конечно, дополнительная, платная. Я знаю, что люди нормальные, у которых есть дети знают об этой опции, и, если нужно, то они воспользуются.

**Модератор: Как вы считаете, должна ли мобильная связь способствовать безопасности в других сферах жизни? Кроме самой мобильной связи. Там, в финансах, в здоровье, в безопасности дома, безопасности семьи, личных данных, ещё в чём-то?**

Светлана: Вот вы сейчас говорите прям какая-то фантастика. Мобильная связь способствует безопасности личным факторам. Это конечно полезно. Не очень понимаю как. Но звучит заманчиво.

**Модератор: Можете представить себе, какие именно услуги в этих сферах могут быть вам полезны, как клиенту мобильного оператора?**

Светлана: Даже не знаю, потому что все проблемы с банком, если они вдруг случаются, банк высылает мне на телефон – тут мобильный оператор ни при чём. Это действия банка. Поэтому что касается финансов трудно представить, чем мне может помочь мобильная связь. Что касается здоровья, может быть (это наверно тоже их обрасти фантастики) чтоб телефон имел… сейчас, на сколько я знаю, в apple-часах есть вот это вот… если у тебя проблемы со здоровьем, с пульсом, с давлением. Если это будет прям в телефоне, то, наверное, это будет полезно конечно.

**Модератор: Ясно. Скажите, если оператор предложит вам все актуальные для вас услуги безопасности, готовы вы перейти к такому оператору?**

Светлана: Если он мне перечислит и, если он мне даст стоимость на это конкурентоспособную, то, конечно, я перейду.

**Модератор: Так. Есть что-то, что может вас насторожить, вызвать сомнения, чтобы не переходить к такому оператору связи?**

Светлана: Если я увижу совершенно незнакомое для меня название этого оператора, если нигде никаких отзывов о его работе за какой-то там скажем длительный период, чтобы это было не одна неделя. В интернете, если я это обнаружу, если я смогу ему доверять, то буду доверять. Если не смогу, то значит не буду.

**Модератор: А что вы думаете о подключении искусственного интеллекта для анализа сбора звонков? Чтобы мобильная связь была безопасной.**

Светлана: Я думаю, что это игры, которые занимают очень много времени для людей, которые не заняты ничем, как собой. Это безусловно будет очень интересно. Молодёжь, там студенты, которые не ходят в институт, а просто гуляют, или там людям, которые… хозяйкам, мужчинам, которые только отсиживаются на работе ничего не делая, наверно… в общем людям, у которых очень много свободного времени. Для них эта игра будет просто «на ура». Люди, которые заняты, вот действительно делом и у них есть несколько часов в день, которые они хотят просто отдохнуть и даже не брать в руки телефон – я думаю, что это вообще не нужно. Я отношусь ко 2й категории, мне даже трудно разговаривать с людьми, когда у меня свободные часы, просто разговаривать по телефону не хочу даже. А уж тем более играться в игры с искусственным интеллектом мне вообще не интересно.

**Модератор: Ну просто, если вот ваши звонки перед тем, как попасть к вам, они проходят через… вот мобильный оператор по своим каналам подключает искусственный интеллект, как раз для анализа того же мошеннического какого-нибудь контента. Т.е., чтобы оператор мог вам помочь определить, что это мошенник.**

Светлана: Я поняла. Дело в том, что сейчас очень много… вот у меня, например, приходит очень много звонков, берёшь значит трубку и тут же начинается именно вот… можно назвать это искусственным интеллектом, можно назвать это просто записью на магнитофоне, но в любом случае это не живой голос… это тоже наверно искусственный интеллект, и они тоже несут эту ерунду, которая просто отнимает время и всё. Вот мне, например, будет трудно определить, где мне звонит искусственный интеллект, где мне звонит рекламщик с целью, чтоб я отдала ему очередные деньги. Для меня это лишняя головная боль.

**Модератор: Ясно. Хорошо. Я вас поняла. Сейчас я хочу поделиться с вами экраном и показать вам несколько опций, о которых мы с вами обсуждали, чтобы вы посмотрели и сказали, что вы о них думаете. Вот смотрите, например, определение на экране телефона кто звонит – мошенник, номер, по которому есть жалобы, спам и т.д. Вот если это будет так визуализировано вам это будет интересно, вам это удобно? Что думаете на этот счёт?**

Светлана: Да. Удобно. Вот красненькая особенно.

**Модератор: Так понятно на какой звонок отвечать? На какой не отвечать?**

Светлана: Нет, ну здесь же возможно мошенник написано. Если написано, значит не отвечать. Дело в том, понимаете, что отвечать я не буду, но он же всё равно будет звонить, звенеть и отвлекать этим. Поэтому всё равно я должна что-то сделать. Если б он просто «отрубал» этот звонок.

**Модератор: А такую опцию вы подключили бы себе, если бы вам звонки приходили, но были бы маркированы, что на этот звонок можно не отвечать, этот звонок…**

Светлана: Да. Для меня это удобно, потому что, когда, где-нибудь в ситуации, где ты не можешь взять трубку и потом переживаешь: вот тебе звонили, а ты не мог поговорить. И ты потом им перезваниваешь. И надо запомнить этот номер, по которому звонили, чтоб потом перезвонить. Смотреть потом, искать его в «неотвеченных». А если бы пришло с таким маркером, я бы совершенно спокойно посмотрела бы и забыла, удалила потом. И никому не перезванивала бы. Да. Это приятно.

**Модератор: А вы на данный момент пользуетесь аналогичными опциями своего оператора или нет? Или ваш оператор такого не предлагает?**

Светлана: У меня такого нет.

**Модератор: Если бы вам такое предложили, я так понимаю, что вас заинтересовало, готовы сколько-то заплатить за такую опцию? Чтобы ваши все звонки вот так сортировались.**

Светлана: Сейчас за эту опцию я максимум 100 рублей заплатила.

**Модератор: Кому-то из своих близких рекомендовали бы подключить такую опцию? Вам было бы спокойнее, если б у вашей дочки было б например такое?**

Светлана: Да. У дочки, да.

**Модератор: Давайте тогда следующий слайд посмотрим. Вот про голосовое предупреждение во время звонка о том, что звонит мошенник.**

Светлана: Мне достаточно первого варианта. Для меня.

**Модератор: Т.е. вот это голосовое предупреждение вам не нужно?**

Светлана: Мне не нужно.

**Модератор: А дочке своей подключили бы такое? Хотели бы, чтоб у неё такое было?**

Светлана: Я считаю, что либо-либо. Это надо будет у неё спросить, что тебе удобно? Вот эта вот красненькая полосочка, либо голосовое предупреждение. Я за неё не могу сейчас ответить.

**Модератор: Это понятно, но вы бы её что скорее рекомендовали? Сказали бы, слушай, я тут видела такие вот есть опции. Можно вот это или вот это. Вы бы на выбор предложили? Или сказали бы что-то одно?**

Светлана: Я как раз считаю, что удобней, когда написано. Потому что оно написано. Это ты уже увидишь всегда. Ты ж не всегда можешь… человек может занят, а потом посмотрел, увидел. Если оно не будет исчезать в эту же секунду. А голосовое, что-то проговорило, а она, например, ушла там на какое-то совещание и не слышала. И потом оно же больше не повториться, а номер, который звонил остался. Начала думать – перезванивать надо кому-то, может это по делу звонили?

**Модератор: Понятно. Хорошо. Давайте следующую опцию посмотрим. Вот включение текстовой подсказки во время звонка на экране телефона. Вот как бы это выглядело.**

Светлана: Мне кажется, что это тоже самое, что вот с той же красненькой, только та внушительней выглядит. Там просто написано, что «Внимание! Мошенник», а здесь написано «Рекомендуем завершить вызов». Я считаю, что первый был достаточный.

**Модератор: Ясно. Давайте к следующему варианту перейдём. Умный автоответчик. Вот можете почитать повнимательней, что он предлагает.**

Светлана: Вот мне последнее нравится - вы получаете запись и текст разговора.

**Модератор: Подключили бы себе такой умный автоответчик?**

Светлана: Да.

**Модератор: За него готовы бы были заплатить?**

Светлана: Да.

**Модератор: Тут тоже в районе 100 рублей? Или как?**

Светлана: Ну максимум 200.

**Модератор: Только себе такое подключили? Или хотели бы, чтоб у кого-то из близких тоже такое было?**

Светлана: Я бы хотела, чтобы у мужа такое было.

**Модератор: Ясно. Давайте посмотрим свами следующий вариант. Возможность заблокировать номер мошенника во время звонка. То, что мы с вами обсуждали.**

Светлана: Это удобно, да. Но я считаю, что это должно входить в одну опцию, там где… точнее не каждая по 100 рублей. Вот там, где было оповещение, что это мошенник и одновременно блокировать. Считаю, что это должно входить в одну опцию.

**Модератор: Ясно. Себе бы подключили такое?**

Светлана: Да.

**Модератор: Только себе? Или там тоже кому-нибудь из близких ещё бы подключили?**

Светлана: Дочке подключила бы.

**Модератор: Ясно. И последняя опция про родительский контроль.**

Светлана: Понимаете, я могу говорить только теоретически, поскольку у меня нет детей маленьких. Вот фильтры, я считаю, что это удобно. Потому что они залезают «туда – не знаю куда», и просто себе «засоряют» мозг. И потом, скажем так, интеллект уже не тот. Вот безопасный поиск YouTube – это очень… Отслеживание по GPS у меня есть. Вот 2й и 3й – я считаю, что это полезно.

**Модератор: Ясно. Вот мы с вами все слайды посмотрели. Так, скажите пожалуйста, насколько для вас привлекательна такое предложение? Хотели бы вы это получить пакетом или может быть хотелось бы набрать опции, которые вам интересны? Если да, то какие опции интересны, а без каких можно обойтись?**

Светлана: Что я считаю полезным. Как я говорила, «Осторожно! Звонит мошенник» (что ещё?)

**Модератор: Вот было голосовое предупреждение.**

Светлана: Голосовое, кому-то, наверное, удобно. Мне нет.

**Модератор: Текстовая подсказка, умный автоответчик (вы вроде сказали, что было бы интересно)**

Светлана: И вот эта вот запись текста разговора для меня это удобно.

**Модератор: И возможно «заблокировать номер мошенника во время звонка»**

Светлана: Да, я считаю, что это должно быть 2 и 6 в одном.

**Модератор: Ясно. Поняла вас. Скажите пожалуйста, вот то, что мы с вами посмотрели это что-то уникальное, какие-то опции? Или в принципе многие операторы такое предлагают?**

Светлана: Нет, я считаю, что это уникально.

**Модератор: Но вот не только про 6й пункт «возможно заблокировать номер мошенника во время звонка»?**

Светлана: Нет, я исключаю только «поиск по GPS», потому что он… «локатор» он есть у многих.

**Модератор: А всё остальное, это было для вас что-то новое. Я правильно поняла?**

Светлана: Да.

**Модератор: В чём преимущество перед той связью, которой вы пользуетесь на данный момент у этого предложения?**

Светлана: Вы же мне не связь предлагаете, а опции?

**Модератор: А если предположить, что и связь. Естественно, там будет и минуты, и гигабайты, и всё остальное. Но плюс к этому – будет пакет вот такой, обеспечивающий безопасность.**

Светлана: Здесь очень сильно зависит от… надо ж в целом рассматривать – какая связь? «Берёт» она везде или «не берёт»? Да. Естественно экономическую составляющую нужно рассматривать. И вот тогда, если сравнить одно с другим, где больше минусов, в каком операторе? И тогда сравнение даст истину.

**Модератор: Скажите, заинтересовали вас описания предложения настолько, чтобы вы захотели переключиться с МТС на оператор, который вот такие опции безопасности предлагает?**

Светлана: Прям сейчас не готова я отключиться от МТС, потому что я точно знаю, что меня не подведёт в смысле связи. Мне всегда нужна связь. Поэтому к оператору, которого я не знаю… Вот, например, Мегафон или там Билайн я точно знаю, что в той же самой Москве… Вот я рассказывала, у меня «берёт», а у моего соседа по месту нахождения «не берёт», потому что у него там другой оператор. Поэтому, в этом смысле меня МТС больше устраивает. Поэтому, если б у какого-то там оператора будет такая же связь, как МТС и не дорогой тариф, не больше по цене я имею ввиду, тогда да. Если он не будет соответствовать этим условиям, тогда нет.

**Модератор: Своих близких хотели бы подключить к такому оператору с таким предложением?**

Светлана: Например, своих родителей, они пожилые люди, им не так важен, как мне, чтоб везде «брала» связь. Для них безопасность очень важна.

**Модератор: Но вам было бы за них спокойней, если бы вы подключили тариф с такими опциями? Которые мы с вами обсудили.**

Светлана: Да.

**Модератор: Так. Светлана, я, собственно говоря, задала вам практически все свои вопросы. Вот может быть у вас остались какие-то мысли, рекомендации, которые помогли бы сделать предложение по безопасной мобильной связи более привлекательным и интересным для вас, для ваших близких?**

Светлана: Тяжело как-то. И так уже всё обширно охватили. Чтобы не мог им пользоваться другой человек, не мог вскрыть. Бывают такие случаи, что телефон где-то оставил, забыл. И в общем-то, люди всегда могут, даже если у тебя стоит пароль для того, чтобы открыть телефон. Умеющие люди, для них это ерунда – «вскрыть» этот пароль.

**Модератор: Вы бы хотели какую-то дополнительную опцию, которая бы ещё вот от этого страховала?**

Светлана: Да.

**Модератор: Ясно. Может быть ещё что-то?**

Светлана: Не приходит в голову. Нет.

**Модератор: Хорошо. Спасибо вам большое, Светлана, что вы выделили время. С вами свяжется моя помощница в ближайшее время и передаст вам** **вознаграждение. Спасибо.**

Светлана: Спасибо вам, всего хорошего.

**Модератор: Всего доброго, до свидания.**