

*О. С. Пыльнева\**

## **ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННЫХ УСЛУГ НА РЕГИОНАЛЬНОМ РЫНКЕ**

Телекоммуникационные услуги – это целенаправленная деятельность, результатом которой является полезный эффект, обеспечивающий потребности по передаче и приему информации с помощью специального оборудования. Успешное развитие международного бизнеса в современных условиях в решающей степени зависит от качества и бесперебойного предоставления разнообразных телекоммуникационных услуг, степени их надежности и технического совершенства.

Под телекоммуникационными услугами (ТКУ) в данной статье будем понимать услуги кабельного, цифрового телевидения и услуги по предоставлению широкополосного доступа в сеть интернет.

Игроками на региональном рынке по предоставлению широкополосного доступа в сеть интернет выступают следующие компании:

1. Домолинк (Тамбовский филиал ОАО «Ростелеком») – крупнейший российский оператор.

2. ООО «Системы связи» («Зеленая точка») – группа компаний, на региональном рынке предоставляющая доступ в сеть интернет с 2005 г.

3. ООО «Ланта» – на рынке города развивается с 2003 г. и имеет огромную долю рынка и большое количество абонентов

4. ООО «Тамбовские Мультимедийные сети» (ТМС) – создано в 2007 г. и с того момента завоевывало место на рынке путем низких цен на телекоммуникационные услуги. Район присутствия – преимущественно север города.

5. ЗАО «Прокма-телеком».

6. ОАО «МТС» – крупный российский оператор связи, предоставляющий в г. Тамбове как услуги электросвязи, так и широкополосный доступ в 900 домов города и района.

Услуги кабельного/цифрового телевидения предоставляют пять организаций:

---

\* Работа представлена в отборочном туре программы У.М.Н.И.К. 2013 г. в рамках Восьмой научной студенческой конференции «Проблемы техногенной безопасности и устойчивого развития» ассоциации «Объединенный университет им. В. И. Вернадского» и выполнена под руководством канд. экон. наук, доцента ФГБОУ ВПО «ГТТУ» Н. В. Дюженковой.

1. ООО «Системы связи» (бренд «зеленая точка») (IP ТВ).
2. ООО «Лайн-телеком» (аналоговое кабельное телевидение).
3. ОАО «Ростелеком» (бренд «Домолинк») (IP ТВ).
4. ООО «Тамбовские Мультимедийные сети» (аналоговое кабельное ТВ).
5. ООО «Ланта» (IP ТВ).

Параметры качества телекоммуникационных услуг можно разделить на три группы:

1. Показатели качества работы телекоммуникационной сети.
2. Количественные показатели качества телекоммуникационных услуг.
3. Показатели степени удовлетворенности потребителей обслуживанием.

К показателям качества работы телекоммуникационной сети относят следующие аспекты: количество и длительность разрывов соединения с сетью интернет, искажение и длительность отсутствия изображения и звука при подключенной услуге кабельного ТВ.

В группу количественных показателей качества телекоммуникационных услуг можно включить: скорость интернета, соответствующая заявленной в тарифном плане, цены на услуги интернет, цены на услуги кабельного и цифрового ТВ, дифференцированный тарифный набор на услуги, разнообразие акций и бонусов.

Оценку качества обслуживания абонентов целесообразно проводить по следующим критериям: толерантное отношение сотрудников к абонентам, индивидуальный подход к каждому абоненту, своевременное информирование о действующих акциях и бонусных программах, квалифицированная техническая поддержка (свободная телефонная линия, дистанционное решение возникающих проблем), близкое расположение офиса к месту жительства, своевременное устранение возникших технических проблем мастером по наладке и ремонту оборудования.

В результате проведенного в начале 2013 г. мониторинга путем устного опроса абонентов произведено исследование качества рынка телекоммуникационных услуг в Тамбове. Основной целью опроса являлась проверка выполнения правил обслуживания, выявление технических недостатков провайдеров и основных причин отключения пользователей от организаций, предоставляющих телекоммуникационные услуги.

По данным исследования составлен рейтинг провайдеров по качеству предоставляемых услуг (по пятибалльной шкале): ООО «ТМС» – 3,31; ОАО «Ростелеком» – 4,15; ООО «Системы связи» – 4,26; ОАО «МТС» – 4,28; ООО «Ланта» – 4,52; ЗАО «Прокма-телеком» – 4,63, ООО «Лайн-телеком» – 3,97.

## 1. Средний балл по каждому аспекту качества предоставляемых услуг ООО «ТМС»

Аспект оценки	Средний балл
Цены на услуги Интернет	4,7
Цены на услуги кабельного ТВ	4,5
Обслуживание абонентов	2,6
Тарифный набор на услуги	4,4
Качество предоставляемых услуг Интернет	4,1
Качество предоставляемых услуг кабельного ТВ	3,1
Разнообразие акций и бонусов	4,3

Более подробно приведем результаты оценки качества телекоммуникационных услуг ООО «Тамбовские Мультимедийные Сети». Компания предоставляет услуги кабельного телевидения и доступа в Интернет. Задачи проведенного исследования: проверить, выполняются ли правила обслуживания абонентов; выявить технические недостатки, причины отключения абонентов от фирмы «ТМС»; проанализировать слабые стороны «ТМС»; уточнить сильные стороны.

В таблице 1 приведены результаты расчета среднего балла по каждому аспекту качества обслуживания ООО «ТМС».

По данным опроса 22% респондентов подключены к сети интернет от «ТМС», 34% подключены к услугам кабельного телевидения от «ТМС», 26% – к двум услугам сразу, а 18% опрошиваемых утверждают, что пользовались услугами «ТМС» некоторое время, но впоследствии отключились.

Почти четверть опрошенных (22,2%) из тех, кто отключился от сети «ТМС» утверждают, что сделали это из-за того, что переехали на новое место жительства, где отсутствует сеть «ТМС», треть респондентов переключились, потому что их не устраивало качество обслуживания абонентов, 44,4% не устроило качество предоставляемых услуг.

Чуть меньше четверти (24%) опрошенных пользовались услугами других провайдеров, прежде чем подключиться к «ТМС»; 34% до сих пор пользуются услугами другого провайдера совместно с «ТМС»; 42% изначально подключились к «ТМС».

Из 12 абонентов других провайдеров 25% на вопрос о смене предыдущего провайдера на «ТМС» ответили, что это связано со сменой места жительства; 41,7% утверждает, что цены на услуги в «ТМС»

дешевле, чем у других провайдеров; 8,33% считает, что тарифные планы в «ТМС» больше подходят; 25% абонентов в ООО «ТМС» привлекло большее количество стимулирующих акций и бонусных программ.

Совместно с «ТМС» в квартиры абонентов проведены сети следующих провайдеров: ООО «Ростелеком» – 24,14%, ООО «Ланта» – 23,79%, ООО «МТС» – 17,59%, ООО «Системы связи» – 17,24%, и в момент опроса не пользовались услугами другого провайдера 17,24%.

На основании проделанной работы сделаны следующие выводы относительно деятельности ООО «Тамбовские Мультимедийные Сети».

Количество отключений от сети «ТМС» в процентном соотношении достаточно весомо (18%). Следовательно, рекомендовано удерживать клиентов повышением качества обслуживания абонентов, например, своевременно устранять возникшие проблемы у абонентов как дистанционно по телефону технической поддержки, так и мастером по наладке оборудования, повышать качество предоставляемых услуг, тем самым вывести принцип качественного обслуживания на первый план. Эти аспекты являлись самыми слабыми сторонами у фирмы. К сильным сторонам можно было отнести низкие цены на услуги, разнообразие тарифных планов и большее количество стимулирующих акций и бонусных программ в отличие от фирм-конкурентов.

Главным конкурентом ООО «ТМС» по результатам опроса можно считать ОАО «Ростелеком», оказывающее услуги цифрового телевидения и интернета. Именно к этому провайдеру наибольшее количество абонентов подключено совместно с ООО «ТМС». По качеству оказываемых услуг лидирует «Ланта».

В результате ненадлежащего качества предоставления услуг доступа в сеть Интернет и услуг кабельного телевидения, низкого уровня обслуживания и отсутствия у руководства компании желания изменить ситуацию ООО «ТМС» было реорганизовано в ООО «PROсто Телеком», а летом 2013 г. компания полностью сдала свои позиции на рынке и передала сеть в управление ЗАО «Юго-Восток ТрансТелеКом» (торговая марка ТТК).

### **Список литературы**

1. *Аникин, О. Б.* Мировой рынок телекоммуникационных услуг : учебное пособие / О. Б. Аникин. – Москва : ГУУ, 2003.

*Кафедра «Коммерция и бизнес-информатика» ФГБОУ ВПО «ТГТУ»*