# Бонус за «любовь»

В настоящее время, когда количество новых подключений к домашнему Интернету неуклонно падает, провайдеры всерьёз задумываются над проблемой оттока. Для решения проблемы многие игроки рынка фиксированного ШПД прибегают к созданию специальных бонусных программ, повышающих лояльность клиентов. О том, с какими сложностями приходится сталкиваться и как программы лояльности вообще влияют на отток абонентов, мы разбирались с ведущими уральскими Интернет-провайдерами.

Еще три года назад в основной массе Интернет-провайдеры не утруждали себя оказанием услуг самого высокого класса и качественным уровнем обслуживания. Было как-то не принято «держаться» за каждого абонента, тем более что можно было просто порезать кабель конкурента, и абоненты потянулись бы к тебе сами. Сейчас ситуация в корне другая.

В эпоху всеобщего Интернета и высокой конкуренции у большей части пользователей появился выбор в три и даже четыре варианта подключения (и это без мобильного Интернета). Не понравился голос специалиста технической поддержки, ухожу к другому провайдеру. Скорость заявлена 30 Мбит/с, а по факту – 15 Мбит/с, подключусь к альтернативному оператору, который ещё три первых месяца даёт скидку 50%.

Та свобода и легкость, с которой абоненты могут менять провайдеров, вынуждает операторов заниматься вопросами обслуживания и формированием лояльности. У разных игроков рынка схемы бонусов отличаются. Но, пожалуй, неизменны два принципа. Первый: абонент не должен уйти к конкуренту. Второй: клиент должен быть максимально удовлетворен обслуживанием и готов купить дополнительные услуги.

Рассказать о своем опыте внедрения программ поощрения активных абонентов, мы попросили игроков уральского рынка ШПД.

**«Планета»**

У «Планеты», второго по величине провайдера Екатеринбурга, бонусная программа действует уже третий год. Называется она «Чатл». Абоненты автоматически становятся участниками бонусного проекта при заключении договора. Участие в бонусной программе бесплатно для всех абонентов. При подключении начисляются приветственные бонусы (эквивалент 50 рублей). В настоящий момент пользователей, получающих бонусы, у «Планеты» более 60 тысяч человек.

- Программа была создана для стимулирования и поощрения активности абонентов. Её суть в том, что пользуясь услугами нашей компании или рекомендуя нас своим друзьям, абоненты получают бонусы, именуемые «чатлами». Эти бонусы они используют для оплаты наших услуг. Участвуя в бонусной программе, абоненты могут бесплатно пользоваться Интернетом и цифровым телевидением, - рассказывает **Александр Бочегов, директор по работе с клиентами компании «Комтехцентр» (бренд «Планета»).**

Бонусная валюта или «чатлы» приравниваются к рублям по курсу 1 чатл = 1 рубль. У каждого абонента есть накопительный бонусный счет, на который зачисляются бонусные баллы. Чатлы начисляются за определенные действия. Например, бонус начисляется за каждого клиента, который заключает договор с компанией по рекомендации абонента. За каждого «друга» начисляется по 300 чатлов.

По данным представителей компании **«Комтехцентр»,** «самый желанный бонус для каждого абонента компании – это бонус «Малиновые штаны». Каждый месяц 800 абонентов, которые раздали максимальный объем информации через торрент-трекер, награждаются бонусом «Малиновые штаны». Количество бонусов зависит от места в рейтинге. Так, абоненты, занявшие в рейтинге с 1 по 10 место, получают в конце месяца 1100 чатлов.

Активация всех бонусов происходит в личном кабинете пользователя перед началом нового месяца.

По словам Александра Бочегова, критерием успешности бонусной программы «Чатл» является активность участников. «Наши абоненты активно участвуют в бонусной программе, что позволяет нам считать её успешной. Кроме того, мы постоянно расширяем возможности бонусной программы. В перспективе планируем реализовать большую партнерскую программу, в рамках которой у абонентов появится возможность использовать бонусные баллы в качестве оплаты услуг компаний-партнеров».

**«Интерсвязь»**

На сегодняшний момент в компании «Интерсвязь» несколько бонусных программ. Их можно разделить на два типа. Первый ориентирован на постоянных клиентов, а второй – на новых абонентов компании. Например, одна из программ лояльности позволяет предоставить скидку до

20% при своевременной оплате услуг сети Интернет в течение продолжительного периода времени. Скидка накопительная. Если хотя бы в одном месяце пользователь оплачивает услуги несвоевременно, скидка сгорает. Таким образом, у клиентов «Интерсвязи» есть стимул платить вовремя или даже вперед.

По словам **генерального директора компании «Интерсвязь», Эдуарда Калинина**, «более половины наших абонентов являются участниками этой бонусной программы. Ну, а первые бонусные программы появились в компании с 2006 года. Они позволяют наладить диалог с абонентами, сделать услуги компании более привлекательными. Некоторые программы являются более успешными, некоторые менее, но все они в той или иной степени востребованы. Основным критерием успешности является количество абонентов, пользующихся или воспользовавшихся ими».

Ещё «Интерсвязь» регулярно проводит акции, направленные на поддержку людей разного социального статуса: студентов, школьников, пенсионеров, молодоженов, молодых родителей, которые дают прекрасную возможность подключить услуги компании на льготных условиях. Например, ко дню защитника Отечества, весь февраль мужчины при предъявлении военного билета имели возможность бесплатно подключить Интернет и кабельное телевидение от компании «Интерсвязь».

**«ДОМ.RU»**

А вот компания «ЭР-Телеком» (бренд «ДОМ.RU») только в начале развития пользовательских проектов поощрения. Её программа привилегий «Правильный статус» стартовала недавно, 1 ноября 2011 года.

Стать участником программы может каждый абонент оператора, подключенный к одной или нескольким услугам связи – широкополосному доступу в Интернет, кабельному ТВ, городской телефонной связи. Единственное ограничение - нужно быть абонентом компании более полугода и своевременно оплачивать услуги.

- Наша компания работает на российском телеком-рынке более 10 лет, за это время к ее услугам подключилось 4,2 млн человек в 42 городах России. Многие являются абонентами «Дом.ru» на протяжении нескольких лет, в знак благодарности за сделанный выбор компания предлагает им пользоваться услугами на более выгодных условиях, - отмечает **Светлана Иванова, PR-менеджер компании «ЭР-Телеком Холдинг».**

В зависимости от продолжительности пользования услугами (от 6 месяцев) и суммы ежемесячных платежей абоненту «Дом.ru» присваивается статус «silver» (серебряный), «gold» (золотой) или «platinum» (платиновый). Каждый статус дает право на определенный набор привилегий. В их числе:

- увеличение базовой скорости доступа в Интернет в два раза;
- специальные условия услуги «обещанный платеж» (для участников программы срок пользования услугой увеличен с 5 до 10 дней, а сумма платежа - с 550 до 800 рублей);
- скидки на абонентскую плату за аренду Wi-Fi-роутера, декодера;
- постоянные скидки на абонентскую плату базового и тематических пакетов каналов цифрового ТВ и т. д.

Получить информацию о текущем статусе абонент может в «личном кабинете» на сайте оператора или на специальном сайте программы.

В настоящее время услугами по программе привилегий «Правильный статус» пользуется около четверти всех абонентов «Дом.ru» или более 1 млн. человек. Количество участников программы растет из месяца в месяц, что свидетельствует о ее востребованности и успешности. Компания же помимо лояльности стимулирует пользователя к своевременной оплате счетов и расширению используемых услуг и сервисов.

**ИНСИС**

Собственная бонусная программа разработана и у екатеринбургского провайдера «Инсис». Её участниками могут стать все абоненты компании.

Бонусная программа была запущена в октябре 2010 года и включает себя несколько видов бонусов:

- «Приведи друга»: 300 бонусных баллов за каждого друга.
- «День рождения»: абоненту, указавшему на странице статистики дату своего рождения, в день рождения начисляется 30 бонусных баллов.
- «Переход на другой тариф»: бонус за переход на тариф с более высокой абонентской платой по сравнению с предыдущим месяцем - 30 бонусных баллов за 1 переход.
- «Переезд»: при переезде по новому адресу абонент получает бонус в размере месячной абонентской платы по выбранному тарифу.
- «Участие в контент-проектах»: бонусы за участие в проекте Mediasklad.ru - от 250 до 3000

бонусов ежемесячно.

Полученные бонусы абонент может перевести на открытые у него лицевые счета в счет оплаты услуг за Интернет, телефон, телевидение или хостинг. При этом 1 бонус равен 1 рублю.

- Бонусная программа в нашей компании развивалась постепенно, с течением времени добавлялись новые виды бонусных начислений. Например, бонусы за рекомендацию компании другим абонентам в нашей компании существуют уже более 7 лет, бонусы за активное участие в контент-проектах более 3 лет, - рассказывает **Марина Галкина, руководитель отдела маркетинга компании «Инсис».** - Ежемесячно бонусы получают от 10% до 15% наших абонентов.

Бонусную программу в компании считают необходимым маркетинговым инструментом, позволяющим не только поддерживать лояльность существующей абонентской базы, но и привлекать новых абонентов.

**«Билайн»**

У «Билайна» бонусная программа для абонентов проводного домашнего Интернета и цифрового ТВ действует с апреля 2010 года. Число участников бонусной программы оператора равно количеству абонентов «Билайн ТВ» и «Домашнего Интернета». На Урале это около 200 тыс и более 2 млн человек в России. Участником программы каждый абонент становится автоматически. По сути, как только его действия попадают под условия начисления бонусов, они ему начисляются, даже если он ничего не делает.

Бонусные баллы начисляются за участие в следующих акциях:

- «Бонус за пополнение счета» - при единовременном внесении на счет суммы от 1500 рублей - 100 бонусов, от 2000 рублей – 150 бонусов, от 2500 рублей – 200 бонусов, от 3000 рублей - 250 бонусов.
- «Подключи друга, получи бонус» - от 0 до 500 баллов.
- «Бонус за смену тарифа» - 70 бонусов за переход на более дорогой тариф.
- «Бонус в День Рождения» - 50 баллов.
- «Бонус за стаж» - 500 баллов за каждые 5 лет стажа.
- «Своя территория» - 250 баллов.

Накопленные бонусы могут быть использованы абонентом для получения скидки на стоимость услуг домашнего Интернета и подключенных дополнительных сервисов в рамках договора, на лицевом счете которого накоплены бонусы.

Один бонусный балл предоставляет абоненту право на получение скидки в размере одного рубля.

Есть и некоторые особенности. Например, бонусы в счет оплаты услуг домашнего Интернета и «Билайн» ТВ расходуются только при недостаточности средств на основном балансе. Просто так их активировать нельзя. Кроме того, если абонент находится в финансовой или административной блокировке, то начиная с 31-го дня блокировки, с бонусного счета ежедневно будут списываться по 5 бонусов.

- Критериями успешности мотивационной программы для нашей компании являются, во-первых, лояльность абонентов, их удовлетворенность и положительные отзывы, - подчёркивает **Светлана Рычкова, специалист по связям с общественностью уральского филиала оператора «Билайн».** – Во-вторых, повышение активности абонентской базы и рост времени жизни клиента. Мы продолжаем работать над бонусной программой и планируем ее совершенствовать. Мы будем расширять количество бонусных
акций, по которым можно накапливать бонусы, сделать использование бонусов более комфортным для абонентов.

**МТС**

В процессе интеграции мобильного и фиксированного бизнеса МТС подключает к федеральным бонусным программам абонентов домашнего Интернета и кабельного телевидения. Первой на Урале была запущена программа «Годовой контракт», позволяющая абонентам экономить 20% от стоимости тарифа при заключении договора на год. Несмотря на то, что программа работает менее года, ее участниками стали более 15% пользователей услуг домашнего Интернета и кабельного телевидения МТС.

С четвертого квартала 2011 года в Екатеринбурге, Перми, Тюмени и Кургане для абонентов домашнего Интернета и кабельного телевидения МТС действуют федеральные программы «20% возвращаются» и «МТС бонус».

В рамках программы «20% возвращается» сумма в размере 20% от потраченных за месяц средств на проводной Интернет и телевидение перечисляется на лицевой счет мобильного телефона абонента

МТС.

Накопительная программа «МТС Бонус» дает возможность абонентам получать вознаграждения за пользование услугами компании. Каждые 5 рублей, потраченные на услуги домашнего Интернета, телевидения или мобильной связи от МТС, конвертируются в 1 бонусный балл «МТС Бонус». Накопленные баллы абонент может потратить на бонусные пакеты мобильных услуг МТС, а также на покупку телефонов в интернет-магазине или розничных салонах МТС.

Зарегистрироваться в программах «20% расходов возвращаются» и «МТС Бонус» абонент может на сайтах этих программ в Интернете. Количество участников «20% возвращаются» и «МТС Бонус» на Урале ежемесячно увеличивается вдвое.

- Программы лояльности МТС помогают в реализации преимущества единого оператора связи. Одновременно пользуясь услугами мобильной и проводной связи МТС, наши клиенты могут значительно экономить и получать полезные бонусы в виде услуг и оборудования. Для нашей компании это дополнительный инструмент стимулирования абонентов к подключению полного комплекса услуг, - говорит **Дарья Вольхина, пресс-секретарь МТС-Урал.**

В ближайшее время МТС запустит программы лояльности во всех регионах Урала. Кроме того, в планах компании – расширение спектра бонусов для абонентов фиксированных услуг. К примеру, участники программы «МТС бонус» смогут потратить накопленные баллы на оплату дополнительных опций и сервисов домашнего Интернета.