Где лучше звонить по WhatsApp?

С распространением смартфонов все более популярными становятся голосовые звонки с помощью мобильных приложений WhatsApp, Skype и Facebook Messenger. По имеющимся данным, глобальная аудитория WhatsApp составляет 1,6 миллиарда пользователей, Facebook Messenger - 1,3 миллиарда, а Skype, включая платную версию Skype for Business, - 300 миллионов.



Учитывая высокую востребованность голосовых OTT-сервисов, то, насколько хорошо они работают, влияет на общий уровень удовлетворённости клиентов своими провайдерами. В компании Opensignal решили сравнить качество связи во время звонков в WhatsApp, Skype и Facebook Messenger в разных уголках мира. В рамках исследования были проанализированы свыше 57 миллиардов замеров, выполненных в 80 странах в период с 1 июня по 30 августа 2019 года с помощью приложения OpenSignal, установленного на более чем 23 миллионах смартфонов под управлением Android и iOS. Свои выводы специалисты опубликовали в отчете "The State of Mobile Voice App Experience" в октябре 2019 года.

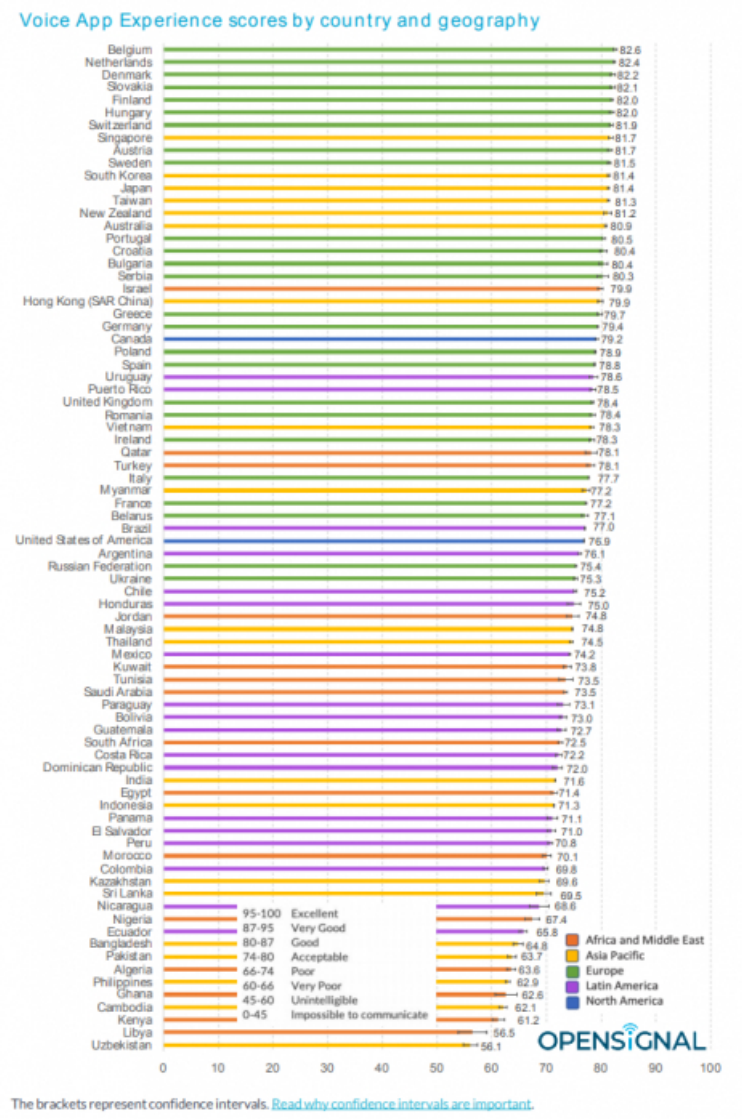
Пользователи оценивали качество голосовых звонков в мобильных приложениях по шкале от 0 до 100 в соответствии со следующей таблицей.

количество баллов	оценка	интерпретация
95-100	отлично	Большинство пользователей очень довольны. Оператор обеспечивает стабильно хорошее качество работы голосовых OTT-сервисов для всех абонентов
87-95	очень хорошо	Большинство пользователей довольны. Оператор, как правило, обеспечивает хорошее качество передачи голоса во время звонков в OTT-приложениях. Временами возможны некоторые нарушения, в основном, связанные с уровнем громкости.
80-87	хорошо	Многие пользователи довольны. Некоторые сталкиваются с незначительными нарушениями в качестве. Фоновые звуки могут быть недостаточно четкими - приглушенными или тихими. Крайне редко - щелчки или искажение звука во время звонков
74-80	удовлетворительно	Пользователи удовлетворены. Некоторые сталкиваются с ощутимым ухудшением качества связи. Кратковременно слышны щелчки, искажается звук, снижается громкость. Но в основном собеседники общаются без повторов.
66-74	плохо	Многие пользователи недовольны. Многие сталкиваются с нарушением качества связи. Во время звонков искажается звук, слышатся щелчки, повисает тишина, что вызывает раздражение.
60-66	очень плохо	Большинство пользователи недовольны. Большинство сталкиваются со значительным ухудшением качества связи. Во время звонков искажается звук, слышатся щелчки, повисает тишина. Временами собеседники не могут разобрать слов друг друга без повторения
45-60	неразборчиво	Практически все пользователи недовольны. Связь часто прерывается, раздается щелканье, искажается звук. Собеседникам приходится часто повторять сказанное, чтобы разобрать речь друг друга.
0-45	общение невозможно	

Анализ результатов по 80 странам показал, что никто не получил наивысших оценок по качеству голосовой связи в OTT-приложениях. Лучшей стала отметка "хорошо", которую заслужили 19 стран, преимущественно европейских. В эту подгруппу также вошли 6 развитых экономик Азиатско-Тихоокеанского региона, включая Сингапур и Корею.

Интересно, что среди стран Европы с хорошим качеством голосовой связи в мобильных приложениях оказались как крупные рынки, такие как Бельгия, Нидерланды, Дания и Венгрия, так и сравнительно небольшие - Словакия, Хорватия и Сербия.

Также специалисты обратили внимание на то, что никто из европейской "большой пятерки" (Франция, Германия, Испания, Италия и Великобритания) не набрал нужного количества баллов, чтобы войти в первую подгруппу. В этих странах качество голосовых OTT-сервисов характеризуется, как удовлетворительное. Такую же оценку получили Россия и Украина, набравшие 75,4 и 75,3 балла.



Полученные результаты свидетельствуют о явном разрыве в уровне качества голосовых OTT-сервисов между более зрелыми, быстрорастущими и развивающимися странами. Ни одно из европейских государств не получило оценку хуже, чем "удовлетворительно". При этом баллы, набранные странами Африки и Ближнего Востока, в большинстве своем соответствовали уровню "плохо" или "очень плохо".

Эта же тенденция характерна и для Северной и Южной Америки. В то время как в США и Канаде качество связи при звонках в WhatsApp и других подобных приложениях оценено, как удовлетворительное, едва ли треть латиноамериканских стран достигли этого уровня.

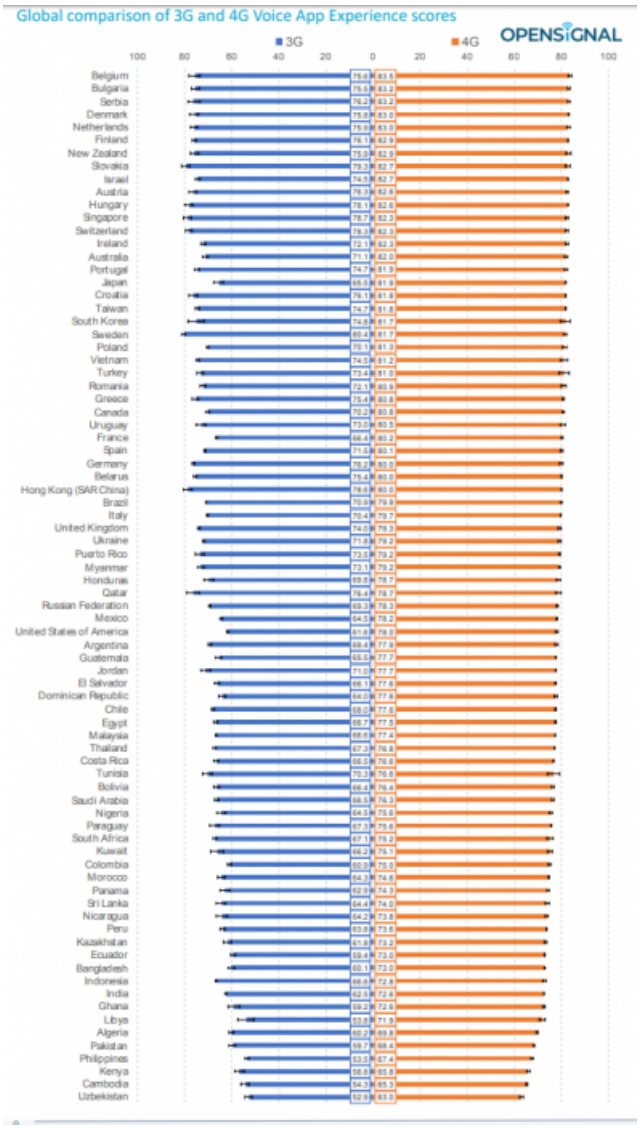
В Азии несколько другая история - для этого региона характерен больший разброс оценок, от "хорошо" до "неразборчиво". Тем не менее, разрыв между более и менее развитыми странами прослеживается и здесь. В то время как Сингапур, Южная Корея, Тайвань, Япония, Австралия и Новая Зеландия попали в первую подгруппу, развивающиеся государства - Индия, Индонезия, Камбоджа и другие - прочно обосновались в нижней трети рейтинга.

В целом, оценку ниже уровня "плохо" получили 10 стран. Антилидерами по качеству голосовых OTT-сервисов стали Ливия и Узбекистан, набравшие лишь 56,5 и 56,1 балла.

В сетях 4G качество голосовых звонков в приложениях зачастую хорошее, а в 3G - плохое

В ходе исследования специалисты сопоставили оценки качества голосовых звонков при работе приложений в сетях 4G и 3G, также в разбивке по 80 странам. Повсеместно отмечено более низкое качество связи при использовании 3G по сравнению с 4G, хотя баллы варьируются по-разному.

Более трети проанализированных стран при оценке работы голосовых OTT-сервисов в 4G-сетях набрали баллы, соответствующие уровню "хорошо" или выше. Противоположная картина в случае с 3G: пользователи только в одной стране - Швеции - характеризовали качество голосовых звонков, как хорошее. Менее 30% рассмотренных стран получили оценку "удовлетворительно", а большинство остальных (39%) - оценку "плохо".



Специалисты обратили внимание на корреляцию при сравнении оценок в 4G и 3G. Так, у большинства стран, где при 4G-подключении качество характеризовалось, как хорошее, при использовании 3G оценка была не ниже "удовлетворительно". Похожая зависимость прослеживается и в нижней части рейтинга: страны с оценкой "плохо" и ниже при 4G-подключении набрали крайне невысокие баллы (от 66 и менее) и в случае использования голосовых OTT-сервисов в 3G-сетях.

Впрочем, в рейтинге встречается и несколько интересных аномалий. Например, у Японии в 4G оценка "хорошо", а в 3G - "очень плохо. Индонезия стала единственной страной с оценкой "плохо" в обоих случаях, а у Гонконга оказалась самая маленькая разница, всего в 1,4 балла, между первой и второй оценками.

Результаты по Российской Федерации показывают, что при 4G-подключении качество связи во время звонков в WhatsApp и других приложениях характеризуется как удовлетворительное (78,3 балла), а в 3G-сетях - как плохое (69,3 балла).

Исследование показало, что получить хорошее качество связи при использовании голосовых OTT-сервисов в 3G удается редко. Тем не менее, таким странам как Словакия, Венгрия, Швейцария и Сингапур с оценкой "удовлетворительно" в 3G не хватило менее 2 баллов до уровня "хорошо". К тому же, разница с оценкой в 4G у них оказалась незначительной - меньше 5 баллов.