

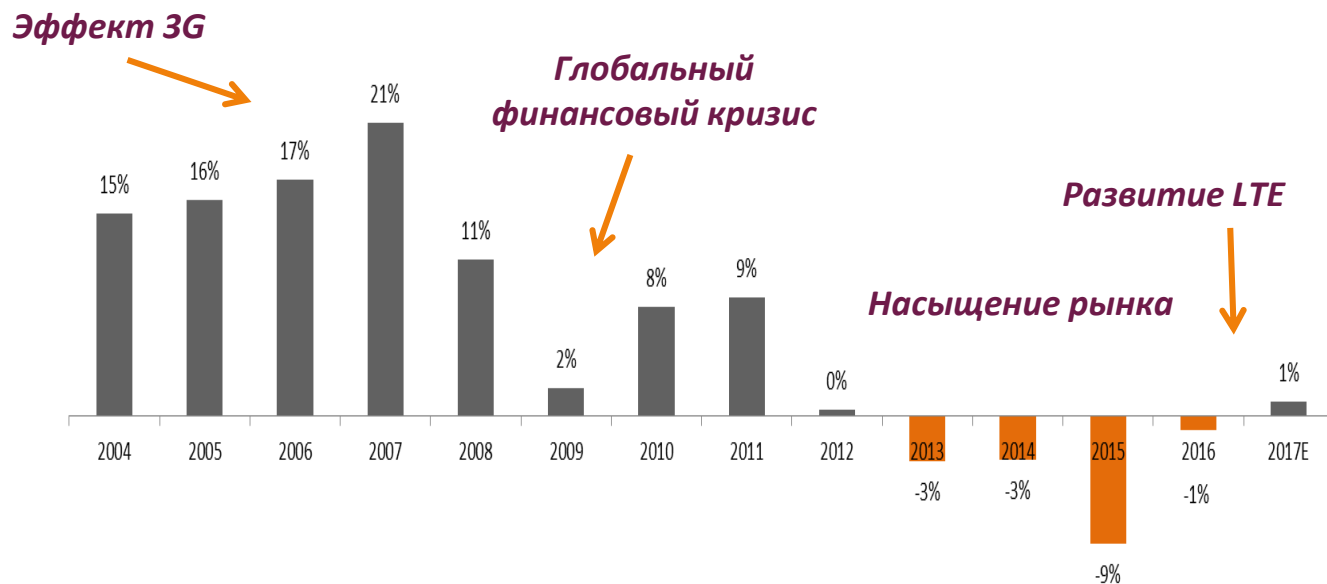
ТРЕНДЫ И ИЗМЕНЕНИЯ В ПОВЕДЕНИИ И ПРЕДПОЧТЕНИЯХ КЛИЕНТОВ МОБИЛЬНЫХ ОПЕРАТОРОВ

Элла Богославская
Руководитель направления стратегического
планирования Tele2

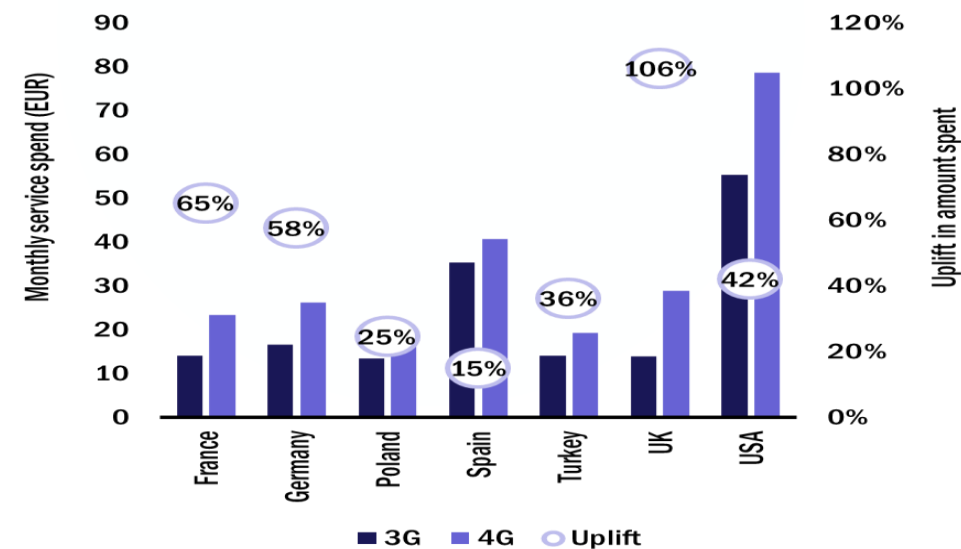
TELE2

НА РАЗВИТОМ РЫНКЕ ЗАПАДНОЙ ЕВРОПЫ 4 ГОДА ПОДРЯД ПРОДОЛЖАЛОСЬ ПАДЕНИЕ РЫНКА, РАЗВИТИЕ LTE - ОДИН ИЗ ОСНОВНЫХ ДРАЙВЕРОВ РОСТА

Динамика мобильной сервисной выручки в Западной Европе



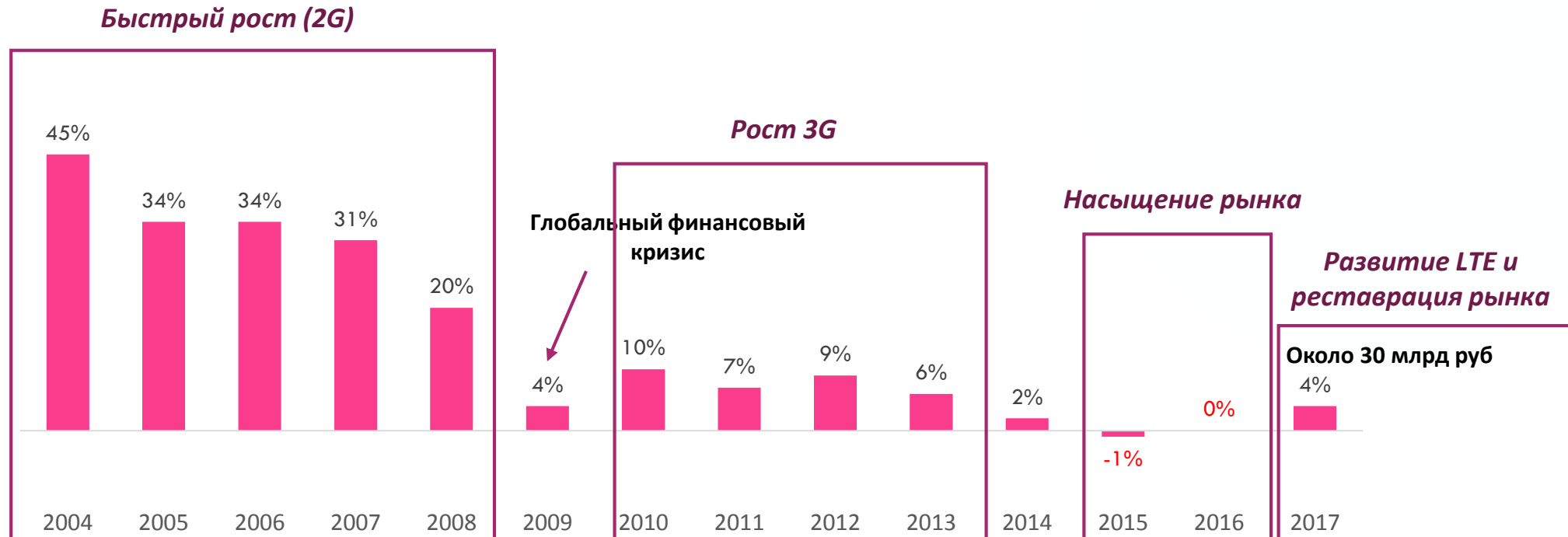
Начисления по 4G пользователям существенно выше, чем по 3G



Source: Analysys Mason

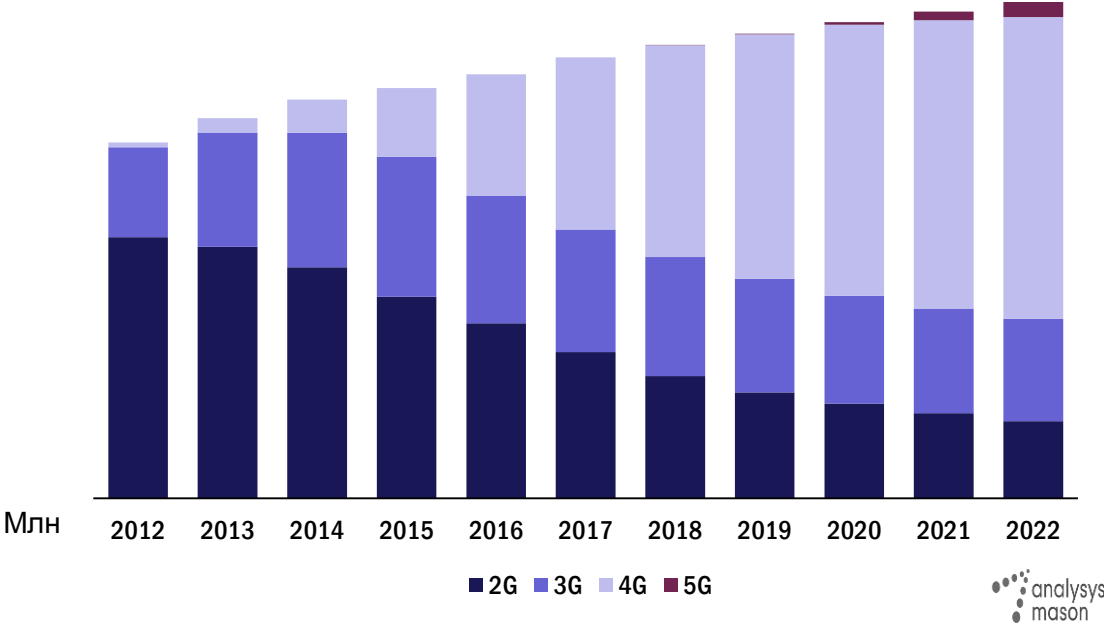
В РОССИИ ТРЕНДЫ ПО ВЫРУЧКЕ ОТСТАЮТ ОТ ЗАПАДНЫХ НА 2-3 ГОДА. СОКРАЩЕНИЕ РЫНКА НАБЛЮДАЛОСЬ 2 ГОДА ПОДРЯД С РОСТОМ В 2017, ПРОДОЛЖИТЬСЯ ЛИ РОСТ РЫНКА В 2018?

Динамика роста мобильной сервисной выручки в РФ с 2004 года

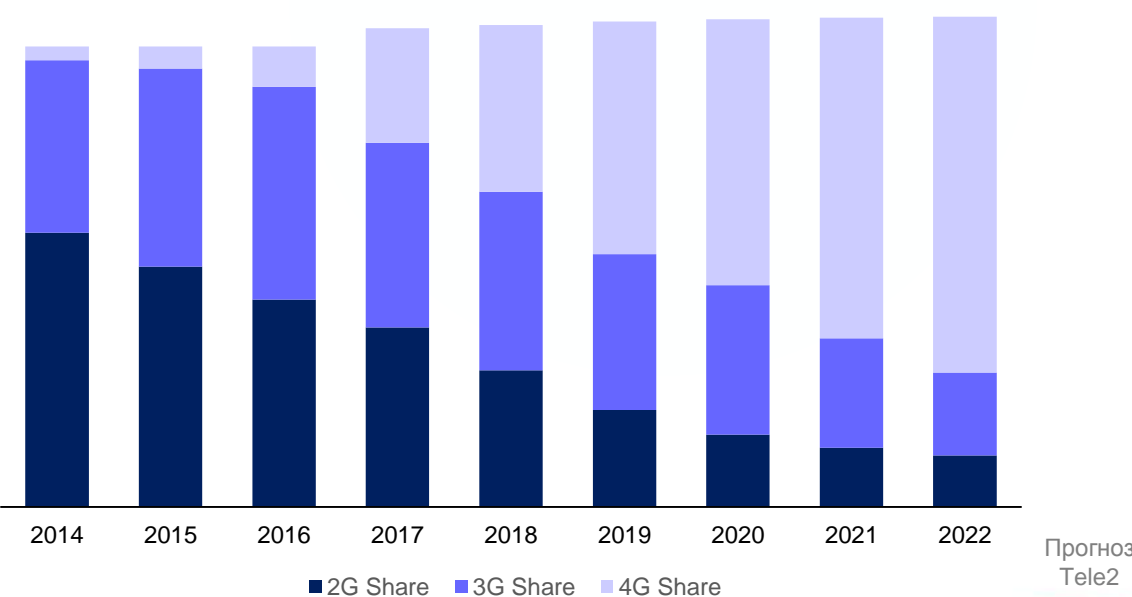


ПРОНИКНОВЕНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ 4G СМАРТФОНОВ В РОССИИ СООТВЕТСТВУЕТ МИРОВЫМ ТРЕНДАМ

Проникновение телефонов по технологиям в мире



Проникновение телефонов по технологиям в России



ОСНОВНОЙ ДРАЙВЕР РОСТА ТЕЛЕКОМ-ОТРАСЛИ СТАНОВЯТСЯ АКТИВНЫЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛИ ПЕРЕДАЧИ ДАННЫХ С УСТРОЙСТВАМИ, ПОДДЕРЖИВАЮЩИМИ ТЕХНОЛОГИЮ 4G

Активные пользователи ПД с устройством 2G



+14% в ARPU

Активные пользователи ПД с устройством 3G



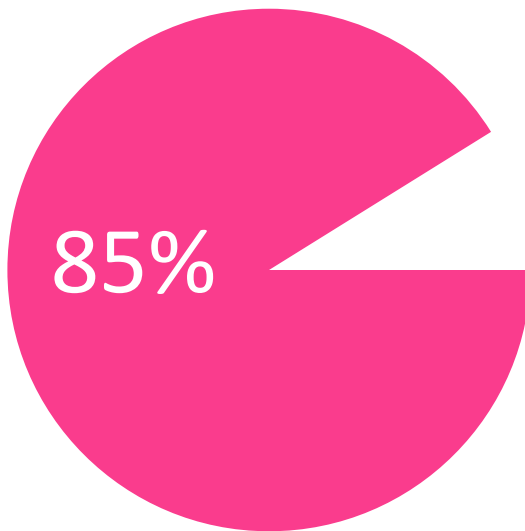
+24% в ARPU

Активные пользователи ПД с устройством 4G



МИР СТАНОВИТСЯ ВСЕ БОЛЕЕ ЦИФРОВЫМ И МОБИЛЬНЫМ

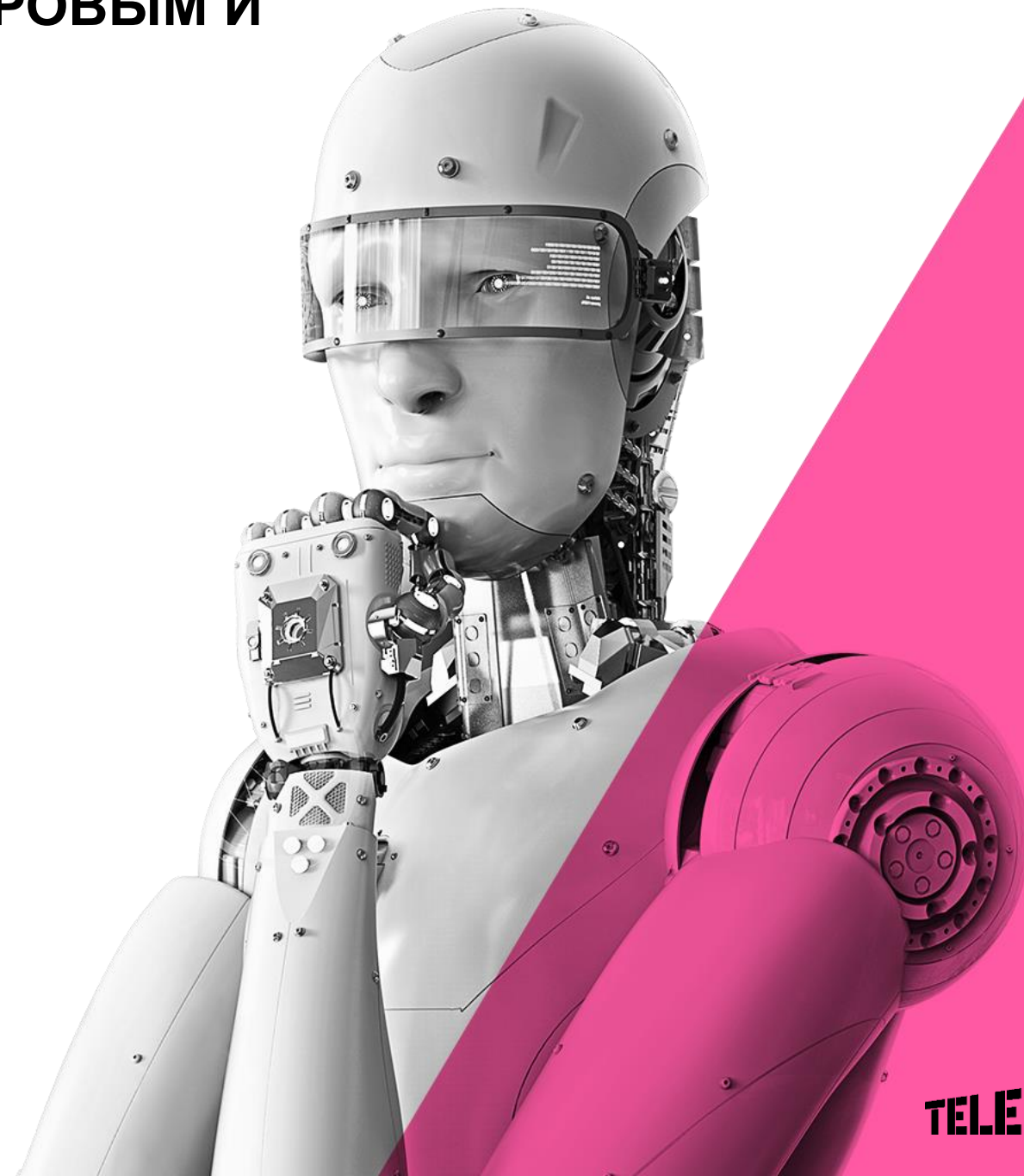
К 2020 клиенты будут совершать до



контактов с компаниями без
взаимодействия с человеком

2

Источник: Gartner

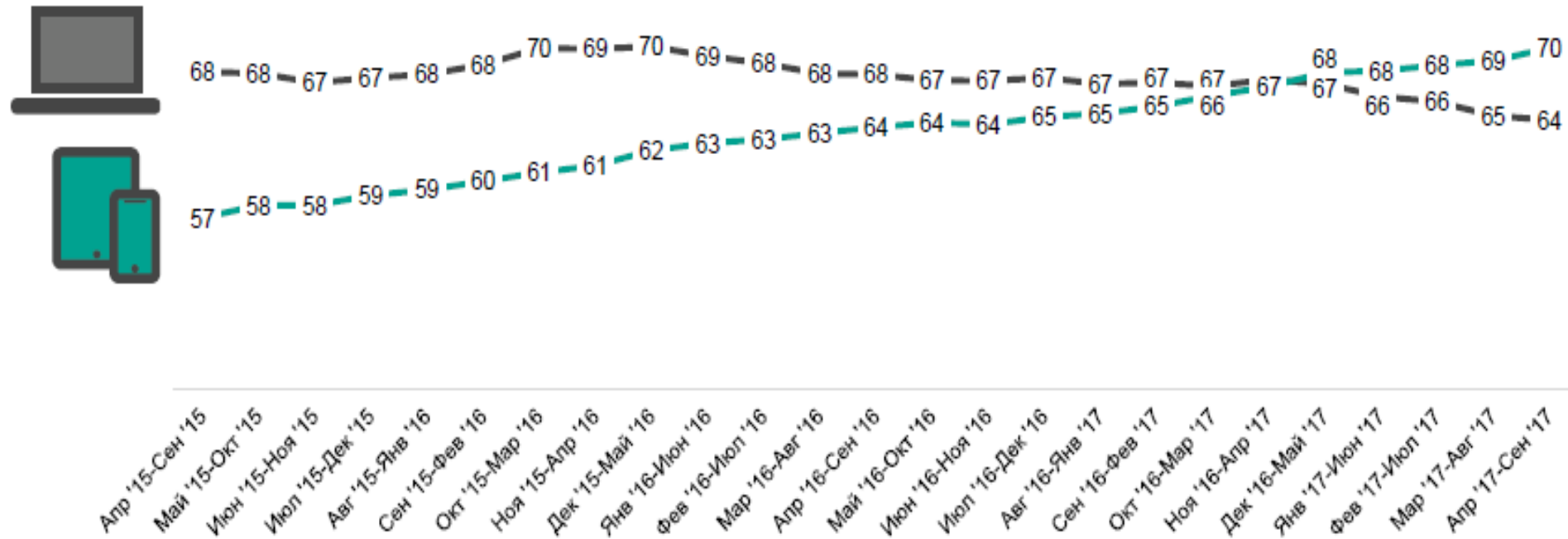


TELE2

Смартфон становится первым экраном

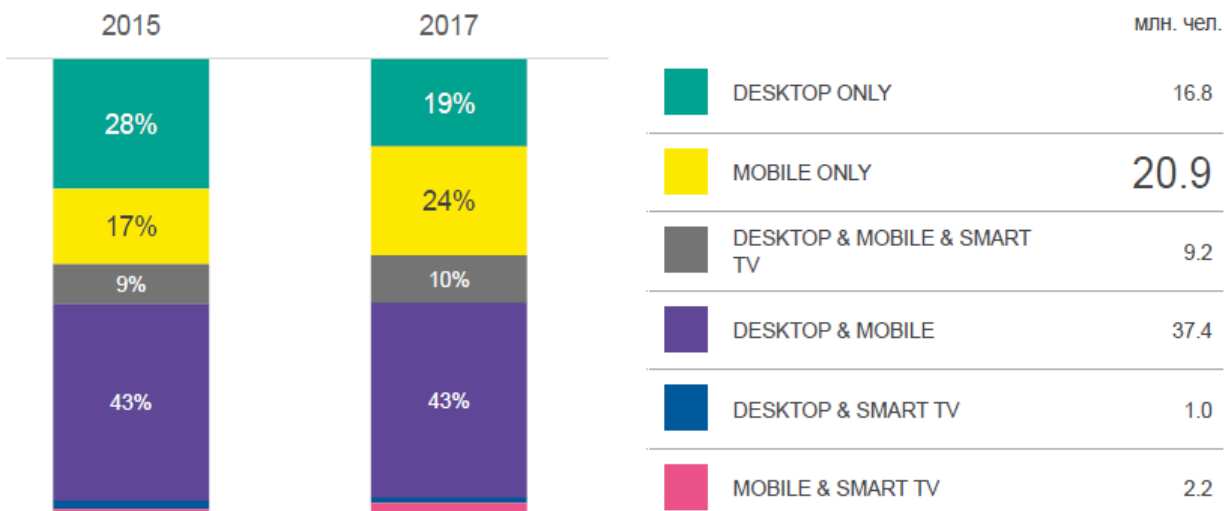
2017 – год мобильного интернета

Россия 0+, время проведенное в интернете с устройства



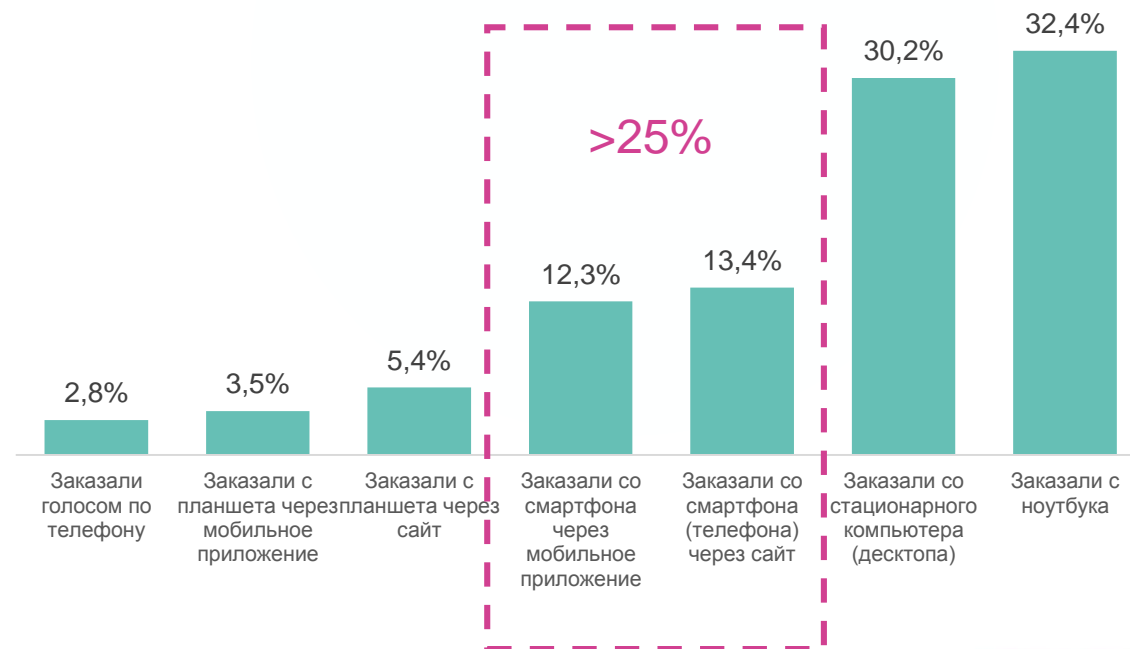
УЖЕ ЧЕТВЕРТЬ ИНТЕРНЕТ-ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ВЫХОДИТ В ИНТЕРНЕТ ТОЛЬКО С МОБИЛЬНОГО ТЕЛЕФОНА, И ЧЕТВЕРТЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ E-COMMERCE СОВЕРШАЕТ ПОКУПКИ С ТЕЛЕФОНА

Новый тренд – mobile-only users



Пользование интернетом с разных устройств

Онлайн-заказы со смартфона составили уже четверть от общего количества заказов



DIGITAL КЛИЕНТЫ - ИМЕЮТ БОЛЕЕ ВЫСОКИЙ ARPU И НИЗКИЙ ОТТОК



Абоненты, использующие онлайн канал при подключении, делают более осознанный выбор, что сказывается на их более длительном периоде жизни с оператором и более высоким ARPU

Выводы

1. Активные пользователи передачи данных с устройствами 4G становятся ключевым драйвером роста выручки операторов
2. Клиенты все больше используют цифровые интерфейсы для приобретения и использования товаров и услуг, а также коммуникаций с оператором
3. Глубокое понимание клиента, его потребностей и предпочтений – основной залог успеха роста бизнеса