

Формирование концепции маркетинга инноваций на рынке услуг мобильной связи Республики Беларусь

В статье определен приоритетный ассортимент услуг, а также выделены инновационные направления развития рынка услуг мобильной связи с учетом характеристик услуг, потребительских предпочтений и изменения внешней среды, дана оценка основных драйверов роста рынка услуг мобильной связи Республики Беларусь, выявлены его особенности, потребительские предпочтения.

Конкурентный характер рыночной среды предполагает развитие концепции маркетинга инноваций, а также комплексное изучение рынка мобильной связи, драйверов его роста. Под драйверами понимаются импульсы, источники развития отрасли. Это специальные механизмы управления процессами создания услуги, ее продвижения на рынок. При исследовании драйверов роста следует использовать комплексный подход, предполагающий учет совокупности факторов, условий, составляющих. При этом рассматриваются они в рамках взаимосвязанных структурных направлений активизации потребительских предпочтений, таких как технологические требования, позиции конкурентов и характеристики услуги. Рынок услуг мобильной связи включает в себя комплекс телекоммуникаций, мобильные технологии, услуги передачи данных, с подключением в сеть Интернет.

В этой связи возникает необходимость активизации и совершенствования маркетинговой деятельности предприятий с учетом основных драйверов роста потребительских предпочтений. Следует отметить, что вопросам изучения направлений активизации потребительских предпочтений в научной литературе уделяется недостаточно внимания. Некоторые аспекты данной проблемы рассматривались в работах известных отечественных и зарубежных авторов: Беквита Г. [1], Лавлока К. [2], Майкла А., Солтера Б. [3] и др. В тоже время, наблюдается определенный недостаток работ, посвященных вопросам системного и комплексного формирования направлений и тенденций маркетинга инноваций на рынке услуг мобильной связи.

К началу 2023 года число пользователей мобильных устройств достигло 5,31 миллиарда человек (67,1% населения в мире). С начала прошлого года прирост составил 95 млн пользователей. Численность интернет-аудитории составила 4,95 млрд пользователей (62,5% насе-

ления мира) [4].

При изучении тенденций развития рынка услуг мобильной связи необходимо выделить особенности отрасли:

1. Неуклонный рост спроса и предложения услуг мобильной связи;
2. Учет территориальной сегментации;
3. Локальный характер рынка;
4. Временные и пространственные ограничения производства и потребления услуг мобильной связи;
6. Скорость реагирования на изменения внешней среды и рыночной конъюнктуры;
7. Однотипность качественных характеристик услуг, а также субъективность их оценки;
8. Высокий уровень дифференциации услуг, обуславливающий появление новых нестандартных видов услуг связи [5, с.113].

Рассматривая структуру рынка услуг мобильной связи, необходимо оценить количественный и качественный состав потребителей и производителей услуг.

В первом полугодии 2023 года количество абонентов сотовой подвижной электросвязи в Республике Беларусь составило 11 756 051 человек. Количество абонентов сотовой подвижной электросвязи, которые воспользовались услугой передачи данных с подключением в сеть Интернет, по технологии пакетной передачи данных достигло 8005736 человек, из них по технологии LTE – 6194794 человек. Пропускная способность каналов доступа в сеть Интернет составила 673440 мбит/с. Уровень проникновения сотовой связи в Республике Беларусь достиг 127,2 абонента на 100 жителей республики. Сотовой подвижной электросвязью охвачено 99,3 процента территории республики, на которой проживает 99,9 процента населения. Исходящий трафик абонентов за данный период составил 7 835 054 тыс. мин., а общее количество исходящих коротких сообщений (SMS) – 77 990 тыс. ед., исходящих мультимедийных сообщений (MMS) – 2 263 тыс. ед. Трафик в расчете на одного абонента сети сотовой подвижной электросвязи достиг 4 737 мин. [6]. По итогам первого полугодия 2023 года рыночные доли абонентских баз распределились между участниками рынка следующим образом (табл.1).

Рассматривая ассортимент услуг, необходимо отметить, что на рынке происходит изменение характера потребляемых услуг. Так, наблюдается тенденция резкого роста трафика данных за счет сокращения голосовых услуг в общем объеме абонентского трафика. Согласно исследованиям компании «Ericsson» за 10 лет мобильный трафик вырос в 300 раз [10].

Таблица 1 Распределение абонентских баз

Оператор	Количество абонентов, млн.чел.	Рыночная доля, %
А1	4,9	41,9
МТС	5,4	46,1
БeCT	1,4	12,0
ИТОГО:	11,7	100,0

Источник: [7], [8], [9].

Увеличению объема мобильного трафика будет способствовать непрерывный рост числа популярных мобильных приложений, а также более функциональных моделей смартфонов. Согласно прогнозу Sensor Tower, развития мобильного рынка в 2027 году расходы пользователей в App Store и Google Play достигнут 186 миллиардов долларов. При этом на App Store придется 125 млрд, а на Google Play – 60. Среднегодовые темпы роста соответственно 8.6% и 8.0% [11].

По времени работы в приложениях по категориям в мире ожидаемо лидируют социальные сети и мессенджеры. Так, в магазине Google Play имеется 3,7 миллиона приложений; 2,1 миллиона – в Apple App Store. Более 1300 приложений ежедневно добавляются в Google Play Store. Кроме того, и операторы сотовой связи разрабатывают мобильные приложения. Например, МТС предлагает: Мой МТС, МТС деньги, МТС Kids Club, Английский язык с МТС, МТС пресса, МТС Music, Знакомства с МТС и др. Причем основными качественными параметрами работы мобильного приложения выступают надежность, безопасность и скорость. В настоящее время для оптимальной работы пользователя трехсекундный показатель запуска приложения снизился до 2 секунд или менее. Помимо этого, из-за некачественных приложений и негативных отзывов в магазинах приложений происходит потеря доверия к бренду. Удаление приложений также занимает важное место в списке проблем. Различаются проблемы и по платформам iOS и Android, что может кардинально изменить мобильную разработку – ИИ, Low/no-code и AR/VR. При принятии решения об установке приложения одним из основного фактора выступают различные программы лояльности пользователей, скидки, бонусы.

Необходимо отметить, что в основном пользователи предпочитают мультимедийный контент. Это предполагает развитие соответствующей инфраструктуры телекоммуникационной отрасли с высокими скоростями и качеством передачи данных.

Рассматривая ассортимент услуг мобильной связи и анализируя потребительские предпочтения, необходимо отметить сдвиг потре-

бления услуг от отдельных услуг к конвергентным услугам, объединяющим в себе мобильную, фиксированную связь и широкополосные сети передачи данных. Абоненты предпочитают получать полный спектр всех необходимых услуг связи от одного оператора, с гарантией качества и минимальным набором устройств. Технология xPON (Passive Optical Network – технология пассивных оптических сетей широкополосного доступа) является эффективным инструментом развития сети доступа. С помощью данной сети пользователю предлагаются как традиционные услуги (телефон, телевидение, интернет), так и инновационные услуги связи. Например, РУП «Белтелеком» предоставляет услуги «Умный дом», «Видеоконтроль», домофонной связи. Обеспечена техническая возможность подключения по данной технологии для 95% многоквартирной городской застройки. Положительным является то, что конвергенция услуг предполагает развертывание высокодоходных услуг нового поколения, обеспечивает доступ к услугам и приложениям с любого устройства абонента. В их числе аудио- и видеоконференц-связь, передача голоса, высокоскоростной обмен данными и множество других. Наиболее перспективным является разработка новых конвергентных услуг на платформе IMS, таких как PoC, weShare, IM&Chat, FT, SharedURL, White Board, Game, VoIP, IPCentrex, ConvergedTV и т.д.

В связи с вышеизложенным, можно выделить следующие приоритетные направления развития маркетинга инноваций рынка услуг мобильной связи в Республике Беларусь:

- рост глобального трафика и сдвиг потребления услуг в сторону передачи данных с использованием технологий беспроводного широкополосного доступа;
- увеличение скорости, качества передачи данных и инфраструктуры для развития мультимедийного контента;
- интенсивный рост мобильных видеотрансляций;
- увеличение объема выгружаемого мобильного трафика данных в сети Wi-Fi;
- разработка и развитие мобильных приложений;
- рост потребления конвергентных услуг связи;
- активное внедрение инструментов цифрового маркетинга (поисковое продвижение SEO, контекстная реклама, SMM, медийная реклама);
- рост потребления дополнительных услуг сети передачи данных;
- внедрение различных платежных систем, партнерских программ и программ лояльности абонентов.

Таким образом, комплексный анализ тенденций и драйверов роста рынка услуг мобильной связи с учетом потребительских предпочтений позволяет учесть изменения внешней среды, направления формирования ассортимента услуг, их продвижения на рынок, что будет способствовать росту эффективности и повышению качества услуг мобильной связи.

Список использованных источников

1. Беквит, Г. Четыре ключа к маркетингу услуг / Г. Беквит. —4-е изд., исп. и доп. — М.: Альпина Бизнес Букс, 2019. -252с.
2. Лавлок, К. Маркетинг услуг: персонал, технологии, стратегии / К. Лавлок. . —4-е изд., — М.: Вильямс, 2018. -1008 с.
3. Майкл, А., Солтер, Б. Мобильный маркетинг/ А. Майкл, Б. Солтер.-М.: ИТД, 2007.- 396с.
4. Годовой отчет State of Mobil 2023. [Электронный ресурс]. — 2024. — Режим доступа: <https://apptractor.ru/info/analytics/godovoy-otchet>. — Дата доступа: 06.05.2024
5. Демченко, Е. В. Рынок услуг сотовой связи: особенности, структура, потребительские предпочтения / Е. В. Демченко // Научные труды БГЭУ. — 2023. —с.113 — 119.
6. Официальный сайт Министерства связи и информатизации Республики Беларусь [Электронный ресурс].— 2024. — Режим доступа: [http:// www. mpt.gov.by](http://www.mpt.gov.by).- Дата доступа: — 06.05.2024.
7. Официальный сайт УП «А1» [Электронный ресурс].— 2024. — Режим доступа: [http://www.a1/by](http://www.a1.by).- Дата доступа: — 06.05.2024.
8. Официальный сайт СООО «Мобильные ТелеСистемы» [Электронный ресурс].— 2024. — Режим доступа: [http:// www. mts.by](http://www.mts.by).- Дата доступа: — 06.05.2024.
9. Официальный сайт ЗАО «БеСТ» [Электронный ресурс].— 2024. — Режим доступа: [http:// www. life.com.by](http://www.life.com.by).- Дата доступа: — 06.05.2024.
10. Глобальные Digital тренды 2023: отчет Hootsuite по мировым соцсетям и поведению пользователей. [Электронный ресурс].— 2024. — Режим доступа: <https://marketing.by/analitika/globalnye-digital-trendy-2023-otchet>. — Дата доступа: — 06.05.2024.
11. Прогноз развития мобильного рынка 2027. [Электронный ресурс].— 2024. — Режим доступа: <https://apptractor.ru/measure/app-store-analytics/prognoz-razvitiya-mobilnogo-rynka-2027-ot-sensor-tower.html>. — Дата доступа: — 06.05.2024.