

«Континент ТВ» и «Восточный «Экспресс»

Комментарии установщиков

Мы попросили установщиков, работающих с пакетами «Континент ТВ» и «Восточный Экспресс», высказаться на форуме «Теле-Спутника» на сайте telesputnik.ru и рассказать, что им нравится, а что вызывает нарекания.

Оказалось, что работать с оператором достаточно большинству комфортно. Особенно удобно наличие бесплатного колл-центра, по которому можно оперативно решать вопросы: «Абонент звонит не установщику, а вначале оператору по бесплатному номеру, что нравится; операторы не «отмазываются» и не пытаются закончить разговор, а спокойно беседуют до полного решения проблемы». Это особенно важно, потому как вопросов этих достаточно много в связи с переводом абонентов с заканчивающего вещание спутника «Экспресс-АМ2», 80° в.д., на Intelsat 15, 85,2° в.д. (если абонент выбирает «Континент ТВ») или «Экспресс-АМ3» 140° в.д. (выбирает «Восточный Экспресс»).

Но есть некоторые недочеты — например, возникают проблемы с переносом личных кабинетов, вопросы с переходом на платный тариф «владельцев полугодовых и тестовых карт поставили в неравные условия». Замечательно, что оператор меняет ресиверы для абонентов, которые ранее были подписаны на услугу с «Экспресс-АМ2», 80° в.д., но к самой организации акции есть претензии. «Акцию «ресивер в подарок» чересчур забюрократизировали и усложнили. Если клиент звонит и делает заявку сам, то бонусов за перенастройку установщик не получит; узнав об этом, я был просто поражен». Если ошибиться, выполняя пошагово сложную процедуру перерегистрации, то для правильного зачисления денег придется предпринимать серьезные усилия. «По голове бы наступать тому, кто придумал именно такую процедуру акции. Я неоднократно пытался всё организовать так, что сам поменял бы ресиверы клиентам на новые. Несмотря на замороженность денег, это было бы намного удобней. Не дают. Когда таких «старых клиентов» мало, то, наверно, всё под контролем. Когда много — головная боль», — жалуется установщик из Удмуртии.

Одной из ожидаемых услуг является анонсированный, но нереализованный «мультирум» — возможность смотреть пакет на нескольких телевизорах одновременно. Но пока о сроках введения такой услуги оператор не сообщает.

Но в целом, надо сказать, установщики положительно оценивают работу с «Орион Экспрессом». Несомненно, это еще одно доказательство того факта, что для оператора платного ТВ важно не только правильно подобрать каналы и услуги и предложить абонентам интересный тариф, но и организовать хорошую службу поддержки абонентов и установщиков.

Самые интересные отзывы мы публикуем ниже.

**Игорь Коляк, Ростовская область,
г. Белая Калитва**

Скажу сразу, к появлению «Континент ТВ», отнесся настороженно! Учитывая печальное прошлое проекта «Орион», хотелось уже стабильности, было желание избежать лишних скандалов с клиентами. Мое знакомство с проектом «Континент» началось с получения предложения посетить семинар. Приехал, послушал, подумал, ну и, как водится, решил попробовать.

Вообще я очень плотно работаю со всеми операторами. Мне все равно что устанавливать, лишь бы была работа. А в последнее время клиенты всё чаще стали задавать вопросы по поводу нового спутникового оператора. Земля-то слухами полнится.

Закупил первую партию приемников из пяти штук, зарегистрировал кабинет и начал действовать. Быстренько «приляпал» антенну дома на стене, дабы посмотреть, что к чему. Итак, включаю приемник и сразу удивляюсь!! Он (приемник) сам моментально прописывает каналы и, сохранившись, выходит из мастер-настроек! Готово. ФТА-каналы начинают работать. На тот момент

это были «Звезда», «Гараж» и РОК. Теперь бы надо его зарегистрировать. Так как всю процедуру проделывал дома, а личный кабинет был установлен на рабочем компьютере, решил зарегистрировать по телефону. До оператора дозвонился сразу. Продиктовал данные (карточки, приемника), но сказал, что, к сожалению, не помню свой номер кабинета. (На следующий день без проблем мой менеджер перенесла его ко мне после моего звонка!) Оператор данные принял, задал вопрос: «Работает ли Звезда?» Услышав положительный ответ, сказал, что приемник регистрирует! И тут настало время удивляться второй раз. Через пять минут каналы открылись.

Первый день смотрел до «упора». Радует, что много каналов с фильмами. Вот так и началось знакомство. С того дня у нас в ассортименте появился «Континент ТВ». Заказов, правда, немного. Очень сложно переломить сознание людей, чтобы они подключали телевидение с абонентской платой. Но, учитывая тот набор каналов, за который некоторые платят 550 рублей, реально есть возможность «уговорить» клиента. Самое главное — грамотно и доступно донести до него все плюсы и минусы того комплекта, что он (клиент), хочет выбрать.

Один раз пришлось столкнуться и с работой техподдержки. Случилось так, что у клиента наутро «не раскодировался» приемник. Сделал звонок на бесплатный номер. Спросили ИД карты — назвал, после 3-5 секунд предложили «пошелкать по каналам». Признаюсь честно, я был в шоке. Приемник «раскодировался»! Имея печальный опыт разрешения аналогичной проблемы у оператора, с которым я очень плотно работаю, был приятно удивлен. Теперь всем клиентам после установки даем на руки инструкцию по устранению мелких неисправностей, где написано: «В случае «нераскодирования каналов» позвоните по

телефону 8800-100-200-6 и назовите номер карточки (делаем отдельный вкладыш на коробке).

Качество трансляции тоже понравилось и не уступает признанному лидеру рынка SAT проекту «Триколор ТВ».

Теперь о минусах:

1. Ресивер не имеет скарта и ВЧ-выхода. (Как заявил представитель компании-поставщика, делали все быстро и в следующих моделях обещали устранить данный недостаток.)

2. Нет RS 232. Так что реанимация аппарата перепрошивкой исключена.

3. Нет каналов НТВ и ТНТ! Первый нравится людям пожилого возраста, а второй, в основном, женской половине. Приходится выходить из данной ситуации добавлением ещё одного спутника, что в целом приводит к удорожанию комплекта.

Со слов представителей «Континент ТВ» на семинаре, осенью канал НТВ должен появиться в базовом пакете. Уже радуется.

4. Спутник висит очень низко. Проблемы с установкой, не всегда можно поставить там, где хочется. Учитывая, что антенна «Супрал 0,9» — тяжелая, и парусность большая, сразу отпали варианты крепления на деревянных фронтонах и домах. Приходится как-то изворачиваться.

Но, правда, учитывая стоимость комплекта для дилера со скидкой по бонусам и выходную стоимость комплекта, труд щедро вознаграждается!

Кстати, по поводу бонусов. Еще одна приятная неожиданность. После регистрации приемника все «заработанное» отражается корректно. Не нужно проверять, куда-то звонить, с кем-то ругаться, чего-то доказывать! (Есть печальный опыт.) Списание баллов в виртуальном кошельке тоже очень простое. Нужно распечатать страничку либо просто записать «бонусный» код. А дальше — к дистрибьютору. Покупаем партию товара и на имеющуюся сумму баллов получаем скидку. Все просто и доступно. Ну вот как-то так.

А.В. Новиков, г. Бийск Алтайского края

Начнем по порядку. С проектом мы работаем с самого первого дня, с мая-июня 2007 года.

Считаю, было бы неразумным писать про «Континент», не упомянув о богатой истории его предшественников «Старгейт» — «Орион Экспресс». В начале 2006 года на спутнике в орбитальной позиции 80° появился оператор «Старгейт», ориентированный в первую очередь на кабельщиков. Долгое время с этого спутника в открытом доступе шел неплохой набор каналов, что облегчило продвижение услуг компании «Орион-Экспресс», последователю «Старгейта», ориентированному в первую очередь на работу с «частными

лицами». Поначалу проект стартовал нормально, благодаря ему жители Сибири и Дальнего Востока начали приобщаться к платному ТВ, да и в европейской части России появился довольно сильный конкурент уже работавшим на тот момент «Триколору» и «НТВ-Плюс».

Потом, правда, начались сплошные проблемы. Сначала произошла история с оборудованием, по сравнению с качеством работы которого даже оборудование для просмотра «Триколора» оказалось англолом, и многие установщики просто отказались продвигать такой проект.

После смены руководства весной 2008 года, все потихоньку стало нормализоваться и налаживаться, НО... Проект по праву стал завоевывать премию «Самого невезучего». Начались сперва периодические, а потом и постоянные проблемы со спутником. Здорово помогло проекту, начавшееся к тому времени вещание «Восточного Экспресса» с орбитальной позиции 140° в.д., принимавшийся на Дальнем Востоке и большей части Сибири.

По моему скромному мнению, компания с честью вышла из этой ситуации, не только практически не растеряв абонентов, а даже слегка приумножив их количество; сделал интересную программу для установщиков при переводе на 140° в.д. в зоне приема спутника, а также выпустив тестовые карты, с которых не снималась оплата для абонентов 80° в.д. Все это время компания, как видно по последующим шагам, не бездействовала, а продолжала упорно работать, подыскивая варианты со спутником. При участии специалистов компании велись разработка и изготовление ресиверов для просмотра пакета.

В марте этого года стартовал проект «Континент» с нового спутника Intelsat-15 в позиции 85° в.д.

Компания опять же повела себя очень лояльно к старым абонентам, продолжив смотреть обрезанное вещание с позиции 80° в.д. Для установщиков была разработана бонусная программа их перевода на новый спутник, а абонентам бесплатно стало высылаться оборудование при условии оплаты просмотра пакета за год вперед. Программа реально работает, уже больше десятка оплативших получили по почте новые ресиверы.

Теперь рассмотрим наполнение пакета, уровень сигнала со спутника, работу техподдержки и собственно само оборудование для просмотра. То есть основные критерии, по которым о работе оператора судят в первую очередь.

Наполнение пакета

По разным причинам ушли довольно рейтинговые каналы: «Мультимания», «Охота и рыбалка», «Драйв», «Усадьба»,

«Евроноьюс», Fox Crime, Fox Life и другие. Компания отчасти смогла им найти замену, в том числе и с помощью каналов собственного производства. На данный момент ситуация с наполнением, похоже, стабилизировалась. Сделано так, что абонент может сам управлять своей подпиской, выбирая пакеты на свое усмотрение и оплачивая при этом всего 99 рублей. Таким образом, человек за сравнительно небольшую сумму в нагрузку к «федералам» может получить «Евроспорты», все семейство «Дискавери» и популярные музыкальные каналы VH-1 Classic и MTV Hits. Также в ближайшем будущем ожидается появление HD-пакета. Недостатком наполнения считаю отсутствие на данный момент каналов НТВ, ТНТ и ДТВ. Хотя при желании их можно принимать совершенно бесплатно с соседних спутников.

Об уровне сигнала

На большей части территории Российской Федерации пакет уверенно принимается на антенны небольшого диаметра 0,6-0,8 м. Уровень сигнала — стабильный. Даже в нашем регионе нормально принимается на 0,6 м (тестировал лично), правда, рекомендуем всё же 0,8.

Техподдержка

Весьма радует, что всегда можно позвонить по бесплатному телефону, и тебе оперативно помогут. Приходилось пару раз сталкиваться с техподдержкой «Ориона» — «Континента». Все вопросы решались довольно оперативно, чаще всего даже не успеешь положить трубку, как вопрос уже решен. Также приятно радует оперативность региональных менеджеров, которым можно как написать письмо, так и позвонить на мобильный или рабочий телефон, а также связаться с ними по «аське».

Некоторые нарекания вызывает регистрация новых абонентов через колл-центр. Компания никак не может сделать прохождение этой процедуры мгновенной, как, допустим, у «Радуги ТВ». Приходится ожидать некоторое время, иногда до часа.

Оборудование

Даже при некоторых изначальных софтовых недочетах оборудование для приема пакета весьма понравилось, в первую очередь своей надежностью и довольно шустрой работой. Также радует, что на базе всех желающих дилеров создаются сервисные центры, при этом детали для необходимого ремонта высылаются бесплатно. Цена данного оборудования сравнительно невысока. Из недостатков стоит выделить весьма большой и неудобный пульт, хотя его чувствительность — на уровне. ■