

Алексей Дерик

# Особенности работы платформы «НТВ-ПЛЮС» глазами установщиков

В прошлом номере мы публиковали комментарии установщиков оборудования для спутникового телевидения к итогам десяти месяцев работы оператора «Орион Экспресс». Продолжая практику подробного разбора действующих на нашем рынке платформ, в этом номере мы расскажем об особенностях и рыночном положении спутникового оператора «НТВ-ПЛЮС».

## Преимущества и недостатки с точки зрения абонентов

Успех или его отсутствие для спутниковой платформы определяют в первую очередь абоненты. С них и начнем наш обзор. По словам установщиков, в «НТВ-ПЛЮС» клиентов привлекает низкая абонентская плата за пакет «Лайт» (Запад) — всего 29 рублей в месяц, а также гибкость в управлении подпиской: возможность подключать премиальные пакеты помесечно или временно блокировать счет на время отъезда. Положительные в целом отзывы собирают и принципы пакетирования, применяемые компанией. Причем со знаком «плюс» упоминается и сбалансированный набор каналов в пакетах, и интересная подборка дополнительных услуг, и эксклюзивный, в частности, спортивный и фильмный контент, отсутствующий у других платформ.

**Андрей, Краснодарский край:** «НТВ-ПЛЮС» предлагает самую низкую на рынке абонентскую плату для пользователей, которым нужны только федеральные каналы».

**Д.Ю. Пшеницин, Краснодарский край:** «У абонентов есть возможность заблокировать карту (не платить) на период отсутствия дома. Это особенно выгодно для клиентов, покупающих оборудование на дачу или в сдаваемое в аренду жилье».

**Игорь Владимирович Падюкин, ООО «Спутник+», Республика Татарстан:** «Самое большое преимущество оператора — это, конечно, идеально подобранный по соотношению «цена/качество» базовый пакет каналов. Несомненным плюсом также является наличие пакета «Стартовый» и понятных премиальных пакетов».

**ИП Белокопытов Александр Иванович, Волгоградская область:** «Для клиентов «НТВ-ПЛЮС» самое важное — дешевый «входной билет» и низкая абонентская плата».

**Алексей Волков, ООО «ТВИ-СЕРВИС»:** «Среди основных преимуществ «НТВ-ПЛЮС» могу отметить большое количество различных тематических пакетов и возможность их комбинирования, низкую стоимость основного пакета, наличие 3D-канала».

**Александр Викторович Урваков, Московская область:** «Преимущества платформы — это качественная картинка, дешевый пакет с основными каналами, ненавязчивый сервис, т.е. отсутствие раздражающих абонента SMS или рекламных рассылок на ресивер. «НТВ-ПЛЮС» работает по простому принципу: «платишь — смотришь, не платишь — не смотришь». Нет необходимости дополнительных «телодвижений» со стороны клиента».

Установщики отмечали, что на фоне некоторых конкурентов оборудование «НТВ-ПЛЮС» довольно надежно, не требует обслуживания после установки (и, соответственно, не морочит голову клиенту).

**ИП Белокопытов Александр Иванович:** «На мой взгляд, самое большое преимущество «НТВ-ПЛЮС» — это принцип «пустил и забыл», как в современных ракетах. В нашем случае — поставил и забыл».

Кроме того, специалисты отмечали продуманный интерфейс: за счет автоматической настройки приемник выводит только те каналы, на которые подписан клиент (при этом теоретически карточку можно вставить в любой приемник, поддерживающий кодировку).

Помимо привычных приставок, абонентам предлагается недорогой модуль CI+, позволяющий подключать телевизоры со встроенным спутниковым декодером, что расширяет аудиторию оператора на тех абонентов, кто не хочет устанавливать ресивер, т.к. уже обзавелся современным телевизором.

Среди плюсов упоминалась скорость обслуживания, а именно быстрый старт подписки (без ожидания по несколько часов), отсутствие каких-то выраженных проблем с кодировкой и возможность поставить «НТВ-ПЛЮС» чуть ли не самостоятельно, если ранее уже был подключен «Триколор ТВ».

**Д.Ю. Пшеницин:** «НТВ-ПЛЮС» вещает с того же спутника, что и «Триколор ТВ» — самый массовый оператор. Это, безусловно, плюс, поскольку абоненту «Триколор ТВ» достаточно самому установить конвертер на 2, 4 или 8, а также спутниковый ресивер «НТВ-ПЛЮС», чтобы подключиться ко второму оператору».

Некоторые респонденты отмечали хорошее качество итоговой картинки у абонента и на фоне платформ-соперников. Этот фактор сложно назвать объективным, поскольку он существенно зависит не только от компрессии и транспортного формата, но и от условий приема: региона и установленной у абонента антенны (к примеру, в Краснодарском крае, в отличие от других операторов, «НТВ-ПЛЮС» позволяет принимать сигнал на антенну диаметром 40–60 см). Однако и доля «объективного» здесь есть. Установщики отметили, что за счет используемого формата «НТВ-ПЛЮС» меньше «сыпет» картинку в непогоду. Некоторые коллеги также вспоминали стабильную работу самого спутника.

Естественно, не обошлось и без недостатков. Недовольство абонентов в первую очередь вызывает недостаток HD-каналов в базовом пакете, а также отсутствие полностью бесплатных каналов.

**Д.Ю. Пшеницин:** «К сожалению, у оператора нет бесплатного пакета. Если забыл оплатить, первого числа останешься совсем без каналов. Клиенты хотят, чтобы оставалось хотя бы штук 5 федеральных бесплатно, пока они добегут до терминала, чтобы оплатить».

**ИП Белокопытов Александр Иванович:** «К «НТВ-ПЛЮС» особых претензий нет. Многие забывают вовремя пополнять счет, поэтому все вырубается. А пополнить счет в наших богом забытых краях быстро не получается».

Один из установщиков сетовал на отсутствие востребованного в регионе его работы канала «Шансон ТВ», а также присутствие в дорогом пакете «Суперкино» канала «Индия ТВ», основная аудитория которого — пожилые небогатые люди. Однако подобные рекламации, судя по всему, не носят массового характера.

Довольно часто встречалось замечание, что в начале месяца (ориентировочно с 1 по 3 число) не связаться с поддержкой абонентов. Более того, у оператора нет горячей линии с бесплатными звонками по России, поэтому клиентам приходится платить за дорогостоящее междугороднее соединение. Но более серьезных претензий к абонентскому обслуживанию установщики не высказывали. Зато было много замечаний к оборудованию и его обслуживанию. Выше отмечалось, что ресиверы «НТВ-ПЛЮС» по большей части устраивают потребителя, но в последнее время количество претензий к ним растет.

**Игорь Владимирович Падюкин, ООО «Спутник+»:** «По сравнению с претензиями к другим операторам, можно сказать, что в отношении «НТВ-ПЛЮС» их нет совсем. Единственное, что могу отметить, это снижающееся качество ресиверов, поставляемых компанией. Хотя и этот недостаток по сравнению с другими операторами ничтожен».

**Сергей Фефелов, Салехард:** «Последние модели рекомендованных ресиверов не очень надежны, выходят из строя чаще, чем предшествующие модели».

**«Амкар-Спутник», Пермский край:** «У клиентов серьезных претензий к «НТВ-ПЛЮС» нет. Бывают замечания по оборудованию, по монтажу, но к оператору вопросы отсутствуют».

**Д.Ю. Пшеницин:** «На последних приемниках нет модулятора, поэтому все просят установить Нитах 3100 с модулятором. А главный минус — это отсутствие в наших краях нормального сервис-центра, как у «Триколор ТВ». Центры есть только в городах-миллионниках — Ростове, Москве и других».

На отсутствие сервис-центра сетовали и другие установщики. Ресиверы для ремонта приходится отправлять производителю в Москву, причем только через дистрибьютора.

**ИП Белокопытов Александр Иванович:** «Ремонт ресиверов «НТВ-ПЛЮС» — это большая проблема. Чтобы прошить ресивер, его надо отправить в Москву производителю. Да еще и только через дистрибьютора. Ситуации с ремонтом хуже, чем у «НТВ-ПЛЮС», ни у кого нет и не было».

## Рыночная доля

Несмотря на огромное количество преимуществ на фоне сравнительно небольшого числа недостатков, по оценкам установщиков, данную платформу выбирают не так много абонентов. В основном речь шла о 10–30% клиентов. Как объясняют сами установщики, причиной тому может быть то, что предложения «НТВ-ПЛЮС» относятся к тем рыночным нишам, где вполне успешно продаются конкуренты. К оператору практически не обращается «случайный» покупатель.

**Алексей Емельянов, Оренбургская область:** «Если рассматривать нишу бюджетного комплекта спутникового телевидения

(«НТВ-ПЛЮС Лайт»), то здесь «НТВ-ПЛЮС» проигрывает «Телекарте» по цене, а «Триколору» — из-за отсутствия HD-каналов. Клиент выбирает или самый недорогой комплект («Телекарта SD»), или платформу с большим количеством каналов («Триколор ТВ»). Комплекты остальных операторов покупались и покупаются клиентами целенаправленно только из-за наличия специфических каналов или услуг».

**Артур Сабуров, ASTRING, «АЙТЕК», Омская область:** «Как правило, клиенты выбирают эту платформу редко и целенаправленно. Долю новых установок в общем объеме можно оценить от 5% до 10% (однако хочу отметить, что мы, установщики-инсталляторы, ориентируемся на индивидуальное решение проблем клиентов, а не на торговлю готовыми комплектами; в розничной торговле с другими приоритетами статистика по продажам будет иной)».

Кроме того, «НТВ-ПЛЮС» давным-давно сформировал себе имидж дорогой услуги. И для оператора это «палка о двух концах». С одной стороны, есть доля аудитории, которую он продолжает привлекать, несмотря на присутствие у «НТВ-ПЛЮС» и дешевых предложений.

**Артур Сабуров:** «Неожиданно, но самая высокая цена оборудования и владения на рынке оказывается плюсом. Доля состоятельных абонентов, для которых важен престиж и статус владельца «самого дорогого из всего, что предлагается», увеличивается. Характерные тезисы абонентов: «я всегда покупаю самое дорогое, в этом моя уверенность в правильности покупки»; «у меня не должно быть дешевле, чем у соседа»; «я оплачиваю самый дорогой из возможных пакетов каналов, пусть будут, хотя все равно ТВ не смотрю — некогда»; «есть чем похвастаться перед друзьями».

Правда, специалист отметил, что ожидания представителей этой категории потребителей часто не оправдываются, в результате за маркой закрепляется негативный имидж на фоне конкурентов.

Установщики, называвшие большую долю платформы среди своих заказов, объясняли ее либо программой обмена оборудования, либо собственным влиянием на выбор клиента (в частности, ориентацией компании на продажу именно комплектов «НТВ-ПЛЮС»).

**ИП Белокопытов Александр Иванович:** «Клиенты в основном выбирают то, что им предложит установщик. Процентом 70 у нас выбирают «НТВ-ПЛЮС».

Однако со временем доля подписок на «НТВ-ПЛЮС» на общем фоне растет, в основном благодаря стоимости «входа» на фоне конкурентов.

**Игорь Владимирович Падюкин, ООО «Спутник+»:** «За последний год в нашей компании можно видеть увеличение количества установок «НТВ-ПЛЮС» в несколько раз».

**Д.Ю. Пшеницин:** «После того, как «Триколор ТВ» поднял цену на свой пакет (1200 рублей в год с декабря 2014 года), доля «НТВ-ПЛЮС» увеличилась в разы. Люди охотно устанавливают оборудование этого оператора».

**ИП Денисов А.Г., Пензенская область:** «Доля установок «НТВ-ПЛЮС» выросла за последний год, но не намного, из-за плохой рекламы».

**Александр, Satsamara.ru:** «Сейчас «НТВ-ПЛЮС» у нас выбирают где-то 60% клиентов магазина. С подорожанием подписки у «Триколор ТВ» до 1200 рублей и уменьшением ее до 180 дней «НТВ-ПЛЮС» вышел в лидеры продаж».

Помимо цены, абонентов иногда привлекают и рекламные акции.

**«Амкар-Спутник»:** «Очень популярны у населения акции по замене оборудования. Клиенты с радостью меняют старые терминалы на новые. Доплата мизерная».

**Артур Сабуров, ASTRING, «АЙТЕК»:** «Наблюдался подъем интереса к платформе в рамках акций, проводимых в ритейлах,

например телевизор и «НТВ-ПЛЮС» в подарок. Подарочному комплексу «НТВ-ПЛЮС» предпочтение отдавали в разы чаще, чем подарочным комплектам «Триколор ТВ» или «Телекарте».

Но, судя по всему, эффект от рекламных акций мог бы быть и заметнее. Многие установщики упоминали, что потенциальные клиенты не получают информацию об акциях, поскольку в последнее время реклама на телевидении либо проходит незаметно, либо вообще отсутствует.

**«Спутниковое ТВ», Московская и Тверская области:** «На рекламные акции клиенты реагируют вяло. Как правило, абоненты совсем о них не знают».

**Игорь Владимирович Падюкин, ООО «Спутник+»:** «НТВ-ПЛЮС», в отличие от других операторов, проводит грамотные акции. Но информировать клиентов об этих акциях приходится всегда самостоятельно. Реклама на телевизионных каналах осталась практически не замеченной потенциальными абонентами».

**Александр, Satsamara.ru:** «Акция по обмену, скрытое уменьшение стоимости оборудования, позволила нам подключить большое количество абонентов. Но абоненты в основном и не слышали об их акциях. Поэтому результат — по большей части наша заслуга».

Кстати, среди клиентов, подключающихся к «НТВ-ПЛЮС», есть те, кто переходят к оператору с другой платформы. Причиной перехода часто оказывается поломка ранее купленного оборудования (это свидетельствует о том, что у других операторов постгарантийный сервис не на высоте). Также «НТВ-ПЛЮС» выбирают те, у кого со времени покупки предыдущего ресивера обновился телевизор и приобретенная модель имеет встроенный спутниковый декодер. В этом случае для подключения достаточно приобрести недорогой модуль CI+. Естественно, при переключении играет роль также размер абонентской платы.

**Игорь Владимирович Падюкин, ООО «Спутник+»:** «90% абонентов, отказывающихся от других операторов, переходят на «НТВ-ПЛЮС». Главные мотивы переключения — возможность иметь пакет из 90 каналов за небольшую плату, а также адекватная стоимость оборудования».

Среди переключающихся много бывших абонентов «Триколор ТВ», поскольку в данном случае можно использовать уже установленную антенну, не перенастраивая ее. Правда, далеко не все опрошенные компании подтверждают эту статистику.

### Премиум-сервисы

Формируя дешевое «минимальное» предложение, операторы любых услуг надеются привлечь впоследствии уже состоявшихся клиентов к своему премиум-предложению, в данном случае к дополнительным пакетам каналов. Но, по словам установщиков, интересуется расширенным набором каналов малая доля клиентов — от 1 до 10%. Лишь три компании сообщили нам, что их клиенты активнее подключают дополнительные услуги «НТВ-ПЛЮС».

**Игорь Владимирович Падюкин, ООО «Спутник+»:** «Доля подключающих дополнительные пакеты довольно большая. В основном, конечно, стоит отметить любителей спорта. Но и наличие отличного киноконента также не остается без внимания абонентов. Устойчивым спросом пользуется также пакет с 3D-каналом».

**«Амкар-Спутник»:** «Пятьдесят процентов вновь подключающихся выбирают дополнительные пакеты. Большинство людей целенаправленно идут в «НТВ-ПЛЮС» за премиальными каналами: спортивными, фильмовыми, познавательными, развлекательными. Канал 3D есть только на этой платформе».

И без того не очень высокий уровень продаж дополнительных услуг, судя по всему, снижает прошлый неудачный опыт некоторых установщиков по их подключению. «Мы стараемся сначала всех подключать на «Лайт». Были проблемы со списани-

ем средств со счета абонента при подключении дополнительных пакетов сразу», — комментирует **ИП Белокопытов Александр Иванович**.

### Особенности работы с установщиками

Несмотря на то, что платформа «НТВ-ПЛЮС» не обещает своим партнерам «золотые горы», как отмечают установщики, в отличие от других она дает заработать. Больше всего «НТВ-ПЛЮС» привлекает своей стабильностью.

**«Амкар-Спутник»:** «Грамотно разработанная программа поддержки партнеров предоставляет дополнительные инструменты по развитию собственного бизнеса в рамках сотрудничества с телекомпанией «НТВ-ПЛЮС».

**Артур Сабуров, ASTRING, «АЙТЕК»:** «Как старейший оператор «НТВ-ПЛЮС» задает и держит де-факто некий стандарт и понимание того, «что такое платное спутниковое телевидение». В этой платформе привлекают стабильная и понятная политика вещания контента, современный уровень абонентского сервиса со стороны оператора (абоненты не обращаются к установщикам по типовым вопросам)».

Среди минусов программы установщики отмечали в первую очередь низкую материальную мотивацию партнеров. Также установщиков удивляет попытка сократить рекламные бюджеты за счет экономии на листовках для абонентов. Некоторые жаловались на занятость менеджеров, работающих с партнерами.

**Игорь Владимирович Падюкин, ООО «Спутник+»:** «Самый большой минус для установщика — это отсутствие дополнительной мотивации к установке именно «НТВ-ПЛЮС». Партнерская программа на данный момент попросту отсутствует. Можно было бы добавить 200 рублей к стоимости оборудования и отдавать их установщику в виде вознаграждения. Это положительно повлияло бы на эффективность. А в остальном — сплошные плюсы. Думаю, по удобству работы с партнерами «НТВ-ПЛЮС» является лидером».

**Д.Ю. Пшеницин:** «Нет нормальной мотивации со стороны «НТВ-ПЛЮС». Да и на рекламе компания явно экономит. Доходило до абсурда: на выставке в Москве лимит рекламных листовок — не более 5 штук в руки. Ну и по факту у нас нет обратной связи с «НТВ-ПЛЮС» (не слушают установщиков)».

**Александр, Satsamara.ru:** «Создается впечатление, что «НТВ-ПЛЮС» партнеры не нужны. Поддержки установщиков нет, они только свои региональные центры продвигают».

**Александр Викторович Урваков, Московская область:** «Хотелось бы лучшего взаимодействия менеджеров «НТВ-ПЛЮС» с партнерами. Бывает сложно «достучаться» до сотрудников. Даже на ежегодной выставке CSTB мне за несколько лет так и не удалось пообщаться с менеджером. Каждый раз одна и та же история: девочки за стендом ничего толком не знают и только буклеты раздают, а менеджера никогда на месте не оказывается. Полностью отсутствует поддержка рекламной продукцией. Компании сложно послать пачку буклетов и десяток ручек для клиентов — «экономия на спичках». Все буклеты в магазине — те, что мы с выставки привозим «на себе». А постеры и стикеры вообще ни разу не видел. Тем не менее в целом компания хороша тем, что после установки оборудования очень редко возникают какие-то проблемы, клиенты в массе довольны».

На первичной установке партнер получает свой бонус за счет оказываемых услуг, т.е. такая схема работы может быть интересна даже без дополнительных поощрений со стороны оператора. А вот заинтересованность установщика в последующем обслуживании клиента обычно определяет оператор. В случае с «НТВ-ПЛЮС» этой заинтересованности фактически нет. Да и сами клиенты, видимо, не нуждаются в последующем обслуживании. Возвращаются к установщику с какими-то задачами не более 5–10% обладателей подписки на «НТВ-ПЛЮС».

**Игорь Владимирович Падюкин, ООО «Спутник+»:** «Из-за отсутствия мотивации мы оказываем только услуги по информированию абонентов по составу пакетов и их стоимости. Подключением оных занимаются сами абоненты. Да и количество обращений по этому поводу минимально».

**Алексей Емельянов, Оренбургская область:** «Мы можем заниматься последующим сервисом. Но клиенты либо не подключают дополнительные услуги, либо делают это самостоятельно».

**Артур Сабуров, ASTRING, «АЙТЕК»:** «Клиенты «НТВ-ПЛЮС» редко обращаются за сервисом, разве что в рамках предоставления комплексного обслуживания. В основном абонент принимает решения самостоятельно. Такие услуги давно пора продавать в магазине, пакетами».

Видимо, на такую практику и рассчитывал оператор, ведь все проблемы абонента можно решить через техническую поддержку, как, впрочем, и подключить дополнительные пакеты. А установщики в данном случае получают лишним звеном.

**Д.Ю. Пшеницин:** «Мы пробовали заниматься обслуживанием уже подключенных клиентов, но возникают проблемы. У клиентов то нет понимания технологий (просят подключить 3D-канал на старый телевизор), то футбол им не тот показывают. Сейчас от таких услуг мы отказались. Просто рекомендуем клиентам каналы и даем номер телефона службы технической поддержки оператора».

Таким образом, телекомпания акцентирует внимание на выстраивании прямых взаимоотношений со своими клиентами. И иногда даже ограничивает поток желающих пополнить ряды установщиков. Один из наших респондентов рассказал историю о том, что ему не удалось получить статус официального партнера.

**ИП Ушкалов Роман Владимирович, Ростов-на-Дону:** «В 2006 году я пытался получить номер установщика «НТВ-ПЛЮС», т.е. стать их официальным партнером. Но мне отказали, мотивируя это тем, что у них и так установщиков много. После этого я заключил партнерские договоры с другими платформами. «НТВ-ПЛЮС» устанавливаю и настраиваю, если ко мне обращается клиент, который уже приобрел оборудование».

Помимо слабой связи «платформа — установщик», среди минусов «НТВ-ПЛЮС» наши респонденты отмечали непродуманный интерфейс партнерского кабинета, а также сложности дозвона на линию технической поддержки и слабую рекламу на телевидении (о них мы уже говорили выше).

**«Спутниковое ТВ»:** «Неудобно работать в «партнерском кабинете» со старыми абонентами: нет редактора данных, нет поиска по фамилии, карте, номеру договора».

Да и вне «кабинета» на сайте некоторые процессы взаимодействия с партнерами не проработаны.

**Артур Сабуров, ASTRING, «АЙТЕК»:** «При неисправности оборудования установщик может понести серьезные убытки, т.к. абонент потребует замены, возврата затрат, а быстро решить проблему зачастую не удается».

Еще одна проблема в том, что вокруг «НТВ-ПЛЮС» как старейшей платформы сформировался целый рынок нелегальных услуг, отнимающий хлеб в том числе и у честных установщиков.

**Артур Сабуров, ASTRING, «АЙТЕК»:** «НТВ-ПЛЮС» как платформа питает множество «черных кулибиных», предлагающих «левые» услуги и решения (кардшаринг, сплиттинг, дублинг). При этом абонент, «клюнувший» на предложение, через некоторое время и рад бы отказаться от технического решения, но деньги уже вложил. Для остальных операторов такие случаи — единичные исключения».

В целом платформа прочно стоит на рынке, пользуясь имиджем старейшего и наиболее стабильного партнера. Со своей стороны, нам остается пожелать успехов в работе как телекомпания, так и ее партнерам в регионах. 📍

8 июня – Всемирный день океанов. Сохраним Океан – сохраним планету!

8 июня общенациональную любительскую парусную регату OCEAN MEDIA SUR спланирует четыре места на международную любительскую телеканала. | Успейте подключиться в акциях канала!

www.ocean-tv.ru  
www.ocean-tv.media  
www.ocean-media.ru

Мы в соцсетях

ОCEAN-TV

Подобности на сайте  
www.ocean-tv.ru  
+7 (495) 783-47-10

реклама