

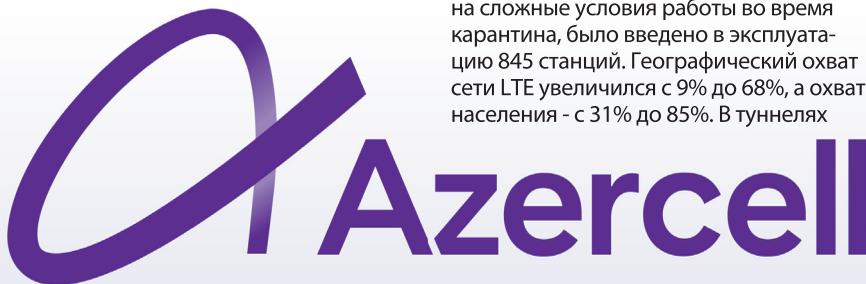
В начале лета текущего года компания Ericsson провела оценку влияния пандемии коронавирусной инфекции на трафик сотовых операторов.

Согласно отчету, во время пандемии абоненты сотовых сетей стали менее мобильными, что подтверждает тот факт, что один абонент обслуживается меньшим количеством базовых станций. Это приводит к тому, что многие базовые станции оказываются недостаточно загружены, в то время

Telekom, которая является безусловным лидером рынка, даже несмотря на то что обладает хорошим запасом емкости, продолжала активно инвестировать усилия и денежные ресурсы в поддержание устойчивости сети, чтобы обеспечить высокое качество и непрерывность предоставления услуг. В рамках проекта по усовершенствованию сети LTE, действующего с начала 2019 года, общее количество базовых радиостанций, работающих по этой технологии, увеличилось с 902 до 2524 единиц. Только за первые 6 месяцев 2020 года, невзирая на сложные условия работы во время карантина, было введено в эксплуатацию 845 станций. Географический охват сети LTE увеличился с 9% до 68%, а охват населения - с 31% до 85%. В туннелях

и спровоцировала рост нагрузок на сеть. И кроме того что сеть AzerCell с точки зрения емкости и пропускной способности оказалась готова к изменению модели трафика, оператор был всецело готов к цифровой трансформации своих сервисов и стили работы, ведь проект по строительству «Цифрового мира» был запущен компанией более года назад, 21 июня 2019 года.

С помощью цифровых решений нового поколения AzerCell кардинально облегчил и улучшил качество жизни жителей Азербайджана в это непростое время, предлагая своим абонентам инновационные решения и сервисы. Так, постоянно совершенствуя и увеличивая число возможностей приложения «Kabinetim», AzerCell впервые в стране предоставил услугу мобильной оплаты «Mobil Ödəmə», которая позволяет оплатить различные счета, включая связь, коммунальные и другие бытовые расходы.



«Цифровой оператор должен быть частью каждой минуты жизни своего абонента»

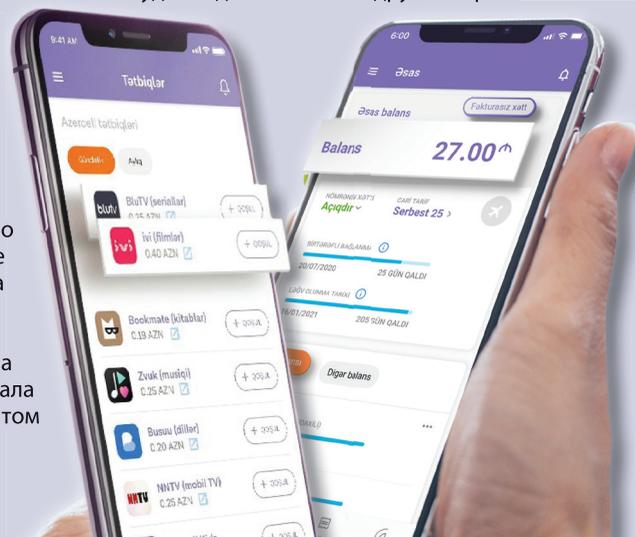
как станции, сосредоточенные в местах локации большого количества абонентов, перегружены. Также отмечается возрастающий трафик от абонента к базовой станции, что вызвано переходом абонентов на удаленную работу и большим объемом генерируемого ими исходящего трафика. Ericsson отмечает возросший объем голосового трафика во всех странах и во всех сетях 2G, 3G и VoLTE. Рост голосового трафика составляет 20-70%, при этом отмечается рост продолжительности разговоров. По прогнозам Ericsson, технологии 2G, 3G потеряют свою актуальность раньше, чем прогнозировалось, и уже в ближайшем будущем начнется совместное использование частот для технологий 4G и 5G. Отмечается, что большой объем трафика перетек в сети Wi-Fi, и сотовые операторы будут в ближайшее время бороться за возврат абонентов, в том числе и домашних, к использованию фиксированного беспроводного доступа на базе технологии LTE.

Данные тенденции прослеживаются и в сетях операторов сотовой связи Азербайджана. Компания AzerCell

бакинского метрополитена также продолжают работы по улучшению доступа к высокоскоростному мобильному интернету. В рамках этого проекта уже завершены работы на шести станциях метро. Кроме этого, была активирована система LTE-Carrier Aggregation, которая призвана обеспечить более высокие скорости доступа к сети. Так что после возвращения метрополитена к нормальной работе абоненты AzerCell смогут почувствовать эти изменения.

За последние годы голосовой трафик стагнировал или снижался, а передача данных наоборот, стремительно росла. Пандемия и изменившиеся условия работы выровняли эти два тренда, потому что большинство людей работает из дома и им стало необходимо поддерживать дистанционные коммуникации с коллегами, да и с изолированными другими членами семьи. Вынужденная и ускоренная цифровизация на фоне пандемии скорректировала тип потребления услуг абонентом

Сегодня «Kabinetim» позволяет абонентам AzerCell управлять своим номером, регулируя баланс, подключая или меняя тарифные и интернет-пакеты, активируя и деактивируя услуги. В последней версии «Kabinetim» была создана возможность мгновенного подключения к приложениям iVi Mobil Cinema и BluTV. Посредством on-line чата в «Kabinetim» можно напрямую обратиться в сервис абонентского обслуживания. В перспективе посредством «Kabinetim» можно будет подключиться и к другим серви-



сам. Приложение уверенно набирает популярность, и, являясь одним из наиболее загружаемых в App Store и Google Play, уже используется более чем 270000 абонентами. А это значительная цифра на фоне 5-миллионной семьи Azercell.

Пристально отслеживая тренды на цифровые сервисы, Azercell продолжает развивать широкий спектр образовательных и развлекательных услуг, таких как *ivi*, *Zvuk*, *Azercell Kids*, *Bookmate*, мобильное телевидение *NNTV*, *BluTV* и *Busuu*. Так, все меломаны, подключившиеся к ежемесячному пакету приложения *Zvuk*, смогли безлимитно пользоваться услугой за счет бесплатного интернет-трафика. Наряду с зарубежной музыкой, в мобильном приложении *Zvuk* также предоставляется музыкальный контент различного жанра на азербайджанском языке. Кроме этого, абоненты Azercell получили 50% скидку на ежемесячный пакет всемирно известного приложения *Busuu*, позволяющего одновременно изучать 12 иностранных языков, а по случаю Международного Дня Защиты Детей компания подарила бесплатные полугодовые языковые курсы *Busuu* детям из малообеспеченных семей и семей шехидов, а также школьникам, страдающим от аутизма. Azercell также организовал ряд специальных тренингов для школьников, родителей и учителей в различных регионах страны на тему «Цифровое гражданство и интернет-безопасность» с целью улучшения осведомленности населения о правилах поведения и защиты в цифровой среде. Цифровая философия отразилась и на формате социальных проектов Azercell. С целью пропаганды азербайджанской культуры и поэзии на международной арене и в рамках государственного проекта «2019 - год Насими», оператор перевел в формат аудиокниги газели и рубаи поэта-мыслителя Имадеддина Насими, и в честь его 650-летия опубликовал их на трех языках в международном приложении *Bookmate*.

Даже в самые сложные времена для всей мировой общественности жители Азербайджана не испытывали проблем с коммуникационными услугами Azercell. С первых дней борьбы с пандемией коронавирусной инфекции Azercell активно поддерживал как своих абонентов, так и различные уязвимые слои населения. Гражданам, находившимся в роуминге за пределами страны, безвозмездно был предоставлен баланс в размере 50 манатов, а связь с услугой ТЭВІВ на это время стала и вовсе бесплатной. Оператор

поддержал врачей и медицинский персонал, предоставив баланс в размере 50 манатов, а также пополнил баланс мобильного интернета учителям и педагогам, работающим через портал «Виртуальная школа», и оказал поддержку студентам в вопросах получения доступа к интернету для on-line занятий и сдачи экзаменов.

Немалое значение оператор уделяет безопасности и защищенности своих сотрудников. «Мы прилагаем все усилия, чтобы в связи со сложившейся ситуацией в работе компании не возникало никаких перебоев, а клиентский опыт общения с оператором становился еще лучше. Весь технический состав Azercell, сотрудники Центров Абонентского Обслуживания, все, от кого зависит выполнение критически важных задач, а также главы соответствующих департаментов и президент компании все время карантина продолжали работу в особом режиме, - говорит руководитель отдела Корпоративных Коммуникаций Azercell Нигяр Шихлилинская. - Те же сотрудники, чья работа может осуществляться удаленно, были переведены на работу из дома. Это, кстати, и позволило усилить такое направление, как предоставление on-line сервисов».

Центры Абонентского Обслуживания и Мобильная Абонентская Служба Azercell в эти месяцы функционируют в усиленном режиме. Несмотря на напряженный график работы, Центры продолжили свою деятельность с принятием необходимых защитных мер для обеспечения безопасности здоровья как клиентов, так и сотрудников. Число абонентов, обслуженных Центрами Абонентского Обслуживания Azercell за первые 7 месяцев текущего года в Баку превысило 220000, а в регионах страны этот показатель достиг 180000. Оператор организовал альтернативные каналы обслуживания для своих абонентов во избежание посещения ими людных мест. Так, в период пандемии Мобильной Абонентской Службой Azercell по запросам абонентов были оказаны услуги непосредственно по адресу их проживания. Только с 1 марта по 31 июля 2020 года в Центр Мобильной Абонентской Службы Azercell поступило около 700 обращений. Более 300 из них поступили от абонентов в возрасте старше 65 лет, которым Azercell оказал бесплатные абонентские услуги на всей территории страны.

В Центрах Абонентского Обслуживания Azercell, функционирующих в Баку и регионах страны, с первых дней пандемии по сей день предпринима-



ются необходимые меры безопасности. В офисах установлены для использования обслуживающим персоналом и абонентами дозаторы с антисептическим гелем. Не только в Центрах Абонентского Обслуживания, но и во всех офисах Azercell регулярно проводятся дезинфекционные работы. При входе в офисы бесконтактными цифровыми термометрами измеряется температура, а сотрудниками, контактирующими с клиентами, обеспечиваются защитными масками и перчатками. Хотя Azercell и готов обслуживать своих абонентов на самом высоком уровне, компания все же рекомендует им пользоваться дистанционными каналами обслуживания, такими как приложение «Kabinetim» и различные платформы on-line обслуживания абонентов, в том числе и новой услугой Telegram Bot. Так, перейдя в приложение Telegram по ссылке <https://bit.ly/azercellbot>, вы получите удаленный доступ к ряду первостепенных сервисов оператора.

В компании прекрасно понимают, что сегодня цифровой оператор должен быть частью каждой минуты жизни своего абонента. Это включает предложение музыкальных услуг, услуг видео и телевидения, организацию свободного доступа к разнообразным СМИ на их устройствах, обеспечение безопасности не только информационной, но и посредством видеонаблюдения, а также предоставление услуг облачных сервисов и обеспечение возможности очень просто всем этим управлять. Весь этот спектр цифровых услуг и является необходимым набором, который Azercell стремится предоставить своим абонентам в течение 1440 минут в сутках. Именно такую компанию и можно назвать цифровым оператором.