

Ключевые показатели Телфин за I полугодие 2015 года

Средняя выручка от продажи услуг облачной АТС «Телфин.Офис» на одного абонента в месяц (ARPU) за прошедшие полгода выросла на 16% и составляет 5 097 рублей. Одной из причин повышения среднего чека является увеличение частоты подключений дополнительных сервисов облачной АТС.

Отмена установочного платежа за АТС «Телфин.Офис»

С 1 января по 31 марта облачная АТС «Телфин.Офис» подключалась бесплатно согласно акционным предложениям: [«Прокачай бизнес в кризис»](#), [«Купи номер и получи АТС в подарок»](#). С 01.04.2015 было принято [решение](#) о полной отмене платы за подключение АТС: начиная с апреля новые абоненты, как юридические, так и физические лица, не платили 2000 рублей за подключение к сервису. С отменой платежа за установку АТС «Телфин.Офис» произошел скачок в продажах, и число покупок АТС «Телфин.Офис» за полгода выросло в 2 раза по сравнению с аналогичным периодом прошлого года.

Среди сервисов АТС «Телфин.Офис» в первом полугодии в 3,5 раз участились покупки дополнительного хранилища записей звонков, а также в 3,7 раз выросло число подключений сервиса [интеграции телефонии с CRM](#): вероятно, предпринимателей стали больше волновать вопросы контроля и оперативного управления бизнесом.

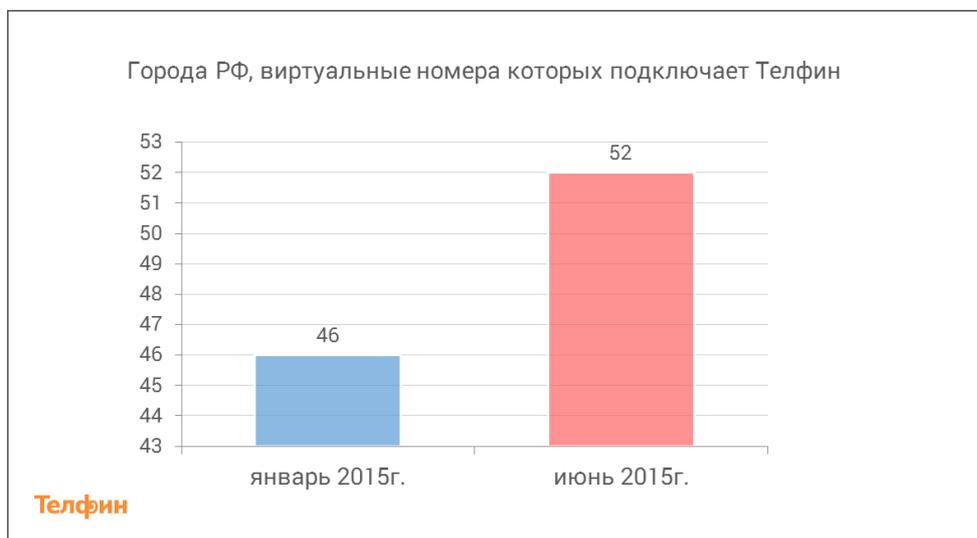
Оптимизация цен

В начале 2015 года Телфин сократил стоимость подключения и абонентскую плату за обслуживание виртуальных номеров Тюмени, Перми, Челябинска и Магнитогорска: единовременная плата за подключение телефонных номеров установилась на уровне 1000 рублей, абонентская — 300 рублей в месяц. Рост подключений из указанных городов после введенных изменений составил в среднем 130% по сравнению с аналогичным периодом 2014 года (Пермь — 50%, Челябинск — 150%, Тюмень — 200%).

В марте 2015 года была установлена единая стоимость для всех российских региональных номеров (1000 рублей — подключение, 300 рублей — абонентская плата, включая НДС). Оценивая динамику продаж после установления единой тарифной планки, эффект увеличения числа подключений номеров в среднем по России составил 34% (период апрель-июнь 2015 г. в сравнении с аналогичным периодом 2014 г.). В среднем число подключений виртуальных номеров за первое полугодие превысило на 26% результаты аналогичного периода прошлого года.

Развитие в регионах

Число городов, номера которых предоставляет Телфин, за полгода выросло на 13% и составляет 52 населенных пункта.



С февраля по июнь в Телфин запустились продажи номеров сразу нескольких новых городов: Оренбурга, Мурманска, Сочи, Владивостока, Костромы и других (стоимость подключения и размер абонентской платы устанавливались на едином уровне – 1000 и 300 рублей, соответственно).

И по количеству клиентов, и по сумме выплат лидируют Северо-Западный и Центральный федеральные округа, прирост абонентской базы из этих регионов составил, соответственно, 17% и 12%, за первое полугодие 2015 г. Города с наибольшим приростом клиентов за I полугодие: Санкт-Петербург, Москва, Екатеринбург, Краснодар. Среди клиентов Поволжья больше всего подключений из Нижнего Новгорода (28%), Казани (14%) и Самары (12%). В Южном федеральном округе половина абонентов Телфин – из Краснодара, треть – из Ростова-на-Дону, и пятая часть – из Волгограда. Среди абонентов Сибирского федерального округа 45% – компании Новосибирска, по 12% в базе занимают компании Красноярска и Томска.

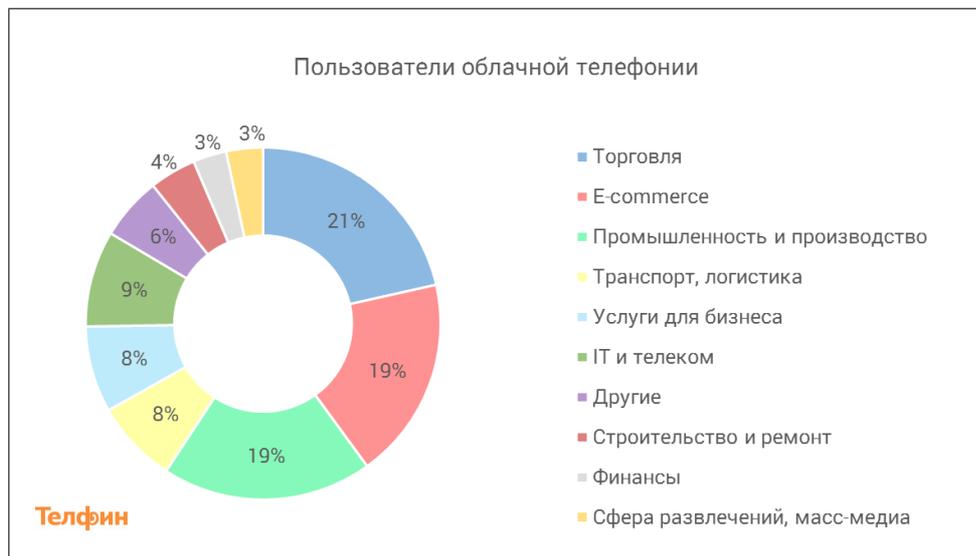
Среди пользователей телефонии увеличивается число областных компаний: доля регионов в общем объеме платежей Телфин составила 60% на конец июня 2015 г. Очевидно, [рост проникновения интернета](#) и потребность в оптимизации затрат на связь способствует все более активному подключению компаний самых различных городов России.

С целью дополнительного стимулирования сбыта, в июле-августе 2015 г. Телфин запустил ряд акций, направленных на повышение продаж в Поволжье и на Юге России. Предварительные итоги уже показали положительный результат: число продаж акционных номеров в июле ([Нижний Новгород](#), [Казань](#), [Краснодар](#) и [Ростов-на-Дону](#)) превысило продажи июля прошлого года в 2,5 раза. В планах Телфин – осеннее предложение для клиентов из других городов России.

Клиенты Телфин

Пользователи облачной телефонии по сферам деятельности

Чаще всего за прошедшее полугодие подключались представители торговых организаций, сферы электронной коммерции, а также промышленные и производственные компании – три этих сегмента составляют 60% от всего числа клиентов Телфин.



Среди сфер, в которых заложен потенциал пополнения базы постоянными клиентами можно выделить сферу финансов (банки, микрофинансовые организации, коллекторские агентства) и транспорта (логистические компании, службы доставки, продажа спецтехники, лизинг). С точки зрения сезонных подключений интерес представляет сфера развлечений (рестораны, организация мероприятий) и строительная отрасль. Поскольку не по всем указанным сегментам аналитики [прогнозируют](#) развитие в 2015 году, ожидается, что соотношение сфер деятельности компаний-абонентов Телфин в ближайший год значительно не изменится.

Пользователи облачной телефонии по размеру бизнеса

Организации, наиболее активно использующие функционал облачной телефонии – это представители малого и среднего бизнеса: компании с численностью менее 100 человек составляют 71% от всех клиентов Телфин.



Лояльность клиентов

Результаты опроса, проведенного в июле 2014 года, показали, что 72% абонентов готовы рекомендовать Телфин своим коллегам и партнерам. Осенью 2014 года была запущена программа лояльности «Приведи друга». Кроме запуска программы лояльности, в 2014 - начале 2015 гг. была реализована модернизация отделов продаж и сопровождения клиентов, приняты новые стандарты обслуживания. Проведенные изменения повлекли положительные результаты: промежуточный опрос Телфин в апреле 2015 года показал увеличение лояльности на 11%, и уже 83% абонентов готовы рекомендовать Телфин своим друзьям или коллегам.

Планы и прогнозы



Тюрина Мария Михайловна, генеральный директор Телфин:

– В конце 2014 года ввиду изменений на рынке России было сложно давать однозначные прогнозы на 2015 год. Мы запланировали увеличение числа абонентов на 20%. Спустя уже полгода мы видим перевыполнение назначенных планов и, кроме того, ожидаем еще большего роста подключений в осенний сезон 2015.

Во втором полугодии Телфин предстоит также много сделать: мы готовим специальные предложения для клиентов из разных регионов, будем продолжать работать над повышением качества обслуживания и планируем охватить новые сегменты клиентов.

Надеемся, что спрос на АТС «Телфин.Офис» будет расти быстрее рынка за счет увеличения нашей активности в регионах, а продолжение «активации» основной нашей базы абонентов поспособствует переходу некоторых клиентов с фиксированной телефонии на облачную.

Мы также планируем развивать линейку сервисов Телфин в части управления и статистики: вероятно, в ближайшее время бизнес будет еще больше интересоваться вопросами автоматизации, контроля и обработки данных, в том числе, звонков в компанию.