سوق التليفون «المحمول»..

تاجر مستفيد ومستهلك لا يستغل كل الخدمات..

▹ يقول المختصون في عالم الاتصالات أن خدمات الجيل الثالث للتلفون المحمول لم تعد مقتصرة على المكالمات الهاتفية وتبادل الرسائل وإجراء الألعاب ونقل الصور وقد تجاوز خدمات وتقنية المحمول المطورة خدمة الإنسان والبيئة معاً وبما يحقق عوائد اقتصادية مشتركة بين مقدم الخدمة والمستهلك في آن واحد.

وفي بلادنا دخل نظام الهاتف المحمول الخدمة وتسابق القادرون وغير القادرين للاشتراك والفوز بأحد هذه الهواتف العاملة على نظام G.S.M وارتفعت حدة التنافس بين الشركات العاملة من خلال تعدد أساليب الاشتراك (فواتير وكروت مسبقة الدفع) كما تنوعت الخدمات التي تقدمها كل شركة سواء كانت خدمات مجانية أو مدفوعة الأجر.. غير أن الأسعار المرتفعة للمكالمات سرعان ما تحد من ذلك التسابق بخاصة عند اكتشاف المواطن أو المشترك أنه مضحوك عليه سواء كان اشتراكه في هذه الخدمة عبر نظام الفوترة أو عبر الكروت المدفوعة سلفاً كون تلك الأسعار لا تناسب ودخل المواطن العادي الذي بالكاد يؤمن الضروري من متطلبات الحياة.

تحقيق/ نجلاء علي الشيباني

▹ أسعار المكالمات خيالية والمستهلك بين نارين

▹ إعلان التخفيضات وإغراءات الدعاية أقصر الطرق لجذب المستهلك!

ونظراً لعدم اكتمال خدمة الهاتف الثابت في الأرياف تسابق الناس هناك للاشتراك في خدمات الهاتف المحمول والذي يعول عليه لسد النقص الحاصل في الشبكة الهاتفية باعتباره رافدا هاما في خدمات الاتصالات.. ولكن.؟

مجتمعنا مثله مثل أي مجتمع فهو يحوي في طياته من يبحث عن منزلة معينة، وهناك من يرغب في اقتناء كل ما هو جديد في الساحة فقط لكونه شيئاً جديداً ومنهم من لا يعجبه شيء مما ذكر ويكون بطبيعته عملياً يحرص على الاستفادة من أي عمل يقوم به ولهذا فإنه من الصعوبة استخلاص هدف واحد لخدمة المحمول فهناك خليط من المشتركين وكلا يستفيد من المحمول بحسب رغباته..

سرعة البرق

فواز الحدأ يرى بأن المحمول ضروري جدا له فلديه أكثر من اتجاه يسير فيه ولديه علاقات كثيرة مع أشخاص في مختلف المناطق ويؤكد بأن المحمول سهل عليه التواصل مع أصدقائه في كل مكان والعكس.. لا تقف استفادة فواز عند هذا الحد، فهو يستخدم المنبه والرسائل التي يعتبرها بريده السريع الذي يصل بسرعة البرق.

بينما يرى / يحيى العزيزي بأنه لا يمكنه الاستغناء عن خدمات الهاتف المحمول رغم أنه لا يستخدم كافة الخدمات ما عدا المنبه والحاسوب والرسائل وكذا خزن الأرقام الهاتفية داخل المحمول والتي يسهل استرجاعها بسهولة وترتب بطريقة إلكترونية وبحسب الحروف الأبجدية لهذا.. يحيى يعتبر المحمول ذاكرته التي لا يمكنه الاستغناء عنها أينما ذهب ويضيف قائلا: المحمول جعلني أتوجه إلى أي مكان أريده دون أن أقلق ولهذا يمكنني إنجاز أعمالي خارج المكتب وأنا مطمئن، فإذا سأل عني أحد يمكنه الاتصال بي وإخباري عن طلبه مباشرة وهكذا أكون في تواصل دائم مع عملي في المكتب وخارج المكتب.

وأما رشا شوكت والتي تحمل هاتفها معها دون أن تفكر في الاستغناء عنه دقيقة واحدة تصف هاتفها المحمول بأنه الصديق الذي لا يمكنها الاستغناء عنه إطلاقاً فهو يجعلها في تواصل مستمر مع أسرتها حين تكون خارج منزلها.

رشا كما تقول : تبدع وتتقن في اختراع النغمات الجديدة، وتحب الهواتف ذات النغمات الرنانة.

أما أحمد الرميم فتساءل عن إمكانية تعريب أجهزة يمن موبويل قائلا: أجهزة يمن موبايل معظمها باللغة الإنجليزية وسعرها تناسب مع إمكانياتي المتواضعة لكن خدمتها محدودة..

شركة وتقنيات

لكل مستهلك احتياجاته الخاصة، وينقسم المستهلكون إلى شرائح تسويقية تضم المستهلكين ذات احتياجات متشابهة، ومن الممكن جداً أن الفتيان يشكلون شريحة مستهلكين فريدة.. هذا ما أكده الأخ/ محمد كمال مدير التقنية لشركة سبأفون والذي يقول: فئة الشباب هي أكثر تنافساً مع بعضها لشراء أحدث أجهزة الهاتف المحمول باعتبار أن هذه الخدمة تسهل حياة المشتركين وتحسن من مستواهم وإن كان بها بعض طوابع الموضة والمحافظات التي تضم أكبر عدد من المشتركين هي صنعاء، وإب، وتعز وحضرموت، وأغلبية المشتركين كما قال هم مشتركو خدمة سوبر نبأ، ولهذا نجد الإقبال من المستهلك يتركز على خطوط سوبر نبأ المدفوعة مسبقاً.

استفادة المواطن..!

وليد عكاوي/ مدير التسويق في سبيستل يقول: ما يعنينا اليوم هو الناس في اليمن وهذا يعني أن يكون لدى المواطن هاتف محمول يغطي مكالماته بدقة وبسعر مناسب وتكون فيه مميزات أخرى كالرسائل الصوتية والمكتوبة.

فيما تهدف شركة يمن موبايل إلى تمكين المواطن اليمني من الاستفادة من أحد تقنيات العصر، ومواكبة كل ما هو جديد في عالم الاتصالات، ومراعاة القوة الشرائية لدى كل فئات، وتقديم الخدمة بطابعها التنموي بما يكفل استفادة أكبر عدد ممكن من الجمهور من خدمة الهاتف النقال.

في حين استكملت " يمن موبايل" إجراء تقديم خدماتها للمستفيدين.. حيث تكللت الخطوات الأخيرة إلى إعداد برامج أجهزة نظام ((CDMA أحدث نظام في عالم الاتصالات اللاسلكية الذي تعمل به الشركة باللغة العربية عبر عدد من الشركات العالمية التي توافق أجهزتها هذا النظام بعد أن ظلت أجهزة هواتف تلك الشركات خلال الأربع سنوات الماضية تدعم مختلف لغات العالم باستثناء اللغة العربية..

وقد أوضح ياسر ثامر/ مدير عام العلاقات العامة بوزارة الاتصالات أن هذه الخطوة تأتي تلبية لرغبة المشتركين في خدمات ومميزات " يمن موبايل" وخاصة حاجتهم لأجهزة تدعم اللغة العربية.. منوها إلى أن تدشين يمن موبايل في سبتمبر الماضي كأول مشغل لهذا النوع من أنظمة الاتصالات في العالم والمنطقة العربية هو ما حفز الشركات العالمية المنتجة لأجهزة الهواتف النقالة المتوافقة مع هذا النظام إلى إعداد برامج تدعم اللغة العربية .. مشيراً إلى أن المؤسسة العامة للاتصالات بدأت باستقبال مشتركي يمن موبايل والبالغين(٥٠) ألف مشترك لتحديث بعض أجهزة هواتفهم باللغة العربية .. منوها في ذات الصدد إلى أن الشركة المماثلة والمتواجدة حاليا في الأسواق ملتزمة بتعريب أجهزة زبائنها في أقرب وقت ممكن.

مواكبة خدمات الجيل

يرى مختصو الاتصالات بأن توفير تقنيات الجوال الحديثة لقنوات اتصال ونقل بيانات عالية السرعة يندرج تحت خدمات الجيل الثالث من المحمول ونتيجة لذلك فلا بد أن تظهر الخدمات المتعددة والجديدة من خلال الخدمات التي يقدمها المحمول، وصار ممكناً القول بأنها تقدم العديد من المعلومات والخدمات التي يمكن الدخول إليها من خلال أجهزة التلفون المحمولة.

ويتوقع هؤلاء المختصون أن تصل أرباح بوابات المحمول إلى ٢٠٠ بليون دولار خلال العقد القادم وذلك حسب تقديرات منتدى دولي يطلق عليه ((UMTS، وهذه التوقعات تدل دلالة واضحة على حجم الفرص التجارية حالياً في مجال إنشاء بوابات المحمول المستقبلية ودعمها.

فهناك بوابات الاتصالات الشخصية والتسلية وخدمات الرسائل ذوات الوسائط المتعددة والمنبه والحاسوب وغيرها من الخدمات.. ويضيف المختصون بأنه سوف يرى في عالم الجيل الثالث من المحمول أعداداً غير محدودة من البوابات التي تقدم تنوعاً هائلا في الخدمات، ومن المتوقع أن تقوم البوابات بدور بارز ورئيس في توفير خدمات الوسائط المتعددة التي بدورها ستفتح الباب على مصراعيه لفيض من المعلومات والخدمات، ولكن قبل أن يحدث ذلك كله هنالك الكثير من العقبات والصعوبات والعوائق والكثير من الخطوات والتدابير التي لابد من اجتيازها لكي تصبح تلك البوابات واقعا ملموسا وجانبا يدر الأرباح على شركات الاتصال.

مما يؤكد المختصون في وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات بأن التقنيات المتواجدة في بلادنا والمتوافرة من كافة شركات الهواتف المحمولة هي تقنيات اتصالية قادرة على مواكبة خدمات الجيل الثالث.

مفاجآت الفواتير

ارتفاع أسعار أجهزة المحمول والكروت الدفع المسبق والفواتير مشكلة تواجه المواطن بصورة مستمرة، فهذا منصور الأديمي رغم انه يعتبر خدمات المحمول ضرورية إلا أن أسعارها خيالية للغاية، وإذا حصل المواطن البسيط على جهاز فإن أسعار الكروت كل شهر تريد ميزانية، خاصة وأن اختيار المواطن نظام الخطوط يصدمه بفاتورة باهضة لمكالمات محدودة قام بها، وهكذا يؤكد منصور بأن مشاكل المحمول لا تنتهي..

تتفق انتصار ياسين مع منصور في أهمية المحمول وأسعاره الخيالية، لهذا انتصار تنتظر الفرصة التي تقوم بها الشركات لتخفيضات في شهر رمضان المبارك وأيام المناسبات لتغتنم فرصة الشراء بأسعار منخفضة قد تصل إلى النصف والربع أحيانا.. وتظل حكاية الكرت وفترة السماح وسعر الفواتير مشكلة قائمة.

آخران هما ليلى ومحمود يؤكدان بأنهما يعانيان من شراء الكروت لأنها تنفذ سريعاً وبمجرد مكالمات بسيطة يفاجأ المشترك بنفاد مدة الكرت وهكذا بالنسبة لفترة استلام المكالمات المجانية.. فيما يرجوان من الشركات مراعاة حالة المواطن المادية وإمكاناته المحدودة.

الأرخص

غير أن / محمد كمال يرى الأسعار في اليمن بالنسبة للكروت أو الخط الهاتف النقال من أرخص دول العالم، وان المحطة الواحدة عندما توضع سواء في اليمن أو في أي دولة أخرى فإنها تتطلب معدات تقنية وفنية كبيرة لكي تؤدي هذه الخدمة من ناحية الموقع الذي وضعت فيه، ومن حيث تأمين الكهرباء والطرقات والصيانة فهذا الأمر مكلف بالنسبة للشركة.

ويقول وليد عكاوي/ بأن نظام الخطوط (الفوترة) يستخدمه عادة رجال الأعمال والشخصيات التي لها أعمال كثيرة وتكون بحاجة للهاتف النقال وبشكل مستمر لأن نظام الكرت لا يلبي احتياجاته.. وأما بالنسبة للكروت فقد أكد بأن النظام سهل الاشتراك وليس به أي نوع من التعقيدات وأنه يتحكم في كمية الصرف بقدر تحكمه بالوحدات.

مناسبة

يوضح المختصون بالمؤسسة العامة للاتصالات أن يمن موبايل تقدم خدمات الهاتف النقال بما يتناسب والقدرة الشرائية للمواطن اليمني بوسائل تقنية تغطي عموم مناطق الجمهورية من خدمة الهاتف النقال.. وقد اعتمدت الشركة على النزول الميداني لمعرفة الخدمات الممكن إنزالها للمواطن.

كما أنهم يؤكدون بأن نتيجة مشكلة الفواتير التي تشكل مشكلة للمواطن ذي الدخل المحدود أدخلت المؤسسة أنظمة حديثة كنظام الفوترة من خلال تنفيذ مشروع الفوترة الكامل، وإدخال نظام الفواتير الناطقة (١١٥) أو بمجرد ضغط هذه الأرقام يمكن للمواطن معرفة رصيده من المكالمات، وكذا الفواتير التفصيلية عن قيمة الاستهلاك فيما يتعلق بنمط الاتصال وبدقة متناهية .. بتخصيص خانات خاصة بالفاتورة للاتصالات بالهاتف الثابت والاتصالات الأخرى.. كل هذه الإجراءات تهدف إلى التقليل من المشاكل التي تواجهنا مع الجمهور وانعكاس لرغبات الجمهور في معرفة استهلاكه.

وعن الخدمات التي منها يستفيد منها المواطن اليمني من الهاتف النقال تؤكد " يمن موبايل بأنه نتيجة لتفاوت المستوى الثقافي والاجتماعي في أوساط المجتمع اليمني فقد أثر ذلك وبلا شك على استفادة المشترك من خدمات الهواتف النقالة.

نقاط اتفاق

في حين تتفق الشركات الثلاث على أن الكروت لها ميزاتها الخاصة عن نظام الخط بالنسبة للهواتف النقالة تكمن هذه المميزات في كونها لا تشكل عبء دفع فواتير الهاتف وبالنسبة للخطوط فإن الشركات تقوم بإعطاء فرصة معينة للدفع تتراوح ما بين شهرين إلى ثلاثة أشهر أما عن ارتفاع الفواتير فإن الشركات الثلاثة تنفي هذا الأمر تماما.. حيث أنها تقدم للمشترك فاتورة تفصيلية في حين أن المشترك لديه شك حول المبلغ المطلوب دفعه، وتقول هذه الشركات: الفواتير تكون مسجلة في الكمبيوتر بدقة متناهية وتسجل عدد المكالمات والمدة المحدودة لكل مكالمة أجراها المشترك.

وعن التخفيضات التي تحصل في المناسبات تؤكد شركة سبأفون وسبستل بأنه في هذه الأيام المحدودة تزداد نسبة المبيعات، كون المواطن ذي الدخل المحدود يسعى جاهدا لاغتنام هذه الفرص.

فيما تؤكد شركة يمن موبايل بأنها أتت كمنافسة قوية لهذه الشركات من حيث الأسعار المنخفضة للمكالمات والتي تناسب الإنسان العادي وذا الدخل المحدود.

كما تتفق الشركات الثلاث على أن الأسعار المنخفضة التي تقدمها للمستهلك تزيد من إقبال المستهلك لهذه الخدمة.

فقد لاحظت شركة سبأفون وسبستل تزايداً في عدد زبائنها في الفترات التي تعلن عن تخفيضات سواء لقيمة الكرت أو الاشتراك.

حتى أن بعض المشتركين يقومون بالاشتراك في الخدمة أيام التنزيلات وشراء اكثر من خط، وبعد أن تنتهي التنزيلات يقومون ببيع الخط بمبلغ أرفع قليلاً مما كانت عليه التخفيضات.

المختصون في يمن موبايل.. يؤكدون بأن أي إنسان يتأثر وبصورة متفاوتة بالحملات الترويجية والدعائية، كون هذه التنزيلات والحملات تأتي بالاعتماد على دراسات نفسية وتسويقية تهدف بالأخير إلى زيادة المبيعات.

وحقيقة فإن العروض الخاصة لها أثر كبير في زيادة المبيعات كونها من افضل الوسائل التي تعمل على زيادة المبيعات، وتجد ترحيبا من قبل الجمهور الذي ينتظر بعض الأوقات حلول مناسبات معينة للشراء كالتخفيضات الرمضانية، كونها مرتبطة بعروض خاصة، وبالمقابل فإن شركة يمن موبايل حاولت أن تقدم للمواطن ارخص خدمة للاتصال عبر الهواتف النقالة لكي يتمكن المواطن العادي من إمكانية الحصول على خدمة بأرخص الاثمان، وهذه التخفيضات لا ترتبط بالمناسبات المعينة وإنما هي ثابتة على مدار السنة.

التأثير الدعائي

تلعب الدعاية دورا بارزا في زيادة نسبة المبيعات لدى الشركات العالمية وبصورة مباشرة.

ويوضح الدكتور/ محمد الحاوري/ أستاذ اقتصاد جامعة صنعاء أن الدعاية مدروسة من قبل الشركة التي ترغب في إنزال خدمة جديدة للسوق وتضمن بيعها وإسراع المستهلك للشركة، كون الدعاية تؤثر نفسيا على المشترك ثم عقليا وتدفعه بطريقة أو بأخرى للشراء، فأساس نجاح الشركات في الخارج اقتصاديا وتسويقيا يكون بالدرجة الأولى مرتبطاً بالدعاية وعروض السعر المنزلة من قبل الشركة.

ويضيف: من الطبيعي جدا تأثر المستهلك بالدعاية، طالما كانت تخدم المواطن ورغباته.

ويؤكد بأن التنوع في مستوى الدعاية مطلوب لزيادة نسبة الشراء مع مراعاة أن الدعاية تؤثر على الأفراد بنسب متفاوتة.

▹ مشاكل الفواتير لا تنتهي وتقنيات المحمول غير مستخدمة بالكامل

▹ الشباب والفتيات أكثر شرائح المجتمع تنافساً لاقتناء المحمول وشراء أحدث الأجهزة