

**АНАЛИЗ ИНФОРМАЦИОННОГО ПРИСУТСТВИЯ
КОМПАНИИ «МОБИЛЬНЫЕ ТЕЛЕСИСТЕМЫ»
В СРЕДСТВАХ МАССОВОЙ ИНФОРМАЦИИ И БЛОГОСФЕРЕ**

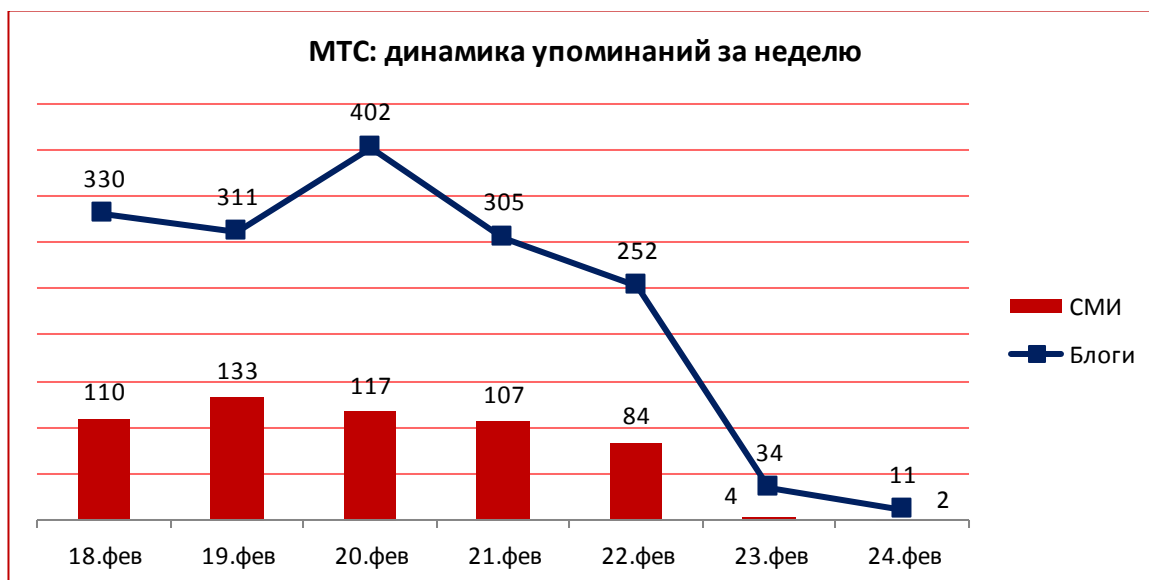
18-24 февраля 2013 г.

СОДЕРЖАНИЕ

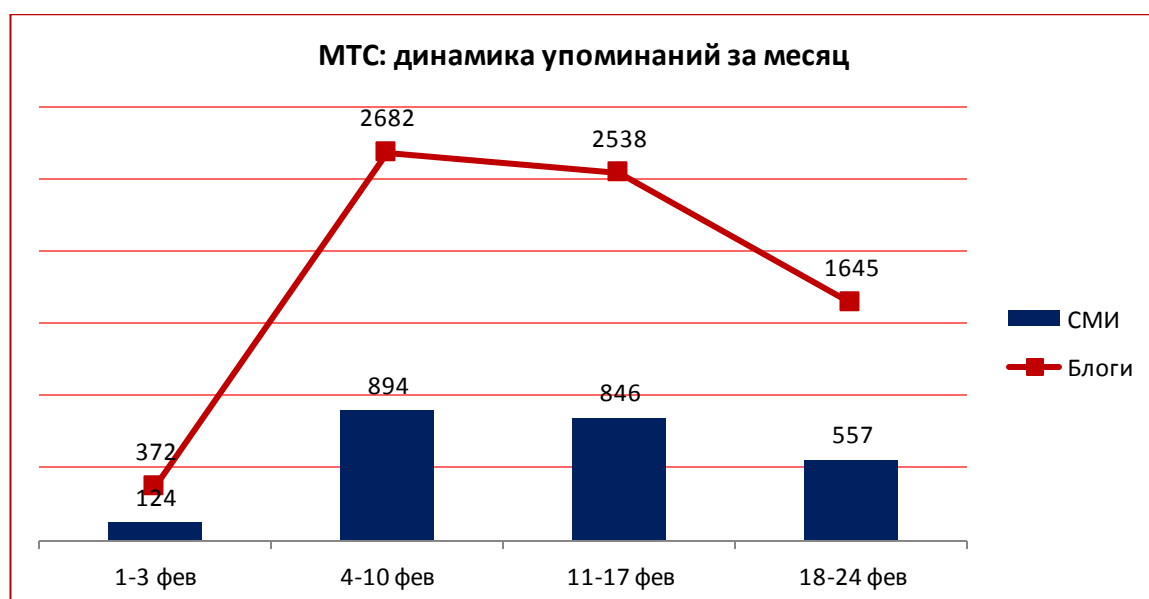
Динамика упоминаний	3
Рейтинг информационных поводов.....	4
Рейтинг пресс-релизов.....	5
Векторы информационной активности.....	5
Рейтинг спикеров компании	6
Распределение по видам СМИ.....	7
Рейтинг СМИ	8
Рейтинг авторов публикаций.....	8
Распределение упоминаний по регионам.....	9
Анализ активности блогосферы.....	11
Распределение по тональности упоминания	13
Основные векторы позитива	13
Анализ информационных рисков	14
Резюме	15

Динамика упоминаний

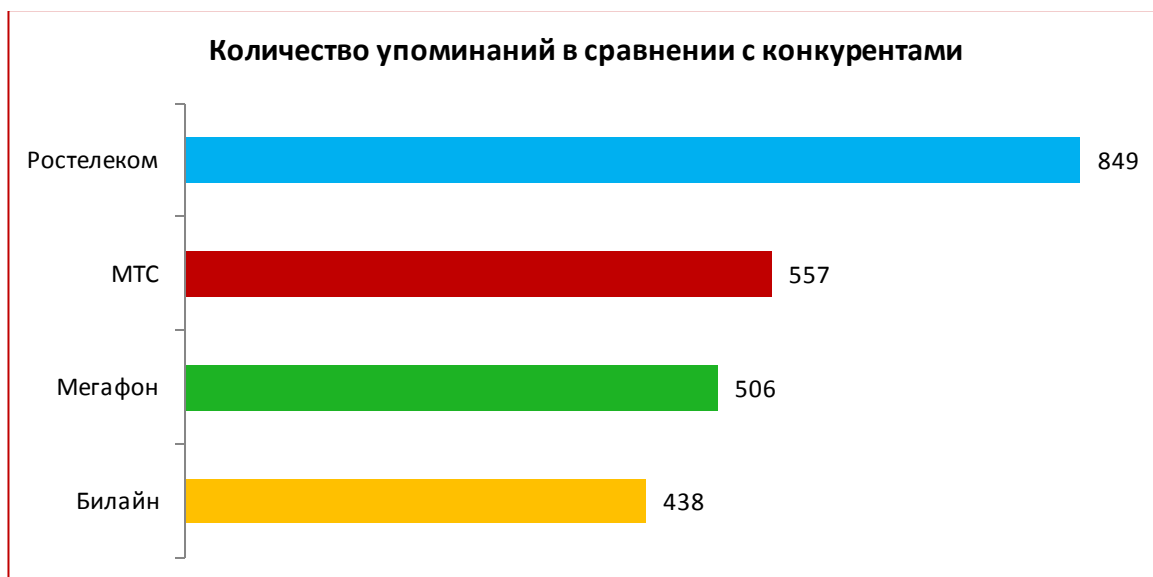
За период с 18 по 24 февраля 2013 г. в средствах массовой информации было зафиксировано 557 упоминаний компании МТС, что на 34% меньше, чем в предыдущий период. Снижение активности СМИ было обусловлено меньшим количеством пресс-релизов, распространенных Компанией, а также общим сокращением значимых информационных поводов в телекоммуникационной отрасли. Наибольшее количество упоминаний МТС пришлось на 19 февраля, когда появилась информация о том, что МТС в Петербурге обжаловала в апелляции штраф за списание денег за услуги коротких номеров. Также в этот день было опубликовано аналитическое исследование розничной сети МТС, посвященное оценке рынка мобильных телефонов в 2012 году.



За аналогичный промежуток времени количество упоминаний МТС в блогосфере составило 1645, что на 36% меньше показателей предыдущей недели. Как и прежде, основную долю упоминаний составили републикации сообщений традиционных СМИ.



По сравнению с конкурентами, компания МТС по уровню упоминаемости продолжает занимать второе место, уступая Ростелекому.



Наибольший резонанс в СМИ получила информация о том, что МТС в Петербурге обжаловала в апелляции штраф за списание денег за услуги коротких номеров. Это же сообщение лидирует в рейтинге наиболее резонансных пресс-релизов компании.

Аналитическое исследование розничной сети МТС, посвященное оценке рынка мобильных телефонов в 2012 году, также привлекло повышенное внимание средств массовой информации и стало источником многочисленных републикаций в СМИ и блогосфере.

Рейтинг информационных поводов

Инфоповод	Кол-во
МТС в Петербурге обжаловала в апелляции штраф за списание денег за услуги коротких номеров	50
Рынок мобильных телефонов в РФ в 2012 году вырос на 16%	45
МТС выиграла открытый тендер Совета Федерации	40
МТС ужесточает санкции против контент-провайдеров	37
МТС подводит итоги развития сети в Хабаровском крае в 2012 году	33
Федеральные трассы должны быть обеспечены связью до конца года	30
Индийский МТС уйдет из 10 штатов	26
Власти Москвы разрешат установку сотовых антенн на крышах жилых домов	22
Абонентская база платного ТВ в РФ в 2012 году выросла на 11%	20
В Саратове ограблен салон сотовой связи МТС	17
Трафик мобильного интернета в сети МТС на Урале в 2012г вырос в 2,5 раза	16
Рон Зоммер избран председателем Совета директоров МТС	15
МТС оценила российский рынок мобильных телефонов в 206 млрд руб	14
На базе "Скартела" предлагается создать СП по объединению сетей LTE	13
Белоруссия настаивает на цене \$1 млрд за свою долю в ООО "МТС"	12
Илья Пономарев поделился SIM-картой МТС и может лишиться депутатского мандата	11
Сотовые операторы будут предоставлять приставам сведения о должниках	10

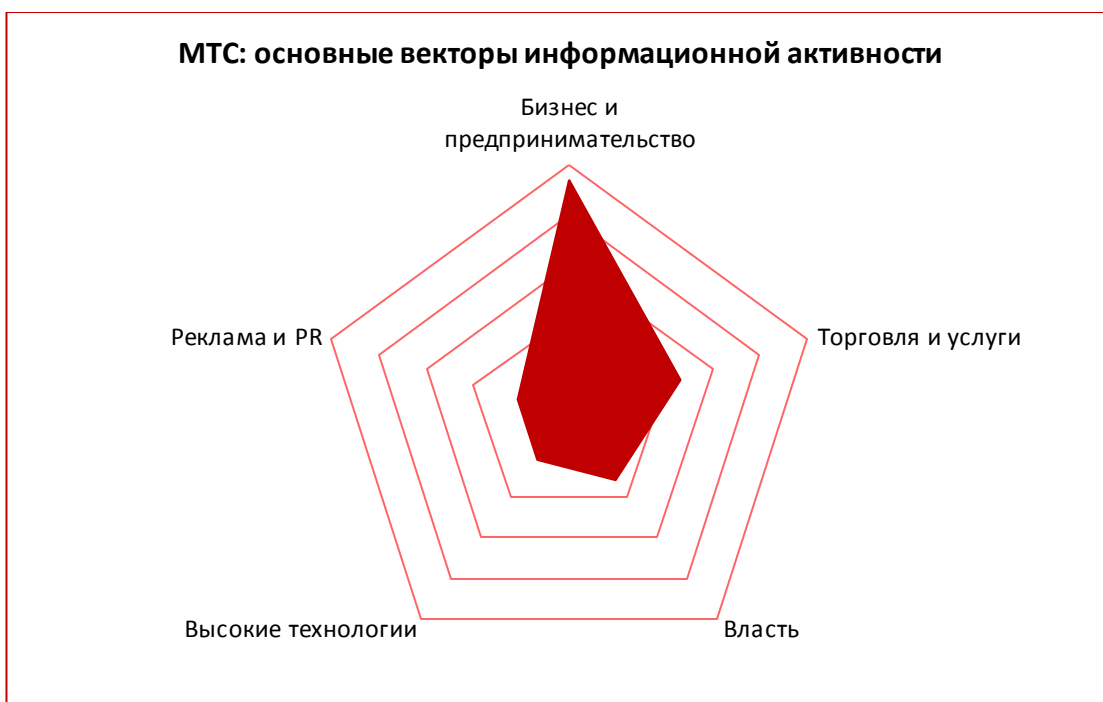
В анализируемый период времени компания МТС несколько снизила информационную активность, что в итоге и привело к сокращению количества ее упоминаний в медиа-пространстве. Наиболее резонансные сообщения компании представлены в таблице ниже:

Рейтинг пресс-релизов

Пресс-релиз	Кол-во
МТС в Петербурге обжаловала в апелляции штраф за списание денег за услуги короткихномеров	50
МТС выиграла открытый тендер Совета Федерации	40
МТС подводит итоги развития сети в Хабаровском крае в 2012 году	33
Рон Зоммер избран председателем Совета директоров МТС	15
Трафик мобильного интернета в сети МТС на Урале в 2012г вырос в 2,5 раза	9
МТС дарит бонусы покупателям смартфонов Nokia	8
МТС запустил в продажу модем ZTE AC 5730 для услуги «Коннект 3G»	7
МТС дарит к праздникам скидки на смартфоны и бесплатные услуги	7
МТС расширила сеть фиксированной связи в Татарстане	6
МТС в 2013 году обеспечит связью государственные структуры регионов ЦФО	5
МТС запустила «мобильную учительскую» для школьников	5

Как и прежде основные векторы информационной активности МТС были направлены в сторону тематики предпринимательства и торговли, суммарная доля сообщений по которой составила 63% от общего объема упоминаний МТС. Сфера высоких технологий и инноваций была выражена слабо. Наблюдалось некоторое увеличение упоминаний МТС в контексте социальных инициатив, что благоприятно сказалось на имидже компании.

Векторы информационной активности



Рейтинг спикеров компании

В период с 18 по 24 февраля средства массовой информации чаще всего цитировали вице-президента по продажам и обслуживанию МТС Вадима Савченко, который выступил с комментариями к аналитическому исследованию МТС, посвященному рынку мобильных телефонов в 2012 г.:

Представленный МТС в сентябре 2012 года 3G-смартфон стоимостью менее 100 долларов по итогам года занял 80% в продажах брендированных смартфонов МТС и около 15% - в общем объеме продаж смартфонов в нашей розничной сети. - Молодежь в силу небольшого дохода является основной аудиторией недорогих смартфонов.

ПРАЙМ, 19.02.2013

Второе место по цитируемости заняла пресс-секретарь МТС Валерия Кузьменко, которая, как и прежде, выступила основным спикером компании:

Сейчас операторы испытывают трудности с поиском и согласованием площадок под оборудование, констатирует пресс-секретарь МТС Валерия Кузьменко. Она уточняет, что из-за плотной городской застройки более 90% оборудования операторов связи для организации качественного покрытия должно размещаться на жилых или административных зданиях.

Коммерсантъ, 21.02.2013

Персона	Кол-во
Савченко Вадим	40
Кузьменко Валерия	37
Поповский Александр	11
Ушацкий Андрей	5
Ибрагимов Руслан	2
Дубовсков Андрей	1
Алёшин Игорь	1

Вице-президент по операционным вопросам МТС Александр Поповский занял третье место по уровню цитирования в СМИ.

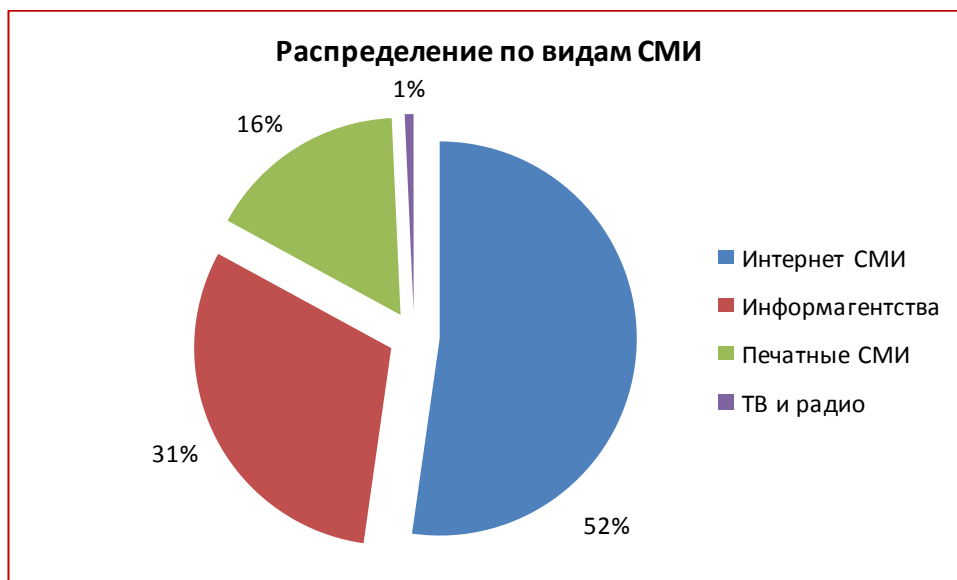
МТС как социально-ответственный бизнес уделяет серьезное внимание решению общественных проблем и помогает людям, не способным справиться с бедой в одиночку. Одним из основных проектов в сфере благотворительности для нас является помощь тяжелобольным и детям, нуждающимся в лечении. МТС не только направляет собственные средства, но и занимается организацией сбора средств на их лечение, и участие в акции MasterCard для нас очень важно, - отметил вице-президент МТС по операционным вопросам Александр Поповский.

ТИА Острова, 21.02.2013

Комментарийная активность остальных спикеров МТС в отчетном периоде была минимальной.

Распределение по видам СМИ

Картина распределения упоминаний МТС по видам СМИ не изменилась по сравнению с предыдущей неделей. Основными каналами распространения информации компании МТС являются интернет-ресурсы (52%) и информагентства (31%). Использование этих каналов коммуникации выглядит обоснованным ввиду оперативности распространения информации и развитости рынка мобильных устройств в России.



55% сообщений было опубликовано центральными СМИ, что является причиной широкого и продолжительного резонанса от большинства сообщений компании.



Рейтинг СМИ

Наиболее активно деятельность компании МТС освещали федеральные информационные агентства РИА «Новости» и ПРАЙМ, а также отраслевые порталы Comnews.ru и «Telecom Daily». Среди печатных изданий следует выделить деловые центральные газеты «Ведомости» и «Коммерсантъ». Рейтинг СМИ по количеству упоминаний компании МТС представлен в таблице:

СМИ	Кол-во
РИА "Новости"	72
ПРАЙМ	34
Comnews.ru	21
Advis.ru	20
Tdaily.ru	16
Ведомости	13
Vedomosti.ru	11
AK&M	10
РИА "ОРЕАНДА"	10
MskIT.ru	8
Retailer.ru	8
Коммерсантъ	8
CNews.ru	7
NnIT.ru	7
Astera.ru	6
Dailycomm.ru	6
lks-media.ru	6
Прочие	294

Рейтинг авторов публикаций

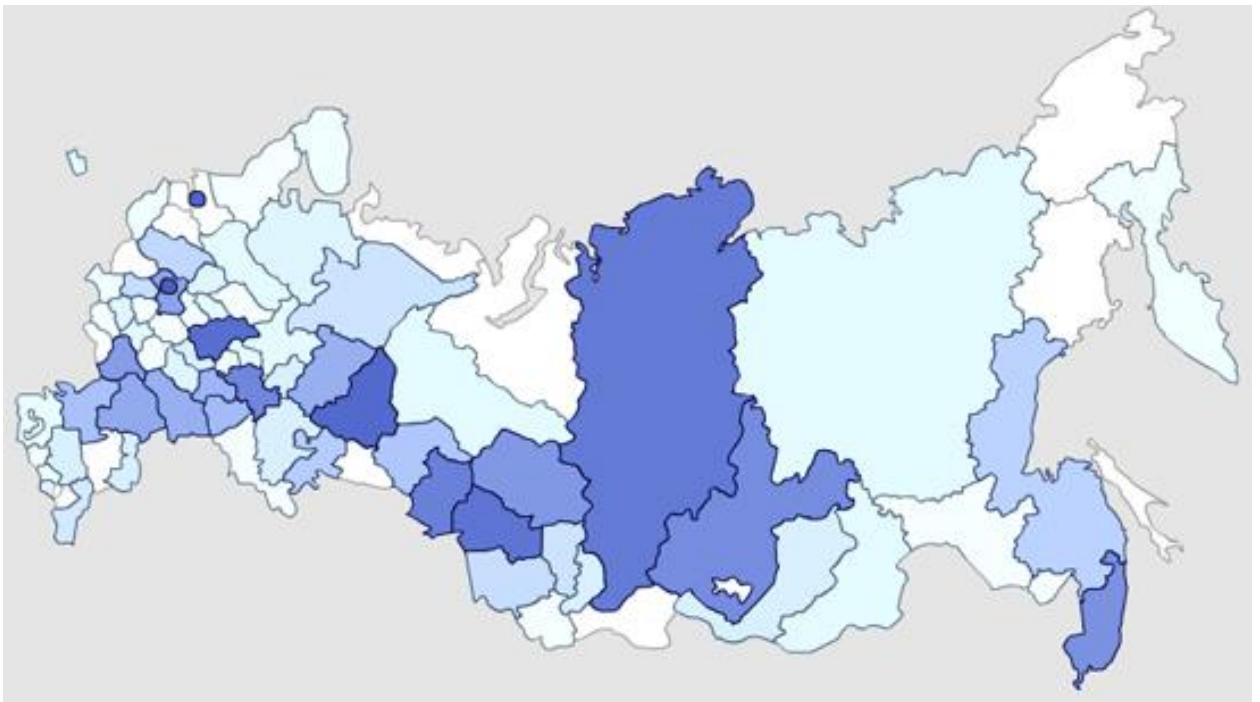
Среди отраслевых журналистов своей активностью выделялись представители «Ведомостей» и «Коммерсанта». По сравнению с прошлым периодом анализа, изменения в журналистском пуле незначительны.

Авторы	Кол-во	СМИ
Олег Сальманов	11	Ведомости
Анна Балашова	8	Коммерсант
Александр Абрамов	5	spbIT.ru, ICT-Online.ru
Игорь Агапов	5	Marker.ru
Валерий Кодачигов	5	Ведомости
Стас Шехурин	5	MobileDevice.ru
Алена Журавлева	4	Nnit.ru, Mskit.ru, spbIT.su
Тимофей Белосельцев	4	Nnit.ru, Mskit.ru, spbIT.su
Сергей Новиков	4	Mobile-review.com
Никита Светлых	4	Mobekat.ru
Юрий Мальцев	4	Nnit.ru, Mskit.ru, spbIT.su
Тимофей Дзядко	4	Ведомости
Александр Малахов	4	Коммерсант
Кирилл Мельников	4	Коммерсант
Инна Ерохина	4	Коммерсант
Ирина Тюрина	3	Mobile-review.com
Антон Бурсак	3	РБК daily

Распределение упоминаний по регионам

69% упоминаний компании МТС пришлись на публикации московских СМИ. Петербургскими СМИ было опубликовано 8% сообщений. Вклад источников из других регионов был существенно меньше. Рейтинг по региональной принадлежности источников приведен в таблице:

Регион	Кол-во
Москва	384
Санкт-Петербург	43
Регионы вне РФ	10
Ростовская область	10
Свердловская область	10
Татарстан	9
Нижегородская область	8
Приморский край	7
Иркутская область	6
Новосибирская область	6
Краснодарский край	5
Тюменская область	5
Ивановская область	4
Красноярский край	4
Рязанская область	4
Северная Осетия - Алания	4
Башкортостан	3
Воронежская область	3
Челябинская область	3
Алтайский край	2
Амурская область	2
Оренбургская область	2
Пермский край	2
Сахалинская область	2
Томская область	2
ХМАО	2
Брянская область	1
Волгоградская область	1
Калининградская область	1
Калужская область	1
Карелия	1
Кировская область	1
Коми	1
Магаданская область	1
Мурманская область	1
Омская область	1
Орловская область	1
Самарская область	1
Якутия	1
Тамбовская область	1
Хабаровский край	1



На рисунке представлен уровень упоминаемости МТС в разных регионах РФ. Чем интенсивнее цвет, тем сильнее присутствие компании в том или ином регионе.

Анализ активности блогосферы

19 февраля блогер **st_tsourkan** опубликовал развернутый пост «[Геморрой с МТС - всё только-только начинается](#)», который был посвящен качеству работы службы поддержки МТС. Автор так охарактеризовал компанию: «безалаберно, грош цена, очень плохо, бестолковое руководство, некачественно». В конце поста автор высказал решимость обратиться в органы защиты прав потребителей. Данный пост не только активно комментировался читателями блога, но и послужил источником нескольких републикаций, что усилило резонанс. Присутствие в комментариях представителей МТС не зафиксировано.

21 февраля блогер **nvadoo** обвинил компанию МТС в воровстве, опубликовав пост под заголовком «[МТС ворует деньги](#)». Речь в нем шла о подключении услуги контент-провайдера без согласия пользователя. МТС и ее партнеры упрекались в отсутствии ответственности перед клиентом и друг другом. В комментариях зафиксирован стандартный ответ компании с предложением прислать контактные данные на официальный адрес МТС, после чего блогер разместил пост «[МТС вернул деньги](#)», который содержал следующее высказывание: «*Это маленькая победа, но вот подумалось, ведь огромное количество людей не требуют возврата средств, а довольствуются только отключением платной услуги...*». В отчетном периоде это был единственный случай, когда блогер опубликовал материал по итогам взаимодействия компании в процессе решения проблемы.

Среди наиболее распространенных проблем блогеры называют равнодушие компании к потребностям рядовых клиентов. Вот, что по этому поводу сообщила блогер **tambovianka** в своем посте «[МТС, МТС, что ж ты бросил меня, пристрелить не поднялась рука?](#)», датированном 22 февраля: «*Я плачу за интернет 400 рублей в месяц. Авансом. Это небольшие деньги, но они мои, и они мне дороги. Я покупаю у МТС услугу, в которую по договору входит, в том числе, и решение проблем подобных моей. Но МТС большая контора, слишком большая, она не может или не хочет обращать внимание на маленькую беду одного своего клиента. Она его не любит и не уважает. Зачем?*».

На это же обратил внимание и блогер **sergey_fomichov**, который в посте «[МТС: вход - рубль, выход - два](#)» рассказал о неудобстве использования «Личного кабинета абонента». Несмотря на вмешательство службы поддержки абонентов, проблема не была решена.

Наибольший резонанс в блогосфере получил пост «[МТС как испытание...](#)», опубликованный в журнале пользователя **levshestov** 24 февраля. Автор упрекает компанию в низком качестве услуги, включая работу службы поддержки, и грозит обращением в Роспотребнадзор. Данный пост был транслирован еще как минимум 6-ю блогерами. На момент подготовки данного отчета реакции со стороны представителей МТС не зафиксировано, хотя на аналогичные сообщения других пользователей компания реагировала достаточно оперативно.

Также 24 февраля блогером **snoosmoomrik** был опубликован пост «[МТС стала впаривать свои услуги насильно](#)». Компания отреагировала стандартным образом, опубликовав комментарий с обещанием разобраться в проблеме, однако судя по авторскому апдейту сообщения, представитель компании в проблеме не разобрался: «*Update 2: МТС, мне ничего подключать не нужно!!! Разберитесь для начала со своим коллцентром, который не может адекватно ответить на поставленный вопрос и разговаривать с клиентами. Этот пост возник после хамства вашего представителя мне при звонке по телефону*».

Следует отметить, что проблема активно освещается в блогосфере, и это несет существенную угрозу репутации компании. Например, 23 февраля блогер **eimage**

разместил в своем журнале пост «[Ворье МТС](#)», в котором также, не стесняясь в выборе выражений, подверг резкой критике механизм предоставления услуги «Goodok». Несмотря на ответ представителя МТС, клиент высказал желание сменить оператора.

На фоне активности пользователей, [официальный блог МТС](#) в «Живом журнале» не отличается информативностью и по большей части представляет собой трансляцию твиттер-ленты компании.

В целом, доля негативных и конфликтных откликов о деятельности МТС среди аудитории «Живого журнала» превышает 30%, что, несмотря на попытки представителей компании решать выявленные проблемы, несет серьезные угрозы репутации МТС. На данный момент, усилия компании по нейтрализации негатива не приносят должного результата.

В отчетном периоде признаков заказной кампании против МТС в блогосфере не обнаружено.

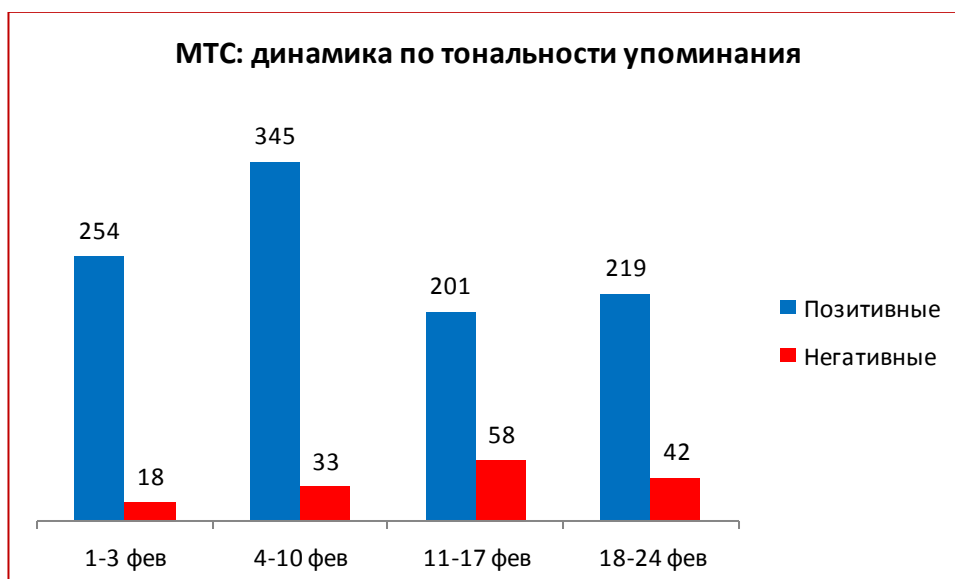
К числу позитивных сообщений блогосферы следует отнести обзоры смартфонов и другого оборудования МТС (например, [обзор смартфона МТС 968](#)), а также ряд перепечаток центральных СМИ.

Распределение по тональности упоминания

Характер упоминания компании МТС в материалах СМИ продолжал оставаться нейтрально-позитивным, что обусловлено контролем над распространением информации, осуществляемым самой компанией.



По сравнению с предыдущим отчетным периодом, доля позитивных упоминаний компании выросла на фоне сокращения доли негативных и конфликтных упоминаний. Динамика упоминаний по тональности приведена на гистограмме:



Основные векторы позитива

Основными источниками позитивных упоминаний МТС, как и прежде, стали пресс-релизы компании, а также медийная активность ее спикеров. В период с 18 по 24 февраля наибольшее позитивное влияние на имидж МТС оказали аналитический отчет о ситуации на рынке мобильных телефонов в 2012 году, а также итоги развития сети МТС в Хабаровском крае.

Информация о рекламных и маркетинговых акциях компании МТС также транслировалась СМИ в позитивном ключе, однако резонанс от подобных сообщений был существенно ниже.

Как отмечалось выше, комментарийная активность основных спикеров компании крайне благоприятно повлияла на тональность информационного поля МТС. Эксперты компании регулярно выступали в СМИ по широкому кругу вопросов, связанных с функционированием телекоммуникационной отрасли.

Анализ информационных рисков

В период с 18 по 24 февраля в материалах СМИ было зафиксировано всего два информационных повода, имеющих конфликтный характер и содержащих определенные риски для репутации компании МТС.

18 февраля Арбитражный суд Петербурга и Ленинградской области зарегистрировал жалобу ОАО "Мобильные телесистемы" (МТС) на решение о назначении штрафа за списывание денежных средств со счета абонента за услуги коротких номеров. МТС оспаривает январское решение арбитража Петербурга, отказавшего оператору связи в отмене постановления территориального отдела городского управления Роспотребнадзора в Адмиралтейском, Василеостровском и Центральном районах от 19 сентября прошлого года.

Несмотря на то, что данное сообщение транслировалось самой компанией, упоминание бренда в контексте судебных разбирательств наносит ущерб репутации МТС. Рекомендуется принимать меры для снижения информационного резонанса от подобных сообщений.

21 февраля в Саратове был ограблен салон сотовой связи МТС. Меры, принятые владельцами салона для обеспечения безопасности, оказались недостаточными: злоумышленники без проблем отжали металлические жалюзи, а сигнализация сработала с запозданием. Прибывшие на место охранники преступников уже не застали. Никаких комментариев со стороны компании МТС не последовало.

Однако наибольшее количество информационных рисков содержалось в материалах, размещенных в блогосфере. Выше приведены конкретные примеры, несущие в себе как конструктивную критику некоторых аспектов деятельности МТС, так и неприкрытый негатив в адрес сотрудников и руководства компании.

В настоящий момент меры, предпринимаемые компанией для снижения негативного эффекта или полной его нейтрализации, выглядят неэффективными: негативные высказывания продолжают появляться, в отличие от опровержений и сообщений о решении проблем клиентов. Также отсутствуют сообщения о мерах, принятых в адрес недобросовестных сотрудников МТС. Рекомендуется уделить повышенное внимание этому направлению обратной связи с клиентами.

Резюме

- За период с 18 по 24 февраля 2013 г. в средствах массовой информации было зафиксировано 557 упоминаний компании МТС, что на 34% меньше, чем в предыдущий период.
- Количество упоминаний МТС в блогосфере составило 1645, что на 36% меньше показателей предыдущей недели.
- По сравнению с конкурентами, компания МТС по уровню упоминаемости продолжает занимать второе место, уступая Ростелекому.
- Наибольший резонанс в СМИ получила информация о том, что МТС в Петербурге обжаловала в апелляции штраф за списание денег за услуги коротких номеров. Аналитическое исследование розничной сети МТС, посвященное оценке рынка мобильных телефонов в 2012 году, также привлекло повышенное внимание средств массовой информации.
- Основные векторы информационной активности МТС были направлены в сторону тематики предпринимательства и торговли, суммарная доля сообщений по которой составила 63% от общего объема упоминаний МТС. Сфера высоких технологий и инноваций была выражена слабо.
- В период с 18 по 24 февраля средства массовой информации чаще всего цитировали вице-президента по продажам и обслуживанию МТС Вадима Савченко. Второе место по цитируемости заняла пресс-секретарь МТС Валерия Кузьменко.
- Основными каналами распространения информации компании МТС являются интернет-ресурсы (52%) и информагентства (31%).
- 55% сообщений было опубликовано центральными СМИ, что является причиной широкого и продолжительного резонанса от большинства сообщений компании.
- Наиболее активно деятельность компании МТС освещали федеральные информационные агентства РИА "Новости" и ПРАЙМ, а также отраслевые порталы Comnews.ru и "Telecom Daily". Среди печатных изданий следует выделить деловые центральные газеты "Ведомости" и "Коммерсантъ".
- Среди отраслевых журналистов своей активностью выделялись представители "Ведомостей" и "Коммерсанта".
- 69% упоминаний компании МТС пришлись на публикации московских СМИ. Петербургскими СМИ было опубликовано 8% сообщений. Вклад источников из других регионов был существенно меньше.
- В целом, доля негативных и конфликтных откликов о деятельности МТС среди аудитории "Живого журнала" превышает 30%. На данный момент, усилия компании по нейтрализации негатива не приносят должного результата. Признаков заказной кампании против МТС в блогосфере не обнаружено.
- Характер упоминания компании МТС в материалах СМИ продолжал оставаться нейтрально-позитивным. Доля позитивных упоминаний компании составила 37%, доля негатива не превысила 7%.
- Основными источниками позитивных упоминаний МТС, как и прежде, стали пресс-релизы компании, а также медийная активность ее спикеров.