

Yota тоже человек. 12 вопросов к виртуальному мобильному оператору

Вы – тариф «МегаФона»? Почему до меня не могут дозвониться? Когда выйдет новый смартфон? Как поставить Стаса Михайлова на гудок? И еще десяток самых частых, коварных и болезненных вопросов, которыми абоненты донимают мобильного оператора Yota. В материале Smartbabr оператор ответит на них раз и навсегда.

1. Я живу в городе/деревне/поселке/ на улице X. Как у меня будет ловить Yota?

Чтобы узнать ответ на этот вопрос, надо зайти на официальный [сайт](#) мобильного оператора и проверить, находится ли дом или улица в зоне покрытия сети. Есть отдельная карта для смартфонов/планшетов, где отображено покрытие сетей 2G/3G/4G, и карта 4G-покрытия только для модемов Yota. Кстати, с модемом или роутером Yota можно бесплатно тестировать безлимитный 4G-интернет до семи дней.

2. Там, где я живу, нет покрытия. Когда вы построите базовую станцию в X?

Мы постоянно работаем над расширением покрытия. Чтобы ускорить процесс запуска сети в вашем районе, мы рекомендуем оставить заявку на установку базовой станции на нашем сайте <http://yota.ru/covarage>, чтобы наши специалисты знали, где на текущий момент требуется оптимизация. Заявку также можно оставить через наших специалистов поддержки.

3. Сколько стоит номер +7 999 999 99 99? Как его можно купить?

Конкретно этот номер не продается. И можем отметить, что обладание таким красивым номером - довольно хлопотное дело. Слишком многим людям, например, спамерам и рекламным агентам будет интересно узнать его обладателя и пообщаться.

Номер назначается автоматически при активации SIM-карты, после чего клиент может выбрать и купить красивый номер в мобильном приложении Yota. Часть номеров для замены предоставляется бесплатно, цена остальных составляет от 500 до 10 000 тысяч рублей в зависимости от комбинации цифр.

4. Я купил симку, вставил в телефон, и у меня ничего не работает. Почему?

Чтобы мобильная связь Yota заработала, необходимо активировать SIM-карту. Для этого надо:

1. установить мобильное приложение Yota из маркета приложений;



Влад

15.02.16

У меня есть вопрос

У меня деревня 100 км от сюда и там не вся связь ловит как YOTA справиться?



Влад

15.02.16

Деревня с.весёлое красногвардейский район белгородская область будет там брать



Yota

16.02.16

В данном населённом пункте видим только 2G покрытие сети 😞
То есть у Вас будут хорошо работать там только звонки и смс.



Влад

16.02.16

А интернет плохо?



Yota

16.02.16

Интернет будет напоминать что-то подобное. 😞



2. отключить Wi-Fi;

3. включить передачу сотовых данных;

4. прописать точки доступа APN. Инструкция по настройке придет через push-уведомление или ее можно получить у службы поддержки, отправив SMS на номер 0999;

После выполнения этих действий SIM-карта будет активирована. И потом можно зайти в приложение Yota и выбрать подходящий пакет услуг.

5. Почему я не могу дозвониться в техподдержку?

У мобильного оператора Yota нет голосовой поддержки – по нашим исследованиям, клиенты Yota – продвинутые интернет-пользователи, которые привыкли общаться в мессенджерах и социальных сетях. Поэтому мы осознанно перенесли коммуникацию в digital-каналы и запустили чат-поддержку в мобильном приложении.

Чат помогает нам оптимизировать время на ответы клиентам, кроме того в чате сохраняется переписка, благодаря чему каждый пользователь всегда может перечитать рекомендации и ответы сотрудника службы поддержки, если вопрос возникнет повторно.

При ответе оператора в чате используются push-уведомления. Даже если пользователь вышел из нашего приложения во время диалога с сотрудником службы поддержки, он узнает о новом сообщении. И сможет оперативно прочитать ответ и задать дополнительные вопросы.

Со специалистами можно также связаться через SMS-чат по номеру 0999, в официальных аккаунтах Yota в социальных сетях и через сайт www.yota.ru.

6. У меня упала скорость, или Вчера здесь интернет был, а сегодня нет? В чем причина?

Каждый случай необходимо разбирать отдельно, потому что на скорость беспроводного мобильного интернета может повлиять множество факторов.

Скорость интернета зависит от качество радиосигнала и от возникающих на его пути помех. Например, на пути радиосигнала могут появиться новые препятствия, не зависящие от мобильного оператора – стройка, башенный кран, новый дом и пр.

Погода также влияет на качество сигнала – в сильный дождь или снег скорость интернета, как правило, падает.

Также скорость может упасть из-за загруженности мобильной сети, конкретного ее участка или отдельной базовой станции.

И, наконец, никто не отменял аварии и форсмажоры – увы. Например, во время ремонтно-строительных работ нередко повреждаются крупные кабели, что может лишить связи целый район города – подробнее о самых интересных авариях, когда без связи оставляли целую страну, мы рассказывали в нашем блоге на [habrahabr](http://habrahabr.ru). Кстати тонкие подводные кабели нередко перегрызают акулы.

7. У меня не работает интернет – как связаться с техподдержкой?

Написать в SMS-чат по бесплатному номеру 0999 и получить ответ в течение 3-5 минут.

8. Почему до абонентов Yota иногда нельзя дозвониться? При том что в том же месте, в ту же секунду «МегаФон» работает исправно

Как правило, мобильный оператор отвечает за свой «исходящий» звонок и резервирует определенное количество голосовых точек присоединения под звонки своих клиентов клиентам других операторов. Например, у нас была история с недозвонами на Yota зимой 2015 года. Один из крупных игроков рынка не провёл своевременное масштабирование собственной сети, недооценив динамику роста нашей абонентской базы, и не зарезервировал достаточное количество точек.

8) Так Yota – это тариф «МегаФона» или нет?

ООО «Скартел» (бренд Yota) является дочерней компанией ПАО «МегаФон» и работает как full-MVNO (полноценный виртуальный мобильный оператор) на объединенной сети. Мы обеспечиваем федеральное покрытие в сетях 2G/3G/4G и являемся полноценным федеральным мобильным оператором со своим биллингом, целевой аудиторией, уникальным продуктом, маркетинговой стратегией, обслуживанием и т.д.

Так что операторы Yota и «МегаФон» развиваются как два независимых бренда, успешно привлекающие клиентов на рынке.

9. Зачем вы запустили проект X? Лучше бы качество интернета улучшили!

Оптимизации сети и маркетинговые проекты – это две не связанных между собой статьи расходов в бюджете компании. Так что одно на другое практически не влияет.

10. Когда выйдет новый смартфон?

Мы не можем комментировать данный вопрос. Мы – мобильный оператор Yota (ООО «Скартел»), который входит в группу компаний «МегаФон» и предоставляет услуги связи. В то время как смартфоны производит компания Yota Devices.

До 2011 года Yota Devices являлась подразделением разработок высокотехнологичных устройств в составе «Скартел». В июне 2011 года подразделение вышло из состава «Скартел» и было преобразовано в компанию Yota Devices. Уже несколько лет наши компании никак не связаны, ни юридически, ни идейно, ни командами.

11. Почему я не могу раздать интернет с телефона?

Мобильный оператор Yota предоставляет по-настоящему безлимитный интернет для планшета и смартфона. Раздача интернета по Wi-Fi не является целевым использованием доступа в интернет с планшета или смартфона. Однако мы рады предоставить нашим клиентам возможность пользоваться безлимитным интернетом на всех типах устройств – клиент может воспользоваться платной услугой «тетеринга» и использовать свое устройство в качестве точки доступа в течение двух часов или суток.

12. Как я могу поставить Стаса Михайлова/Стинга/Лунную сонату на гудок?

С самого начала мы решили не обременять наших клиентов дополнительными платными услугами, такими как, например, «мелодия вместо гудка». Поэтому люди, звонящие клиентам Yota, не услышат мелодий, а клиент Yota – не получит счет за эти мелодии и другие навязанные услуги. Впрочем, если пользователь любит какую-то песню, он всегда может поставить ее на рингтон, что позволяют сделать практически все современные мобильные телефоны.

Автор: Виктория Федосеенко © SmartBabr НАУКА И ТЕХНОЛОГИИ, ИНТЕРНЕТ И ИТ, МИР 5872
11.07.2016, 16:42 15

URL: <https://babr24.com/?ADE=270739> Bytes: 8243 / 7489 Версия для печати Скачать PDF

 [Порекомендовать текст](#)

Поделиться в соцсетях:

Также читайте эксклюзивную информацию в соцсетях:

Yota, Извините за беспокойство, сим-карту нашли в Евросети и купили, интернет 4g присутствует, в помощи более не нуждаюсь :)

31 мар 2016 в 12:56 | Редактировать | Удалить | Ответить



Yota

Арина: 😊



31 мар 2016 в 13:20 | Редактировать | Удалить | Ответить

4

- [Телеграм](#)
- [ВКонтакте](#)

Связаться с редакцией Бабра:
newsbabr@gmail.com



Автор текста: **Виктория Федосеенко**, журналист.

На сайте опубликовано **1274**
текстов этого автора.

НАПИСАТЬ ГЛАВРЕДУ:

Телеграм: [@babr24_link_bot](#)
Эл. почта: newsbabr@gmail.com

ЗАКАЗАТЬ РАССЛЕДОВАНИЕ:

эл. почта: bratska.net.net@gmail.com

КОНТАКТЫ

Бурятия и Монголия: Станислав Цырь
Телеграм: [@bur24_link_bot](#)
эл. почта: bur.babr@gmail.com

Иркутск: Анастасия Суворова
Телеграм: [@irk24_link_bot](#)
эл. почта: irkbabr24@gmail.com

Красноярск: Ирина Манская
Телеграм: [@kras24_link_bot](#)
эл. почта: krsyar.babr@gmail.com

Новосибирск: Алина Обская
Телеграм: [@nsk24_link_bot](#)
эл. почта: nsk.babr@gmail.com

Томск: Николай Ушайкин
Телеграм: [@tomsk24_link_bot](#)
эл. почта: tomsk.babr@gmail.com

[Прислать свою новость](#)

ЗАКАЗАТЬ РАЗМЕЩЕНИЕ:

Рекламная группа "Экватор"
Телеграм: [@babrobot_bot](#)
эл. почта: equatoria@gmail.com

СТРАТЕГИЧЕСКОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО:

эл.почта: babrmarket@gmail.com

[Подробнее о размещении](#)

[Отказ от ответственности](#)

[Правила перепечаток](#)

[Соглашение о франчайзинге](#)

[Что такое Бабр24](#)

[Вакансии](#)

[Статистика сайта](#)

[Архив](#)

[Календарь](#)

[Зеркала сайта](#)