

Soneralta 2007 mobiilibluffi?

6.1.2007 07:11 — Hannu Kulju

Kauneus on katsojan silmissä, sanotaan. Hintatietoisuus on lukijan korvien välissä. Ainakin, jos TeliaSoneran asiakaskirjeitä yrittää ymmärtää. Ulkomaan puhelut nousevat jopa 60 prosenttia, ja ulkomaille lähetyn tekstarin hinta jopa tuhatkertaistuu. Varsinainen vuoden 2007 mobiilibluffi on kuitenkin jokamiehen surffailun muuttaminen tuntiperusteiseksi.

Sonera on lähestynyt asiakaskirjeillään viime päivinä. Erkki sai kaksi erilaista matkapuhelinasiakkaalle lähetettyä kirjettä. Jokainen asiakaskirje on miljoonakustannus yhtiölle.

Erkin kirjeiden lähetyspäivämäärissä oli vain kahden päivän ero. Sisältö on hinnankorostusten osalta jokseenkin sama. Yksikin kirje olisi riittänyt.

Hyvä uutinen oli se, ettei enää ole 7,9 sentin vähimmäisliikennemaksua per puhelu. Jokaisesta puhelusta asiakas kuitenkin maksaa 7,9 sentin aloitusmaksun. Tuliko Erkillä säästöä?

Kytkeykauppa ei onnistunut?

Uskotaan, että Sonera on ollut yksi alkuvuodesta sallitun kännyköiden ja 3G-liittymien kytkeykaupan voittajista. Kytkeykapuloita on ostettu uuden puhelimen toivossa, käyttäjille palveluiden merkitys on kuitenkin ollut toissijainen juttu.

Erkin tuttu tunnettu pankkiiri-Pekka osti kesällä kytkeykapulan. Hän oli ylpeä uudesta nokialaisesta rintataskussaan, mutta totesi myös osaavansa ainakin soittaa puhelimella.

Pekan uskotaan osaavan isot ja pienet pääomien sijoituskuviot, mutta uuden matkapuhelimen käyttäjänä hän ei paljon eroa 80-kymmppisestä tädistäni.

Pyhä yksinkertaisuus

Tuskin kukaan Soneran asiakaskirjeen lukijoista voi olla hämmästelemättä kirjeen kapulakieliviidakkoa. Lukijan pitää ymmärtää löytää oma liittymänsä useista hyvin samankaltaisista

tuotenimistä.

Ja jokaiseen olemassa olevaan liittymään on jonkinlainen poikkeustapaus ja muutos. Paljon on viittauksia Soneran - kotisivuille lisätietoja varten. Kuka lukee Soneran kirjettä ja samalla hakee lisätietoa netistä?

Reilut kymmenen vuotta sitten matkapuhelin oli ylellisyyttä. Hieno puhelin on vieläkin ylellisyyttä, mutta kännykkäliittymä on kuin vessapaperi. Se tai sitä pitää olla, sen pitää toimia ja täyttää tehtävänsä.

Mobiilibluffi

Sonera muuttaa tiedonsiirron määrään perustuvan hinnoittelun aikaperusteiseksi. Ennen asiakas maksoi siirrettävästä tietomäärästä. Nyt asiakas maksaa siitä, kuinka pitkään yhteys on aktiivinen.

Muutoksessa on historian havinaa, koska kymmenen vuotta sitten kaupalliset lankaverkossa toimivat internet-operaattorit tarjosivat yhteysaikaan perustuvaa laskutusta, ja silloin yhtiöt tekivät tulojakosopimuksen muun muassa Soneran ja Elisan kanssa.

Tyypilliselle kännykänpostin lukijalle hinnoittelumuutos on pelkkää miinusta. Jokainen lyhytkin yhteydenotto maksaa euron. Ensimmäinen sekunti on kallein, seuraavat yli 3 500 sekuntia ovat ilmaisia.

Tekstaritkin maksavat lisää

Soneran tiedotteen mukaan ulkomaisten operaattoreiden liittymiin lähetettävien tekstareiden hinnat yhtenäistyvät eli siis kallistuvat.

Yhtenäistymisestä on esimerkki seuraavassa. Jos Soneran Zero-Forty - liittymällä voi lähettää tuhat tekstaria kenen tahansa operaattorin kännykänliittymään noin kymmenellä eurolla eli 1 sentti / kpl, jokainen vastaava tekstari maksaa helmikuun alun jälkeen lähettäjälleen 29 senttiä.

Korotus on tuhansia prosentteja.

Apua … sopimusehdotkin vielä

Harva asiakas viitsii perehtyä Soneran asiakaskirjeen mukana lähettämään palvelukuvaukseen, jonka mukaan tiedonsiirto voi hidastua ja katketa. Tiedonsiirron aikaiset tiedot häviävät.

Sonera kuitenkin laskuttaa kaikesta tiedonsiirrosta, vaikka loppukäyttäjä ei haluamaansa tietoa saisikaan. Sonera myös

vahvistaa, että tiedonsiirtoverkko ei aina toimi luotettavasti ja on katkoksia.

Asiakaskirje toteaa myös, että tekstiviestit eivät saavu aikanaan tai eivät saavu koskaan perille vastaanottajalle. Siinäkin tilanteessa asiakas maksaa koko lystin. Sonera laskuttaa.

Onhan se hyvä, että matkapuhelinlaskussa näkyy jokaisen nettiyhteyden aloitus- ja lopetusaika, jotta asiakas voi seurata kustannuksiaan.

Ai niin, puheluerittelystä piti maksaa Soneralle kahdeksan euron lisähinta, jotta voi varmistua, että saa oikean laskun. Vai saako?

Hannu Kulju on kansainvälisen liiketoiminnan kehittämiseen erikoistunut asiantuntija ja Nextpark Oy:n toimitusjohtaja.

<http://www.digitoday.fi/mielipide/2007/01/06/soneralta-2007-mobiilibluffi/2007127/66>