

ניידות המספרים - האם אנו אכן חופשיים להחליף ספק?

יצא שכרו בהפסדו?



צילום: istockphoto

זה יכול לקרות • בו בזמן שהכל משוכנעים שהמעבר מחברת טלפון סלולרי אחת לחברה אחרת - עם אותו המספר - הוא יתרון, יכול מאוד להיות שבעת המעבר גם תפסידו משהו ואולי אפילו די הרבה • אז מה בדיוק צריך לבדוק והיכן בדיוק בעל הסלולרי עלול להפסיד? • על כך מנסה להשיב לנו ד"ר רותי גפני, מומחית בכלכלת מוצרי מידע

« ד"ר רותי גפני

יש לך טלפון סלולרי? בעצם שאלה מיותרת - כמעט 100% שיש לך כזה. אולי אפילו שניים. ואם כן, אז הדברים הבאים עשויים לעניין אותך. אפילו מאוד. בחודש דצמבר האחרון נכנסה לתוקפה האפשרות לעבור, עם מספר הטלפון האישי, מספק לספק. המהלך מאפשר לנו לעבור לספק שירותים אחר, הן בטלפונים הסלולריים והן בטלפונים הקווים, ללא מגבלות, ולבחור את הספק לפי ראות עינינו וכדאיות, ללא צורך בהחלפת מספר.

נסתכל, למשל, על הטלפונים הסלולריים, הצמודים אלינו לאורך היממה. אם עד כה רצינו לעבור לספק אחר, בגלל כדאיות כלכלית או אחרת, היה עלינו לוותר על מספר הטלפון, ולקבל מספר חדש. דבר זה גרם לנו נזק רב.

כרטיסי ביקור עם המספר

עד כה היה צורך להודיע למשפחה, לחברים ולכל הגורמים הנמצאים איתנו בקשר עסקי (לקוחות, ספקים, עמיתים וכדומה) על מספרנו החדש, פעילות שגזלה משאבים, כגון זמן, כסף ועוד. מעבר לכך, חלק גדול מאיתנו מחלקים כרטיסי ביקור עם מספר הטלפון לגורמים רבים, אותם לא יכולנו לעדכן על השינוי. עסקה עתידית ביחזמת גורמים אלו היתה עלולה לא להתקיים בגלל השינוי במספר. לכן, חוק ניידות המספרים מסייע לצרכני הטלפוןיה וחוסך בעלויות המעבר לספק אחר. ממבט ראשון, אנו חופשיים לעבור עם המספר האישי מהספק הנוכחי לכל ספק אחר, ללא עלויות וללא מגבלות. אבל, האם באמת אנו חופשיים? האם זה מאפשר לנו להינתק מהאזיקים הכובלים אותנו לספק?

בקורס "כלכלת מוצרי מידע" אנו מכנים את המצב בו הלקוח כבול לספק - "נעילה" (Lock-in), ובוחנים אותו מזווית ראייה שונות. מהי נעילה?

בוחנים שבעה סיווגים שונים

זהו מצב, שאם אנו רוצים לעבור מהספק הנוכחי או הטכנולוגיה הנוכחית לספק או טכנולוגיה אחר, אנו נדרשים לשלם עלויות מעבר. עלויות המעבר מתבטאות באופנים שונים, כגון כסף, זמן, שינוי הרגלים, איבוד אפשרויות ועוד, אשר את כולם, בסופו של דבר, אפשר לכמת כלכלית.

על מנת לבדוק אם אנו נעולים לספק או טכנולוגיה, בוחנים שבעה סיווגי נעילה שונים. נסתכל על סיווגים אלו, בהתייחס לטלפונים הסלולריים, ונבדוק אם באמת השתחררנו מהנעילה לספק הסלולרי.

• **מוצרים בני קיימא** - כאשר אנו באים להחליף ספק, עלינו להחליף, בדרך כלל, את המכשיר הסלולרי שברשותנו. מחיר המכשיר יורד לאורך זמן השימוש עקב פחת והתיישנות טכנולוגית, ולכן עלויות המעבר יהיו נמוכות יותר ככל שהמכשיר שלנו מיושן יותר. אך בנוסף למכשיר עלינו להחליף גם את כל הציווד הנלווה, כגון דיבורית ברכב (כולל הסרת הדיבורית הישנה, חיטוי חדש וכדומה), אוזניות, מודמים וכו'. ככל שיש לנו ציווד משלים רב יותר, עלויות המעבר גדלות בהתאם.

• **הכשרה ספציפית** - החלפת המכשיר דורשת היכרות, אף אם מינימלית, עם אופן השימוש, הכפתורים והתצוגות השונות. כמו כן, הכרת מבנה החשבונית (עבור מי שעוקב) וטלפונים לשירות, ביורורים וכדומה. כל הנושאים הללו ועוד יש ללמוד מחדש, עבור המכשיר והספק החדשים. נושא זה אינו כבד משקל בטלפונים סלולריים, אך הוא מוסיף עלויות מסוימות.

שירותים מיוחדים שנותן רק ספק זה

• **מידע ונתונים** - אלו עלויות הנובעות מאותו מידע ונתונים שאובדים בעקבות ההחלפה. למשל: ספר טלפונים במכשיר, רינגטונים, תמונות, סרטונים, הודעות, יומן, תוכנות ועוד. מידע זה נצבר לאורך זמן, תוך עלויות כספיות והשקעת זמן. רובם יאבדו במעבר לספק/מכשיר החדש, או שנצטרך לבצע פעילות מיוחדת להעברתם, גם בעלות נוספת.

• **התמחות של ספק** - סיווג זה מתחלק להכרת הלקוח על ידי הספק והתמחות הספק בטכנולוגיה ובשירות. ניתן לכלול כאן המחרה אישית שהספק נותן ללקוח עקב היכרותו או בעקבות הוותק של הלקוח, וכן שירותים מיוחדים שניתנים רק על ידי ספק זה, כגון שירותי תוכן, הרלוונטיים במיוחד במכשירי הדור השלישי.

• **מועדוני לקוחות** - אין אמנם כיום מועדוני לקוחות להטבות נצברות, כמו הקיימים בסופרמרקטים, בנוסע המתמיד או כרטיסי האשראי, אך שיוך לספק מאפשר המחרה אישית והטבות שונות ("משהו קטן וטוב" של סלקום, "FamilyFun" של פלאפון ואחרים), אשר אם נעבור לספק אחר לא נוכל לנצל, ועל כן, למי שהדבר חשוב, הינו הפסד.

• **עלויות חיפוש חלופות** - על מנת לעבור לספק אחר, ואפילו למסלול אחר אצל אותו ספק, עלינו לבצע חיפוש, ביור, משא ומתן, ובעיקר להבין ולשווה את המסלולים השונים המוצעים, כדי לבחור באופטימלי ביותר עבורנו, דבר הגוזל זמן ומאמץ, ולא בטוח שנגיע, אכן, למצב אופטימלי.

מינימום שיחות בחודש

• **התחייבויות חוזיות** - בדרך כלל, החברות השונות מחייבות אותנו לתקופה של שלוש שנים, ואף למינימום שיחות בחודש באותה תקופה. כלומר, מעבר לספק אחר בתקופת המחויבות מגדילה את עלויות המעבר.

בנוסף, עלינו להתחשב בנושאים אחרים, כגון גודל הרשת (אשר נלמד בהרחבה בקורס) והשתייכות הסביבה שלנו לרשתות השונות, גורמים המשפיעים על עלויות השימוש לאורך זמן, כיוון שלמשל, ביצוע שיחות בתוך אותה רשת זול יותר מביצוע שיחות לרשתות אחרות.

מניתוח כל הגורמים הכובלים אותנו לספק התקשרות, ניתן לראות שלמרות ה"שחרור" הקטן בעקבות אפשרות ניידות המספרים, אנחנו עדיין נעולים לספק הקיים, או, אם נחליט לעבור, נהיה נעולים לספק החדש. &

* הכותבת היא מרכזת הקורס "כלכלת מוצרי מידע"

כאשר אנו באים להחליף ספק, עלינו להחליף, בדרך כלל, את המכשיר הסלולרי שברשותנו. מחיר המכשיר יורד לאורך זמן השימוש עקב פחת והתיישנות טכנולוגית, ולכן עלויות המעבר יהיו נמוכות יותר ככל שהמכשיר שלנו מיושן יותר

חוק ניידות המספרים מסייע לצרכני הטלפוןיה וחוסך בעלויות המעבר לספק אחר. ממבט ראשון אנו חופשיים לעבור עם המספר האישי מהספק הנוכחי לכל ספק אחר, ללא עלויות וללא מגבלות. אבל, האם באמת אנו חופשיים?