

# Деревенский телефон прямого действия Пособие

Содействие институтам микрокредитования  
в обеспечении неимущих слоев населения  
доступными услугами связи

v1.01



## Выражение признательности

Мы хотели бы поблагодарить Деб Бюранд, Рик Ван Несс и особенно Лаурель Хармон за их замечания и тщательную редакторскую работу, а также Кэтлин Роббинс за ее технический вклад, а Кармен Форсман за ее помощь в оформлении титульного листа.

Настоящее пособие подготовлено Группой "Деревенские технологии" Фонда "Грамин" в которую входят: Томас Белл, Элизабет Берте, Лайан Карл, Син Де Вит, Дэвид Кеоф, Эмма Ле Дю, Тим Мак-Нейл и Тим Вуд.

© 2007 Grameen® Foundation and the International Telecommunication Union

Все права защищены. Исключая использование в целях обзора, воспроизведение или использование этой работы или ее части в любой форме или с помощью электронных или иных средств, известных в настоящее время или изобретенных в будущем, включая ксерографию, фотокопирование и запись, и в любой системе хранения, передачи или извлечения информации, включая CD-ROM, онлайн-системы или через интернет, запрещается без предварительного письменного разрешения со стороны издателей.

Фонд "Грамин" подготовил это пособие в качестве учебного материала, направленного на оказание помощи в вашей предпринимательской деятельности, и исходит из того, что вы сами несете ответственность за успех или неудачу вашего предприятия. Настоящее пособие представляется "как таковое" и не содержит никаких гарантий, в том числе подразумеваемых гарантий в той мере, в какой это допускается применяемыми законами. Фонд "Грамин" не несет никакой ответственности за любые потери или ущерб, которые могут быть причинены вам в результате осуществления вами руководящих принципов, содержащихся в настоящем пособии.

По согласованию с Фондом "Грамин", МСЭ воспроизводит настоящий документ для распространения. МСЭ не несет ответственности за содержание настоящего документа.

Опубликовано Фондом "Грамин" – Группа "Деревенские технологии",  
909 NE Boat Street, Suite 300  
Seattle, WA 98105  
USA  
[vpd@grameenfoundation.org](mailto:vpd@grameenfoundation.org)

Второе издание, февраль 2008 г.

## Содержание

<b>Приветственное слово</b> .....	1
<b>Часть 1: Программа <i>Деревенский телефон</i></b> .....	2
Успех программы <i>Деревенский телефон</i> .....	3
Выгоды от модели <i>Деревенский телефон</i> .....	6
Программы <i>Деревенский телефон</i> и <i>Деревенский телефон прямого действия</i> .....	8
Роль и ответственность в рамках программы <i>Деревенский телефон прямого действия</i> .....	9
Предпринимательский набор программы <i>Деревенский телефон</i> .....	10
Технология связи по программе <i>Деревенский телефон</i> .....	10
Технологии энергоснабжения.....	11
<b>Часть 2: Поэтапное изучение программы</b>	
<b><i>Деревенский телефон прямого действия</i></b> .....	13
Шаг 1: Получение обязательств со стороны институтов.....	14
Шаг 2: Оценка спроса и обзор условий.....	15
Шаг 3: Создание предприятия и финансовой модели.....	18
Шаг 4: Выбор оборудования и определение источников.....	28
Шаг 5: Выбор операторов.....	33
Шаг 6: Разработка пособия по эксплуатации и программы подготовки.....	36
Шаг 7: Осуществление пилотной программы.....	38
Шаг 8: Маркетинг программы <i>Деревенский телефон</i> .....	40
Шаг 9: Стать дистрибьютором эфирного времени (факультативно).....	43
Шаг 10: Управление спросом.....	46
Шаг 11: Развертывание.....	48
Шаг 12: Текущие операции.....	49
<b>Заключение</b> .....	51
<b>Приложения</b> .....	52
Приложение А: Образцы материалов для обзоров.....	53
Приложение В: План пилотного этапа и образец Соглашения.....	55
Приложение С: Прогнозирование запасов.....	59
Приложение Д: Географическое прогнозирование.....	60
Приложение Е: Технические характеристики антенн Skymasts.....	61
Приложение F: Доступ к эфирному времени.....	63
Приложение G: Технические решения для информационных щитов.....	64
Приложение H: Оперативное пособие для операторов программы <i>Деревенский телефон</i> .....	65
Приложение I: Руководство по пользованию телефоном.....	80
Приложение J: Образец справочного пособия для сотрудников института микрокредитования на местах.....	83
Приложение K: Как приобрести элементы набора.....	86

## Список рисунков

Рис. 1:	Операции программы <i>Деревенский телефон</i> в Бангладеш, август 1997–2007 гг. ....	4
Рис. 2:	Типичные темпы расширения программы <i>Деревенский телефон</i> .....	5
Рис. 3:	Выгоды партнеров по программе <i>Деревенский телефон</i> .....	6
Рис. 4:	Роль и ответственность в рамках программы <i>Деревенский телефон прямого действия</i> .....	9
Рис. 5:	Расширение диапазона за счет внешней антенны .....	10
Рис. 6:	Антенна для приема на линии прямой видимости .....	11
Рис. 7:	Возможные варианты предпринимательского набора .....	18
Рис. 8:	Переменные факторы для бизнес-анализа.....	19
Рис. 9:	Жизнеспособность долгосрочного характера.....	20
Рис. 10:	Перспектива роста программы <i>Деревенский телефон</i> .....	21
Рис. 11:	Бизнес-модель программы <i>Деревенский телефон</i> .....	22
Рис. 12:	Модель потока наличных денежных средств .....	25
Рис. 13:	Гипотетический тарифный план .....	27
Рис. 14:	Предметы предпринимательского набора.....	28
Рис. 15:	Сигнальные метки на мобильном телефоне.....	29
Рис. 16:	Влияние рекламных материалов в период пилотного осуществления программы .....	31
Рис. 17:	Ориентировочные поступления для ИМК.....	45
Рис. 18:	Операционная модель.....	49

## Введение

Большинство из нас считает само собой разумеющимся то, как легко мы получаем доступ к услугам электросвязи дома, на работе, по своему сотовому телефону. Однако для более чем двух миллиардов человек, выживающих на сумму менее двух долларов США в день, это в значительной степени невозможно. Такое отсутствие доступа к электросвязи может изолировать людей, живущих в условиях бедности, от жизненно важных ресурсов и иметь серьезные последствия для их социально-экономического развития.



Именно исходя из этих соображений, Фонд "Граммин" делает все, чтобы объединить потенциал микрокредитов, технологий и инновационных решений с целью борьбы с глобальной бедностью. Основываясь на концепции микрокредитования, разработанной Грамин Телеком в Бангладеш, Фонд "Граммин" сосредоточил основное внимание на воспроизведении жизнеспособной и успешной модели *Деревенского телефона* в различных местах, в том числе в Уганде и Руанде.

Создавая *Деревенский телефон прямого действия*, Фонд "Граммин" опирался на уроки, извлеченные из прошлого и настоящего опыта *Деревенского телефона*, для того чтобы разработать гибкую, адаптируемую к своей среде модель, которую можно было бы легко изменять для удовлетворения потребностей различных рынков. Посредством пособия *Деревенский телефон прямого действия*, а также предназначенного для общин веб-сайта [www.villagephonedirect.org](http://www.villagephonedirect.org), организации теперь будут иметь инструменты и ресурсы, для того чтобы приступить к выполнению инициатив, касающихся *Деревенского телефона прямого действия* для своих общин.

Созданное в духе открытого источника совместного использования и сотрудничества, пособие *Деревенский телефон прямого действия* разработано как органический документ, который будет расти и развиваться по мере того, как другие организации будут реализовывать аналогичные инициативы. Посредством веб-сайта для оказания помощи в использовании пособия для *Деревенского телефона прямого действия*, Фонд "Граммин" также внесет свой вклад в сообщество *Деревенского телефона*, предоставляя возможность организациям поделиться своим опытом, помочь другим в их усилиях и изучить новые и инновационные способы, с помощью которых доступ к электросвязи будет помогать решать проблемы, с которыми сталкиваются люди, живущие в условиях бедности.

Поскольку все мы стремимся к тому, чтобы сделать доступ к электросвязи универсальной реальностью, то мы надеемся, что данное пособие станет жизненно важным инструментом, который многие будут использовать как одно из решений в борьбе с глобальной бедностью. Пожалуйста, обращайтесь к нам с вашими вопросами и замечаниями по электронной почте: [vpd@grameenfoundation.org](mailto:vpd@grameenfoundation.org).

Алекс Каунте  
Президент Фонда "Граммин"

## ***Вступительное слово***

Многие признают, что информационно-коммуникационные технологии (ИКТ) являются важным инструментом для обеспечения более широкого социального и экономического развития. Можно обнаружить много примеров во всем мире, которые свидетельствуют об этом, но немногие могут сравниться с успешной моделью *Деревенский телефон*, разработанной Фондом "Грамин".



Лауреат Нобелевской премии профессор Мухаммад Юнус и его команда продемонстрировали невероятный потенциал для создания возможностей и проявления духа предпринимательства среди неимущих жителей деревень, особенно женщин, за счет сочетания микрокредитования и доступа к средствам связи посредством мобильного телефона. В знак признания этой выдающейся новаторской работы МСЭ присудил Премию всемирного информационного общества за 2006 год профессору Юнусу, который оказал большую честь МСЭ, согласившись выступить в качестве Почетного поборника инициативы МСЭ *Соединим мир*.

Международный союз электросвязи (МСЭ) является ведущим специализированным учреждением системы Организации Объединенных Наций в вопросах информационно-коммуникационных технологий. В рамках наших полномочий в области развития МСЭ сотрудничает со многими партнерами, чтобы содействовать распространению благ ИКТ среди населения всего мира. Эти полномочия были подкреплены лидерами многих стран на Всемирной встрече на высшем уровне по вопросам информационного общества в 2003 и 2005 годах, которые подчеркнули катализирующую роль ИКТ, направленных на содействие достижению к 2015 году Целей развития, провозглашенных в Декларации тысячелетия. Мы считаем, что модель *Деревенский телефон* и другие аналогичные инициативы, дополняющие ее, обладают большим потенциалом для содействия достижению этих согласованных на международном уровне целей посредством расширения доступа к ИКТ для населения многих стран, которые в настоящее время не имеют достаточного обслуживания, особенно в сельских и удаленных районах.

В этих условиях Международный союз электросвязи рад сотрудничать с Фондом "Грамин" в опубликовании пособия *Деревенский телефон прямого действия* и в обеспечении его перевода на шесть официальных языков МСЭ, с тем чтобы им могли воспользоваться в различных регионах мира. Используя возможности нашей сети, включающей 191 Государство-Член и более 600 Членов Секторов, в том числе многие ведущие компании в отрасли ИКТ, мы стремимся помочь Фонду "Грамин" распространить модель *Деревенский телефон* среди как можно большего количества стран и общин во всем мире.

Желаю Фонду "Грамин" и его многочисленным партнерам больших успехов во внедрении модели *Деревенский телефон прямого действия*.

Г-н Сами Аль-Башир Аль-Моршид  
*Директор Бюро развития электросвязи  
Международный союз электросвязи*

## Приветственное слово

Опираясь на новаторскую работу банка "Грамин" в Бангладеш и на партнерские отношения с институтами микрокредитования и операторами электросвязи, Фонд "Грамин" выступил с инициативой обеспечить доступной электросвязью неимущие слои населения в сельской местности Уганды и Руанды. Успех этих программ *Деревенский телефон* вызвал громадный интерес во всем мире и желание начать осуществление аналогичных инициатив.

Настоящим пособием Фонд "Грамин" представляет модель *Деревенский телефон прямого действия* как один из вариантов программы *Деревенский телефон*. Используя эту модель, организации смогут осуществлять проект *Деревенский телефон*, не вступая в официальные договорные отношения с операторами электросвязи. Программа *Деревенский телефон прямого действия* предназначена для институтов микрокредитования, которые уже создали каналы для обслуживания неимущих слоев населения в небольших городах и в сельской местности, хотя эту программу вполне могут осуществлять и другие организации, такие как операторы электросвязи, местные или международные НПО и другие организации.

Настоящее пособие предоставляет институтам микрокредитования и аналогичным организациям шаблон для создания местных программ *Деревенский телефон прямого действия* устойчивого характера, которые обеспечивают неимущие слои населения в сельской местности услугами в области электросвязи и одновременно информационными услугами, создают новые жизнеспособные формы деловой активности для микропредпринимателей и расширяют абонентскую базу операторов электросвязи.

Организации, заинтересованные в осуществлении крупномасштабного общенационального подхода, требующего создания новой компании, установления официальных отношений с оператором(ами) электросвязи, а также в координации усилий нескольких институтов микрокредитования в стране, должны проконсультироваться с *Пособием о тиражировании модели "Деревенский телефон"*<sup>1</sup>.

Информация, содержащаяся в Пособии *Деревенский телефон прямого действия*, представляется в духе международного сотрудничества. Фонд "Грамин" будет и далее выступать в качестве центра обмена информацией по проблеме *Деревенский телефон* и делиться своими выводами посредством обновления настоящего пособия, а также изложения информации на веб-сайте: [www.villagephonedirect.org](http://www.villagephonedirect.org).

### О ФОНДЕ "ГРАМИН"

Фонд "Грамин" представляет собой глобальную некоммерческую организацию, которая сочетает деятельность в области микрокредитования, технологий и инноваций с целью предоставления возможностей беднейшим слоям населения во всем мире для преодоления бедности. Основанная в 1997 году группой друзей, вдохновленных работой лауреата Нобелевской премии мира 2006 года д-ра Мухаммада Юнуса и банка "Грамин" в Бангладеш, наша глобальная сеть партнеров по микрокредитованию оказывает влияние на жизнь примерно 16 миллионов человек в 22 странах Азии, Африки, Северной и Южной Америки и Ближнего Востока. Д-р Юнус является одним из основателей и членом Совета директоров Фонда "Грамин". Более подробную информацию о Фонде "Грамин" можно получить на веб-сайте: [www.grameenfoundation.org](http://www.grameenfoundation.org).

### О МСЭ

МСЭ является ведущим специализированным учреждением Организации Объединенных Наций в области информационно-коммуникационных технологий и всемирным координационным центром для правительств и частного сектора в развитии сетей и служб. На протяжении более 140 лет МСЭ осуществляет на глобальной основе координацию совместного использования радиочастотного спектра, содействует международному сотрудничеству при распределении орбитальных позиций для спутников, способствует совершенствованию инфраструктуры электросвязи в развивающихся странах и создает всемирные стандарты, которые обеспечивают беспрепятственное взаимодействие широкого диапазона сетей связи. МСЭ также организует всемирные и региональные выставки, собирая наиболее влиятельных представителей правительств и отрасли электросвязи для обмена новыми идеями, знаниями и технологиями в интересах мирового сообщества и особенно развивающегося мира.

---

<sup>1</sup> ISBN 92-1-104546-0. Имеется на веб-сайте по адресу: <http://www.gfusa.org/pubdownload/~pubid=1>.

## Часть 1: Программа "Деревенский телефон"

"Если женщине из бедной семьи дать один мобильный телефон на всю деревню, то можно с уверенностью сказать, что через два или три года вся ее семья сможет выбраться из бедности."

*Профессор Мухаммад Юнус, лауреат Нобелевской премии мира 2006 года,  
основатель и управляющий директор банка "Грамин"*

Во многих развивающихся странах доступ к услугам связи может представлять собой исключительный вызов, особенно для сельской бедноты. Миллионы людей живут, не имея возможности установить контакт с кем-либо за пределами своих деревень, и поэтому вынуждены физически преодолевать расстояния до другой деревни, чтобы получить доступ к телефону.

Без такого телефонного звонка могут возникать различные издержки. Фермер, не имеющий телефонной связи, может не узнать о текущих рыночных ценах на свою продукцию, в результате чего будет терпеть убытки на переговорах о цене сбыта с посредниками. Члены семьи могут не узнать о болезни родственника и не смогут оказать помощь или предоставить средства на лечение, пока состояние больного не ухудшилось. Столь необходимые денежные переводы невозможно будет координировать с членом семьи, работающим за пределами общины. Исследования свидетельствуют о том, что издержки, связанные с *отсутствием* телефонного звонка, могут в восемь раз превышать затраты на фактический телефонный звонок<sup>2</sup>.

Хотя предоставление услуг электросвязи в сельской местности представляет особые сложности для поставщиков услуг электросвязи<sup>3</sup>, они все же существуют. Правительственные регуляторные органы часто выдвигают требование об "универсальном доступе" для компаний электросвязи, которые в результате этого направляют инвестиции в развитие инфраструктуры, что обеспечивает определенную степень доступности связи. Эти услуги обычно являются убыточными для компаний, но операторы электросвязи сохраняют их как часть своих лицензионных обязательств.

По некоторым оценкам, в настоящее время более 77 процентов мирового населения проживают в пределах действия сети подвижной связи, однако подавляющее большинство этих людей не пользуются преимуществами информационно-коммуникационных технологий (ИКТ). Исследование, проведенное Лондонской школой бизнеса, позволило сделать вывод, что увеличение количества мобильных телефонов на 10 аппаратов на каждые 100 человек в стране способствует росту ВВП на 0,6 процента<sup>4</sup>. Именно это явление, связанное с ростом ВВП, наблюдается в настоящее время в Африке, где системой связи выбрана подвижная телефония. Расширение использования мобильных телефонов предоставляет возможности не только для роста инфраструктуры связи за счет новой абонентской базы, но и предлагает неимущим слоям населения, обладающим надлежащей технологией, возможности совершать вызовы по телефону и поддерживать связь с абонентами за пределами их общин.

Программа *Деревенский телефон* решает проблему доступа к связи для сельской бедноты посредством создания "канала к рынку" с помощью институтов микрокредитования. Как клиент института микрокредитования, потенциальный оператор программы *Деревенский телефон* использует кредит для покупки предпринимательского набора *Деревенский телефон*, который стоит от 50 до 300 долларов США и содержит все необходимое для того, чтобы открыть предприятие по программе *Деревенский телефон*, включая мобильный телефон. Оператор программы *Деревенский телефон* продает время пользования телефоном жителям общины, зарабатывая

---

<sup>2</sup> Программа *Деревенский телефон*, осуществляемая "Грамин Телеком" в сельских районах Бангладеш: мультимедийное тематическое исследование. Канадское агентство по международному развитию, март 2000 год.

<sup>3</sup> Высокие затраты на первоначальную инфраструктуру, относительно низкий объем вызовов, высокие эксплуатационные затраты из-за трудных условий окружающей среды, потребности в копилке монет телефона-автомата, затраты на хранение наличных средств (для телефонов, принимающих монеты), слабое распространение телефонных карт (для предварительной оплаты телефонных звонков), необходимость в повышении технической грамотности и умения считать, географическая удаленность, высокие транспортные издержки и отсутствие недорогих телефонных аппаратов.

<sup>4</sup> Moving the debate forward – The Vodafone Policy Paper Series – № 3 – март 2005 г.

тем самым достаточно денег для погашения кредита и получения прибыли. Именно прибыль, получаемая операторами программы *Деревенский телефон*, позволяет им, как отмечают банк "Граммин" и Фонд "Граммин", давать своим детям образование, обеспечивать их хорошим питанием и в конечном итоге поднимать свои домашние хозяйства из условий бедности.

Программа *Деревенский телефон* добивается успеха, так как эта модель бизнеса обеспечивает беспроигрышную ситуацию для всех участвующих сторон.

- У оператора программы *Деревенский телефон* появляется новый источник доходов и более высокий статус в общине.
- Общины, обслуживаемые операторами программы *Деревенский телефон*, могут пользоваться телефонной связью по доступным тарифам, в то время как до этого им приходилось добираться до телефона несколько километров.
- Институт микрокредитования выигрывает от того, что он может предложить клиентам новый продукт (и привлекать новых клиентов), зарабатывает деньги на кредите и может получать маржу от продажи предварительно оплаченного эфирного времени.
- Оператор электросвязи зарабатывает деньги за счет объема продаж эфирного времени в рамках существующей инфраструктуры.

В этих партнерских отношениях институт микрокредитования играет важнейшую роль. По своему характеру институты микрокредитования часто должны иметь глубокие корни в поселковых и сельских общинах. Это институты, которые пользуются доверием и хорошо знают местные общины, имеют давно установившуюся инфраструктуру и налаженные процедуры бизнеса для регулярного посещения этих общин с целью совершения сделок и оказания финансовых услуг своим клиентам. Эти глубокие связи в общинах имеют большое значение для внедрения новых видов услуг. Несмотря на то что потенциальный вклад, который институты микрокредитования могут внести в инициативы, направленные на сельские и полугородские общины, часто недооценивается, они могут обеспечить важный "канал к рынку" за счет предложения услуг электросвязи сельской бедноте.

## Успех программы *Деревенский телефон*



За весь период осуществления программы *Деревенский телефон* в Бангладеш более 98 процентов операторов программы *Деревенский телефон* полностью погасили кредиты, что является феноменальным уровнем успеха. Аналогичные цифры отмечаются и в Уганде. В Руанде операторы программы *Деревенский телефон* погашают кредиты раньше установленного графика и закупают дополнительные телефонные аппараты для вторичной аренды.

Программа *Деревенский телефон* в Бангладеш, осуществляемая банком "Граммин", стала одной из наиболее успешных в области международного развития. В сельской местности, где раньше никогда не было телефонной связи, мужчинам и женщинам из беднейших слоев населения были предоставлены мобильные телефоны для использования в целях осуществления предпринимательской деятельности посредством оказания услуг в области электросвязи в рамках своей общины. Эти микропредприниматели покупают телефонный аппарат за счет полученного от банка "Граммин" кредита и затем продают время его использования за каждый осуществленный вызов. Это приносит громадные выгоды как оператору программы

*Деревенский телефон*, так и самой общине. Доходы типичной "деревенской телефонистки" в Бангладеш в три раза превышают средние доходы в стране.

Наиболее отчетливо выгоды, получаемые от программы *Деревенский телефон*, отражаются в том экономическом влиянии, которое этот инструмент связи оказывает на всю деревню. Имеются четкие свидетельства такого влияния в Бангладеш, в том числе более высокий уровень цен, которые пользователи программы *Деревенский телефон* получают за свою продукцию, а также лучший обменный курс, по которому они осуществляют денежные переводы. Что касается затрат на телефонные вызовы, то любая семья может избежать расходов, связанных с направлением своего трудоспособного члена с целью передачи или получения информации, в связи с чем ему пришлось бы лично преодолевать большие расстояния. Некоторые пользователи этой технологии, обладающие творческим мышлением и предпринимательской хваткой, ищут новые пути для предпринимательской деятельности, в том числе за счет перепродажи информации другим лицам в своей общине. Эта технология служит также для поддержания связи между предпринимателями в регионе, а также между ними и их клиентами, что обеспечивает мелкие предприятия дополнительными заказами. Телефоны используются даже в чрезвычайных ситуациях, например для вызова медицинской помощи в случае стихийных бедствий.

### Программа *Деревенский телефон* в новостях

Успех программы *Деревенский телефон* привлек внимание во всем мире.

"Крестьяне в деревнях пользуются телефонами, чтобы узнать цены на городских рынках на свою продукцию. Ранее им несколько недоплачивали их посредники. Посредники обычно занижали цены по сравнению с рыночными ценами. Теперь они могут сами позвонить на рынок и узнать фактические цены на яйцо или на любую иную продукцию. Результаты независимого исследования свидетельствуют о том, что половина из тех, кто регулярно пользуется телефоном, например торговцы бананами или рисом, получают более высокие доходы от своего предприятия и тратят на 10 часов меньше времени на дорогу".

– *NPR Marketplace, 25 сентября 2002 года.*

"Телефон помогает повышать статус женщин – операторов телефонной связи в деревне. Обзоры свидетельствуют, что операторы телефонной связи, работающие в рамках программы *Деревенский телефон*, пользуются более высоким социальным статусом, так как они имеют доход, принимают участие в принятии решений в семье, в то время как в сельском обществе в Бангладеш женщины, как правило, не имеют права голоса".

– *World Resources Institute, 2002 год.*

Поскольку операторами связи обычно являются женщины, а телефоны находятся на их месте работы, то женщины, которые до этого имели лишь ограниченный доступ к телефону, уверенно пользуются телефонной связью в рамках программы *Деревенский телефон*. Более того, поскольку эти телефонные аппараты становятся важными для всей деревни, то соответственно повышается статус женщин в общинах, где они трудятся.

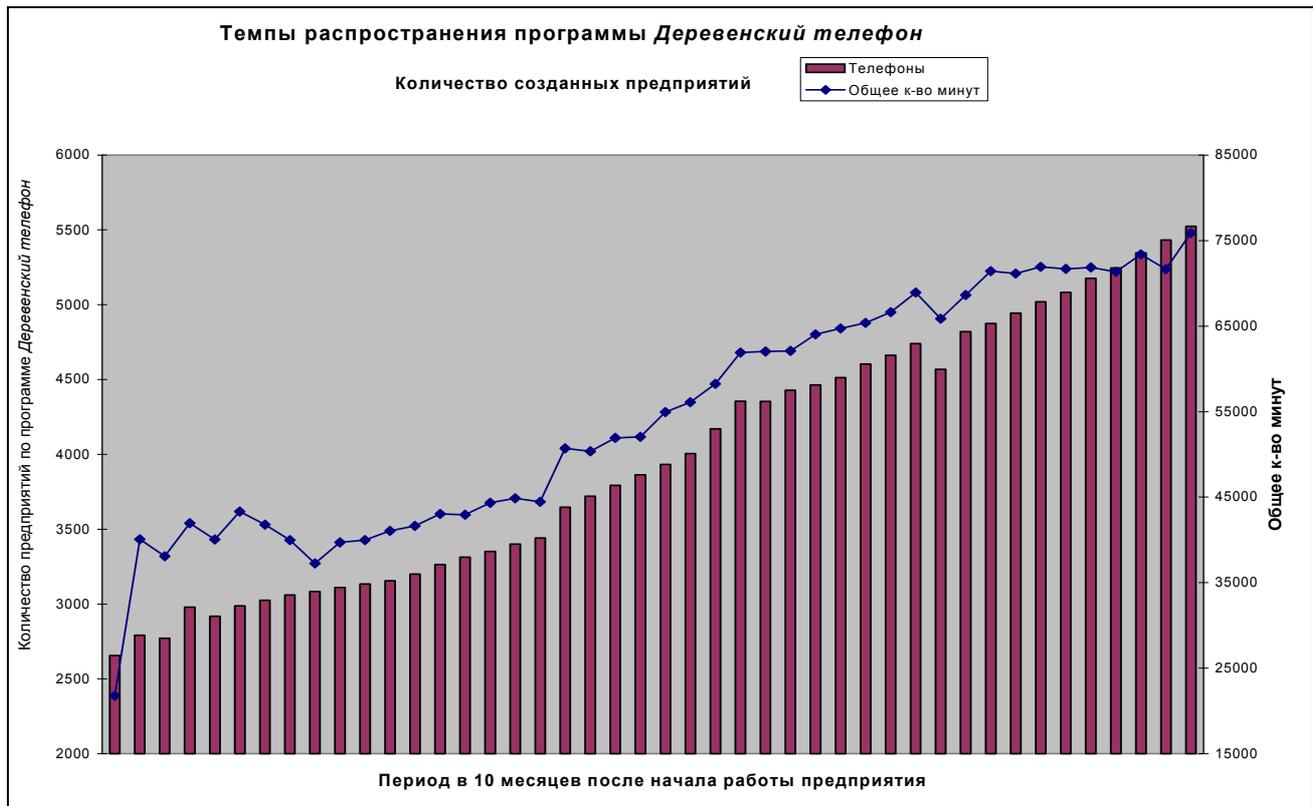
В рамках исследования, проведенного под эгидой Канадского агентства международного развития (CIDA), был сделан вывод, что программа "Грамин" *Деревенский телефон* имеет "существенное позитивное социальное и экономическое влияние с точки зрения относительно большой потребительской выгоды и неизмеримых благ для качества жизни". В исследовании делается вывод, что потребительская выгода от одного только телефонного вызова составляет от 2,64 до 9,8 процента среднемесячного дохода домашнего хозяйства. Затраты на поездку в город от двух до восьми раз превышают затраты на один телефонный вызов, в связи с чем реальная экономия средств для сельской бедноты составляет от 2,70 долларов США до 10,00 долларов США в связи с каждым телефонным вызовом. Доходы, получаемые операторами программы *Деревенский телефон*, составляют в среднем около 24 процентов дохода домашнего хозяйства, а в некоторых случаях достигают 40 процентов дохода домашнего хозяйства.



Рис. 1: Операции программы *Деревенский телефон* в Бангладеш, август 1997–2007 гг.

Программа "Грамин" *Деревенский телефон* в Бангладеш оказалась невероятно успешной, поскольку в ее рамках 300 000 операторов связи (по состоянию на май 2007 года) прокладывают путь к выходу из круга бедности.

На основе достигнутого в Бангладеш успеха и чтобы показать, что успех программы *Деревенский телефон* определяется не только параметрами Бангладеш, Фонд "Грамин" вместе с СПЭ Уганды приступил к осуществлению в Уганде в ноябре 2003 года программы *Деревенский телефон* СПЭ Уганды. По состоянию на май 2007 года в Уганде насчитывалось более 7000 сельских операторов программы *Деревенский телефон*, причем каждый из них зарабатывал достаточно средств, чтобы выплатить микрокредит и отложить деньги на нужды семьи в продуктах питания, образовании и охране здоровья. Этими операторами связи, как правило, являются сельские микропредприниматели из бедных слоев населения, которые уже создали первичные основы для предпринимательской деятельности, такие как придорожные магазины. Операторы программы *Деревенский телефон* часто погашают свою задолженность по кредитам досрочно и обеспечивают постоянный приток средств в институты микрокредитования, покупая у них телефонные карточки с предварительной оплатой эфирного времени.

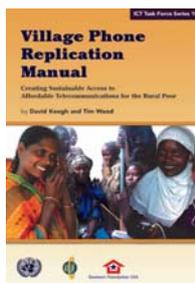


**Рис. 2: Типичные темпы расширения программы *Деревенский телефон***

Фонд "Грамин" повторяет программу *Деревенский телефон* в Руанде и осуществляет пилотные проекты на Филиппинах и в Камеруне.

На основе этих достижений Фонд "Грамин" разработал "Пособие по тиражированию опыта программы *Деревенский телефон*". Это пособие было распространено во всем мире и было представлено на Всемирной встрече на высшем уровне по информационному обществу в ноябре 2005 года г-ном Хосе Антонио Окампо, заместителем Генерального секретаря ООН по экономическим и социальным вопросам. Пособие по тиражированию опыта программы *Деревенский телефон* применяется в качестве катализатора новых инициатив по программе *Деревенский телефон* в Сенегале, Нигерии, Демократической Республике Конго и в Камбодже.

Программа *Деревенский телефон* получила признание как надежная модель бизнеса, охватывающая сельское население. Она получила также признание как инструмент устойчивого развития со стороны правительств и агентств, занимающихся вопросами развития, таких как Всемирный банк, Организация Объединенных Наций (ООН), Международная финансовая корпорация (МФК) и Агентство США по международному развитию.



"Программа *Деревенский телефон* идет впереди своего времени и своим примером прокладывает путь, – говорит *Сарбуланд Хан, Директор Отдела ЭКОСОС по поддержке и координации и Исполнительный координатор Секретариата Целевой группы ООН по ИКТ*. – Это пособие о тиражировании опыта представляет собой бесценный источник методологических указаний по реализации проекта *Деревенский телефон*. Оно содержит реалистичные, практические и подробные инструкции, шаблоны и извлеченные уроки, но в то же время является достаточно общим, чтобы его можно было применять в любых условиях, где инициатива *Деревенский телефон* может помочь расширить права людей и содействовать развитию".

## Выгоды от модели *Деревенский телефон*

Как участник института микрокредитования, потенциальный оператор программы *Деревенский телефон* использует получаемый кредит для покупки всего необходимого для открытия своего предприятия. После этого жители деревни могут посещать местного оператора программы *Деревенский телефон* и звонить по телефону по доступным тарифам. Оператор программы *Деревенский телефон* получает доход от разницы в оплате за каждый телефонный вызов. Если у отдельных местных жителей имеется своя собственная SIM-карта, то оператор может брать плату за аренду телефонного аппарата для осуществления вызова.

Несмотря на существующую тенденцию мыслить в больших масштабах, мы обнаружили, что даже в общинах, насчитывающих не более 100 домашних хозяйств, могут действовать предприятия операторов программы *Деревенский телефон*. Наиболее успешными операторами программы *Деревенский телефон* становятся люди, уже имеющие какое-либо предприятие, например, магазин или закусочную. Разумеется, многое зависит от используемой модели бизнеса.

Выручку от своего бизнеса оператор программы *Деревенский телефон* использует для погашения кредита, а также для покупки дополнительных карточек или ваучеров с предоплаченным временем связи. Как институт микрокредитования вы можете зарабатывать деньги на предоставлении кредитов, а также на получении комиссионных за предоставление эфирного времени, если вы будете заниматься распределением эфирного времени. Оператор электросвязи получает деньги за счет объема продаж эфирного времени, а торговцы оборудованием зарабатывают на его продаже новым клиентам.

Краеугольным камнем в этой деятельности являются институты микрокредитования. Как минимум, вы предоставляете оборудование и готовите персонал и будущих операторов программы *Деревенский телефон*. В зависимости от условий, вы можете принять решение установить контакты с операторами электросвязи и поставщиками оборудования, чтобы обсудить ставки перепродажи для ваших клиентов. Вы можете также принять решение о разработке и создании маркетингового материала, чтобы помочь вашим клиентам придать динамику их бизнесу. Вы можете решить, в какой мере вы будете задействованы, чтобы обеспечить успех программе *Деревенский телефон прямого действия*.

Модель программы *Деревенский телефон* функционирует потому, что она разработана таким образом, чтобы в выигрыше были все стороны, как видно из Рис. 3.

Партнер	Основная услуга	Как они "выигрывают"
Институт микрокредитования	Кредиты, предоставление набора для открытия предприятия по программе <i>Деревенский телефон</i> и подготовка операторов	Доход от кредитования и продажи эфирного времени, а также от сбыта новой продукции клиентам
Оператор программы <i>Деревенский телефон</i>	Доступная связь для членов общины	Прибыльный бизнес, приносящий постоянный доход
Члены общины	Абонентская база операторов программы <i>Деревенский телефон</i>	Наличие доступной связи
Оператор электросвязи	Охват инфраструктуры связи	Новые поступления, получаемые от продажи эфирного времени за счет ранее недоступной ниши на рынке
Поставщик "другого" оборудования	Батарейки и текстовые таблички	Новые поступления с ранее неосвоенного рынка

Рис. 3: Выгоды партнеров по программе *Деревенский телефон*

## Выгоды для института микрокредитования

- **Повышение поступлений:** поступления, получаемые за счет комиссионных с продажи эфирного времени и процентов по кредитам, будут покрывать издержки, которые вы несете в связи с управлением продуктом и оказанием поддержки операторам программы *Деревенский телефон*. Кроме того, экономические выгоды, получаемые в рамках всей общины в связи с программой *Деревенский телефон*, расширяют возможности и других членов общины, эффективность работы предприятий которых также повышается и поэтому им становится легче решать вопросы со своими кредитами. Это приведет к улучшению показателей вашего кредитного портфеля в целом.
- **Снижение оперативных издержек:** программа *Деревенский телефон* обеспечивает также возможность для снижения уровня оперативных издержек за счет использования связи и повышает потенциал для роста доходов клиентов или расширения их текущих операций. Например, ваши служащие, осуществляющие кредитные операции, могут просто позвонить операторам программы *Деревенский телефон* и другим клиентам в общине вместо того, чтобы физически встречаться с ними или использовать другие каналы связи.
- **Новые клиенты:** программа *Деревенский телефон* предоставляет вам возможность привлекать новых клиентов с помощью этого нового кредитного продукта, расширяя тем самым сферу охвата вашей деятельности, генерируя доходы от кредитов и оказывая позитивное влияние на общину в целом за счет распространения благ, связанных с информационными и коммуникационными технологиями (ИКТ), на сельскую местность. Ее можно использовать в качестве инструмента маркетинга и способа вознаграждения лояльных клиентов путем избрания их в качестве будущих операторов программы *Деревенский телефон*. Вы можете использовать программу *Деревенский телефон прямого действия*, чтобы выделить вашу организацию из числа других, а можете использовать программу *Деревенский телефон* как инструмент привлечения микропредпринимателей. Посредством программы *Деревенский телефон* вы можете формировать дух лояльности, так как клиенты будут видеть, что их коллег вознаграждают за их верность и надежность.
- **Оптовая торговля эфирным временем:** в качестве института микрокредитования вы также имеете возможность стать оптовым торговцем эфирным временем путем перепродажи prepaid эфирного времени на основе партнерских отношений с местным оператором электросвязи. Выполняя функции дистрибьютора, вы будете иметь возможность обеспечивать операторов программы *Деревенский телефон* prepaid эфирным временем, чтобы они могли с большей уверенностью осуществлять свою предпринимательскую деятельность. Можно также обсудить на переговорах размер комиссионных, выплачиваемых оператором электросвязи за проданное эфирное время. Эти комиссионные будут обеспечивать поступления за каждую секунду эфирного времени, проданную через вашу сеть операторов программы *Деревенский телефон*, либо за любое проданное эфирное время, если дилерское соглашение имеет более широкое распространение.

## Выгоды для оператора программы *Деревенский телефон*

- **Доход:** на местном уровне предприниматели, принимающие решение стать оператором программы *Деревенский телефон*, должны получать отдачу на свои инвестиции, чтобы обеспечить жизнеспособность своих предприятий. Доходы, получаемые за счет телефонных вызовов, могут напрямую направляться на погашение кредита, полученного для приобретения инструментов осуществления этого бизнеса. Как только кредит погашен, предприятие, действующее по программе *Деревенский телефон*, продолжает приносить прибыль и оператор может оставлять себе все поступления. Кроме того, оператор программы *Деревенский телефон*, как правило, имеет другой бизнес, например маленький магазин. Расширение трафика за счет клиентов, звонящих по телефону, также формирует дополнительные поступления для развития их другого бизнеса.
- **Статус:** социальный статус оператора программы *Деревенский телефон* в общине повышается по мере того, как повышается оказываемая поддержка, уровень знаний и вклад в дела общины.

## Выгоды для потребителя

- Получение информации о ситуации на рынке и соответствующая организация деятельности предприятия сами по себе являются благом, так как сельским жителям уже нет необходимости преодолевать многокилометровые расстояния, чтобы просто позвонить, что уже имеет очень большое значение.



### **Программы *Деревенский телефон* и *Деревенский телефон прямого действия***

Модель *Деревенский телефон*, которая использовалась в Бангладеш, Уганде и Руанде, требует формирования детально продуманных партнерских отношений с оператором электросвязи, направленных на проведение общенациональной стратегии общественного доступа. В эти партнерские отношения вступают многочисленные институты микрокредитования, чтобы охватить как можно больше сельских населенных пунктов. Для того чтобы эта инициатива оставалась жизнеспособной, она должна быть реализована на рынке, имеющем достаточные размеры для формирования поступлений в поддержку компании, осуществляющей оперативную деятельность. Модель *Деревенский телефон* требует определенных масштабов и определенной степени координации, консолидации, управления и организационной инфраструктуры, которые обеспечивали бы ей устойчивый характер деятельности.

Однако не каждый рынок может обеспечить эти необходимые основополагающие элементы для такого совместного предприятия и обеспечения широкомасштабного подхода. Например, сектор микрокредитования может оказаться недостаточно масштабным, либо охват сети электросвязи может и не быть достаточно полным и не распространяться на достаточное количество сельских населенных пунктов. К сожалению, зачастую именно в странах, в которых отсутствуют эти основополагающие элементы, больше всего нуждаются в таком продукте, как программа *Деревенский телефон*, поскольку подключение к доступным по цене услугам электросвязи в сельских районах может принести этим общинам самые большие выгоды.

Программа *Деревенский телефон прямого действия* разработана, чтобы дать возможность институтам микрокредитования донести блага электросвязи до местных общин, не создавая для этого инфраструктуру совместных предприятий для координации оперативной деятельности. Программа *Деревенский телефон прямой связи* дает возможность без труда получить доступ к оборудованию, которое необходимо для начала работы предприятия по программе *Деревенский телефон*. В ней используются уже существующие услуги, предоставляемые операторами электросвязи, и она обеспечивает учебные материалы для формирования жизнеспособного предприятия.

Программа *Деревенский телефон прямого действия* может осуществляться любым институтом микрокредитования во всем мире с помощью руководящих указаний, содержащихся в настоящем пособии. Она может служить любой общине, входящей в зону обслуживания операторов электросвязи. Она может также выполняться операторами электросвязи, которые еще не разработали стратегию обеспечения доступа к услугам связи для сельской общественности и хотят испытать возможности на этом рынке.

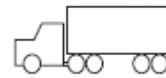
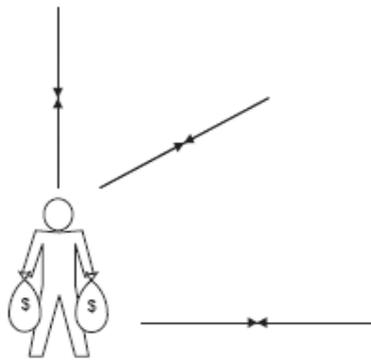
## Роль и ответственность в рамках программы *Деревенский телефон прямого действия*

Для обеспечения успеха программы *Деревенский телефон* необходимы от трех до пяти ключевых участников. На Рис. 4 показаны их роль и ответственность.



### **Оператор электросвязи**

- Обеспечивает и контролирует охват связью нуждающихся сельских районов
- Продает prepaid эфирное время
- Регулирует вопросы лицензирования и соблюдения нормативных правовых актов
- Заключает соглашения о распространении эфирного времени по запросам института микрокредитования
- Выплачивает комиссионные за распространение эфирного времени



### **Уполномоченный дистрибьютор набора по программе *Деревенский телефон***

*(может быть институтом микрокредитования)*

- Приобретает, хранит и продает основные элементы бизнеса *Деревенский телефон*
- Обеспечивает послепродажное и гарантийное обслуживание

### **Дистрибьютор эфирного времени**

*(может быть институтом микрокредитования)*

- Приобретает и хранит карточки эфирного времени

### **Институт микрокредитования**

- Планирует, контролирует и оценивает инициативу
- Подбирает операторов по программе *Деревенский телефон*
- Предоставляет кредиты операторам программы *Деревенский телефон* для закупки набора для программы
- Финансирует оборотный капитал для поддержки операторов программы *Деревенский телефон*
- Обучает персонал института микрокредитования и операторов программы *Деревенский телефон*
- Приобретает и/или выявляет периферийные элементы набора для создания предприятия по программе *Деревенский телефон* (факультативно)
- Служит проводником по вопросам оборудования для программы *Деревенский телефон* (факультативно)
- Служит дистрибьютором эфирного времени среди операторов программы *Деревенский телефон* (факультативно)
- Занимается вопросами рынка и совместного использования торговой марки (факультативно)



### **Оператор программы *Деревенский телефон***

- Предоставляет общине услуги связи
- Делится знаниями с общиной
- Выставляет счета и собирает плату с пользователей телефоном
- Закупает эфирное время через институт микрокредитования или местный канал распространения
- Обеспечивает маркетинг услуг по программе *Деревенский телефон* в общине
- Обеспечивает техническое обслуживание оборудования
- Приобретает и/или выявляет периферийные элементы набора для создания предприятия по программе *Деревенский телефон* (факультативно)

**Рис. 4:** Роль и ответственность в рамках программы *Деревенский телефон прямого действия*

## Предпринимательский набор программы *Деревенский телефон*

Оборудование и материалы, необходимые для открытия предприятия по программе *Деревенский телефон*, могут быть разными в зависимости от местных условий.

Предпринимательский набор программы *Деревенский телефон*, предоставляемый оператору программы *Деревенский телефон*, должен содержать следующие элементы: мобильный телефон; наушник; карту SIM или карту доступа к электросвязи; эфирное время; антенну, кабель и переходник; зарядное устройство для батареи телефона; и рекламные плакаты и торговую марку. Более подробную информацию см. в Шаг 4: Выбор оборудования и определение источников.

Предпринимательский набор программы *Деревенский телефон* должен стоить от 50 до 300 долларов США, в зависимости от набора требуемых элементов, количества покупаемого оборудования, транспортных расходов, а также от уровня местных налогов и сборов.

Раздел Шаг 4: Выбор оборудования и определение источников содержит подробное описание этого предпринимательского набора.

## Технология связи по программе *Деревенский телефон*

Модель *Деревенский телефон прямого действия* опирается на существующую инфраструктуру электросвязи в целях предоставления услуг. В связи с тем, что оператор электросвязи сначала инвестирует средства в инфраструктуру территорий с более высокой плотностью населения, сельские жители часто остаются неохваченными сетевой связью. В этих местах бывает трудно или невозможно принимать сигнал на мобильный телефон, несмотря на то что с технической точки зрения он находится в диапазоне действия базовой станции. С помощью усилителя сигнала (антенна Yagi), который входит в комплект предпринимательского набора, эти общины могут впервые получить надежный доступ к сети электросвязи.

Антенна может увеличить доступность сигнала в соответствии с двумя изложенными ниже сценариями:

### Антенна как усилитель сигнала

Сети, действующие на основе системы GSM, теоретически могут расширить функциональный диапазон своей базовой станции до 35 км, вполне достигая сельских районов. Программа *Деревенский телефон*, развертываемая с использованием внешней антенны, обеспечивающей распространение сигнала до 35 км от базовой станции, может функционировать в тех местах, где другие системы этого обеспечить не могут. В зонах, где операторы электросвязи придают базовым станциям такую конфигурацию, которая обеспечивает работу в расширенном диапазоне, они могут иногда расширять свой диапазон до 70 км.

На Рис. 5 показан телефонный аппарат системы *Деревенский телефон прямого действия*. Внешняя антенна способствует расширению диапазона действия по сравнению с обычным уровнем.

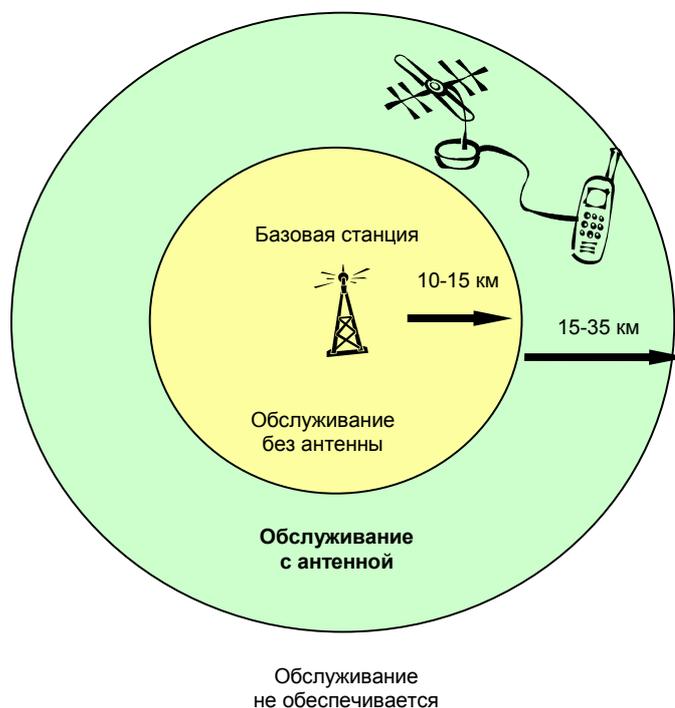
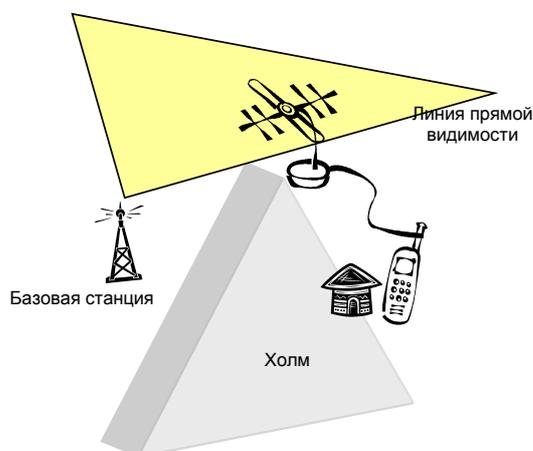


Рис. 5: Расширение диапазона за счет внешней антенны

## Антенна для приема на линии прямой видимости



Если деревня расположена вне линии прямой видимости (ЛПВ) базовой станции, то сигнал до телефона доходить не будет и вызовы окажутся невозможными. Если установить антенну на высоте 10 метров, то она может попасть в зону линии прямой видимости базовой станции и телефон начнет принимать сигнал. На Рис. 6 иллюстрируется значение места расположения антенны.

В целом местность, погодные условия и качество воздушной среды, а также другие препятствия служат факторами, которые оказывают влияние на силу сигнала. Мы рекомендуем посетить потенциальные места расположения антенны и провести испытания, прежде чем приступать к развертыванию проекта *Деревенский телефон*.

Рис. 6: Антенна для приема на линии прямой видимости

## Технологии энергоснабжения

Большинство операторов программы *Деревенский телефон* действуют в районах, где отсутствуют надежные источники снабжения электроэнергией. Осуществление предпринимательской деятельности в таких условиях настоятельно диктует наличие в рамках пакета оборудования соответствующего зарядного устройства. Имеется ряд возможностей, включая автомобильный аккумулятор, использование солнечной энергии и устройство на батарейках типа АА. Однако мы считаем, что имеются и другие возможные решения, и предлагаем поделиться с нами своими идеями и опытом, касающимися технологии энергоснабжения.

### Техническое решение, связанное с автомобильным аккумулятором

Свинцовая кислотная автомобильная батарея до настоящего времени является наиболее распространенным способом подзарядки. Автомобильные аккумуляторы служат общим источником энергии во многих развивающихся странах и вполне доступны. С помощью автомобильного аккумулятора можно подзарядить телефон в течение двух месяцев, по истечении которых оператор программы *Деревенский телефон* должен отдать аккумулятор на подзарядку на техническую станцию, которые распространены в сельской местности.

Решение, связанное с использованием автомобильного аккумулятора, включает три основных элемента: аккумулятор, систему подключения к аккумулятору и стандартное мобильное зарядное устройство (LCH-12). Подробное техническое описание этого решения содержится в рамках Шага 4 в разделе "Техническое решение для подзарядки – автомобильный аккумулятор".

### Техническое решение, связанное с солнечной энергией

В большинстве случаев имеющиеся в настоящее время в продаже устройства, связанные с использованием солнечной энергии, с помощью которых, как утверждают, можно подзарядить мобильные телефоны, на самом деле не являются надежными и могут даже повредить телефонную батарейку. Поскольку *Деревенский телефон* должен быть на 100 процентов надежным (так же, как и предприятие и источник доходов), то предлагаемые в настоящее время технические решения, связанные с солнечной энергией, не представляются подходящими. Мы работаем с продавцами и разработчиками в целях создания оптимального технического решения для условий, в которых действуют операторы программы *Деревенский телефон*.

При рассмотрении варианта с солнечной энергией обязательно необходимо учесть следующие вопросы:

- Сколько часов в день светит солнце в вашем районе (не забудьте о сезоне дождей)?
- Может ли система следовать за движением солнца по небу? Как правило, стандартные системы теряют 15 процентов эффективности с каждым часом движения солнца после полудня, поэтому оптимальная зарядная эффективность отмечается лишь в течение нескольких часов в середине дня, если панель солнечной батареи зафиксирована.
- Может ли система действовать в любую погоду? Операторы программы *Деревенский телефон* могут поставить панель солнечной батареи на крыше своего заведения, где она будет подвергаться воздействию дождя.
- Каким образом можно закрепить устройство и подключить его к телефону?
- Какой должна быть длина кабеля подключения и может ли работать телефон, если он подсоединен к зарядному устройству?
- Имеется ли в зарядном устройстве на солнечной энергии внутренняя батарея или существует только прямая связь между солнечной панелью и телефоном? Системы прямого подключения, как правило, не приспособлены для работы с никель-металлогидридными (NiMH) батареями, которыми обычно снабжаются мобильные телефоны, в связи с чем требуется промежуточное устройство, контролирующее процесс подзарядки.

### Техническое решение с батареей AA

Многообещающее решение, которое пока еще не прошло испытаний, заключается в использовании зарядного устройства сотового телефона на базе батареек AA. Это техническое решение становится весьма привлекательным при использовании многоразрядных батареек, которые можно использовать по очереди (один комплект батареек подзарядается, а другой используется оператором программы *Деревенский телефон* для подзарядки телефона).

Для того чтобы в полной мере оценить это техническое решение необходимо провести некоторые исследования по следующим вопросам:

- стоимость батареек;
- срок службы батареек;
- время, необходимое для подзарядки телефона;
- время, необходимое для подзарядки батареек AA;
- наличие зарядных устройств для подзарядки батареек AA в пределах досягаемости оператора программы *Деревенский телефон*;
- влияние на окружающую среду.

Более подробную информацию можно получить в подборке материалов компании Energizer: <http://www.energizercanada.ca/english/pdf/FactSheet.pdf>.

### Энергия приводной рукоятки

На рынке предлагается много технических решений зарядного устройства с приводной рукояткой. Фонд "Грамин" получает данные, свидетельствующие о том, что это решение не представляется подходящим для операторов программы *Деревенский телефон*, так как для обеспечения полной зарядки телефона необходимо приложить значительные усилия для проворачивания рукоятки, и может возникнуть проблема надежности этого устройства. Однако мы не обладаем достаточным опытом работы с этими устройствами и приветствовали бы любую информацию, которую вы можете предложить.

## *Часть 2: Поэтапное изучение программы "Деревенский телефон прямого действия"*

Программа *Деревенский телефон прямого действия* – это не просто набор оборудования связи. Она определяет также процесс, с помощью которого люди, выступающие в своих общинах и организациях в качестве катализаторов, могут создать успешное предприятие по программе *Деревенский телефон*. Изложенные здесь основные шаги не являются исчерпывающими или окончательными. И хотя они представляются в качестве отдельных усилий, в значительной мере они осуществляются параллельно и требуется их координация.

Необходима растущая вовлеченность со стороны институтов микрокредитования по мере продвижения от одного этапа к другому. Институты должны быть готовы к возникающему в результате этой программы росту спроса на ресурсы.

**Шаг 1: Получение обязательств со стороны институтов**

**Шаг 2: Оценка спроса и обзор условий**

**Шаг 3: Создание предприятия и финансовой модели**

**Шаг 4: Выбор оборудования и определение источников**

**Шаг 5: Выбор операторов**

**Шаг 6: Разработка программы подготовки**

**Шаг 7: Осуществление пилотной программы**

**Шаг 8: Маркетинг программы *Деревенский телефон***

**Шаг 9: Стать дистрибьютором эфирного времени (факультативный шаг)**

**Шаг 10: Управление спросом**

**Шаг 11: Развертывание**

**Шаг 12: Текущие операции**

## Шаг 1: Получение обязательств со стороны институтов

Определение видения этого продукта в значительной степени поможет вам в планировании и достижении прогресса по пути разработки этого продукта. Это поможет вам также понять масштабы работы, связанной с оценкой различных вопросов и возможностей. Такой план должен включать предварительную оценку следующего.

- Что мы надеемся получить/какие вызовы мы надеемся преодолеть в следующих областях:
  - ◇ диверсификация продукции или доходов;
  - ◇ стимулирование закрепления членов;
  - ◇ социальное воздействие и информационное неравенство в сельских общинах;
  - ◇ расширение охвата;
  - ◇ доступ на рынок для членов;
  - ◇ доступ персонала институтов микрокредитования к членам в сельских районах;
  - ◇ конкурентное преимущество для института микрокредитования;
  - ◇ ознакомление с ИКТ в сельских общинах;
  - ◇ платформа для предложения других продуктов, таких как связь для мобильной коммерции, информационные системы по вопросам управления и приложения для образования, здравоохранения и торговли.
- Желаем ли мы предложить программу *Деревенский телефон прямого действия* как:
  - ◇ предпринимательскую возможность для членов, желающих обеспечить открытый доступ к услугам электросвязи?
  - ◇ средство, с помощью которого члены могут иметь свой собственный мобильный телефон?
  - ◇ и то, и другое, если это вообще имеет значение?
- Кто является нашим целевым потребителем для программы *Деревенский телефон прямого действия*?
- Какие институциональные препятствия необходимо учитывать? Можно ли преодолеть эти препятствия?
- Существуют ли какие-либо регуляторные или иные внешние факторы, которые оказывали бы влияние на реализацию этого продукта?
  - ◇ Каким образом мы собираемся сотрудничать с местным оператором электросвязи?
    - Хотим ли мы стать дилером по продаже эфирного времени с предоплатой (диверсификация поступлений)?
    - Хотим ли мы закупать в розницу эфирное время с предоплатой и больше не иметь дела с оператором электросвязи?
    - Хотим ли мы задействовать несколько операторов электросвязи и узнать, кто предложит лучшие условия?
- Риски какого уровня и типа будем готовы взять на себя? Это будет диктовать конструкцию финансового продукта и влиять на требуемые ресурсы для реализации.
- Будет ли программа *Деревенский телефон прямого действия* прибыльным продуктом сама по себе или она формирует основу для обеспечения жизнеспособности других продуктов самого института?
  - ◇ Следует ли укрепить какие-либо сферы деятельности института для обеспечения успешного представления этого продукта?

После этого необходимо установить очень четкие приоритеты и определить, что будет служить важным инструментом измерения успеха. Это весьма существенно для того, чтобы разработать детальный проект бюджета и распределения ресурсов. Это также имеет большое значение для оценки успеха пилотной программы и периодических обзоров продукта и его влияния на ваше положение и на положение общины, которую вы обслуживаете.

После осуществления такого анализа старшее руководящее звено должно взять на себя обязательство предоставить необходимые людские и финансовые ресурсы этой программе (в той мере, в какой имеется разрешение на ее реализацию). Это может включать выделение специального координатора или сотрудника по связям, разработку проекта бюджета и выявление соответствующих и доступных источников финансовых средств. Институты микрокредитования часто имеют свои собственные процедуры для разработки продукта, и программу *Деревенский телефон прямого действия* можно оценивать, используя те же самые процедуры.

## Шаг 2: Оценка спроса и обзор условий

Анализ спроса включает выполнение трех основных задач:

- правовой анализ и анализ предприятия;
- оценка географической совместимости географического присутствия института микрокредитования с зоной обслуживания сети оператора электросвязи;
- оценка потребностей клиентов и заинтересованности в предприятии по программе *Деревенский телефон*.

### Правовой анализ и анализ предприятия

Некоторые из вопросов, которые требуют ответа, заключаются в следующем:

- Нужны ли специальные лицензии для открытия такого предприятия?
- В чем заключаются организационные процедуры (утверждение правления и т. п.)?
- Какие налоги должно будет платить это предприятие?
- Какие законы и нормативные правовые акты мы должны знать?

Большинство ответов на эти вопросы можно получить в министерстве, которое занимается вопросами электросвязи. Другим важным источником информации служит Международный союз электросвязи ([www.itu.int/home](http://www.itu.int/home)), в частности его подразделение, занимающееся регуляторными вопросами (<http://www.itu.int/ITU-D/ICTEYE/Regulators/Regulators.aspx>).

Вы можете также установить диалог с операторами электросвязи, с которыми вам предстоит сотрудничать. Операторы электросвязи хорошо понимают проблемы этой отрасли и могут дать вам ценные советы, а создание дополнительного телефонного бизнеса отвечает их интересам. Во многих случаях городские районы уже насыщены телефонной связью, и отрасль электросвязи обращается к сельским районам как одному из средств расширения своей абонентской базы. Для них это представляет определенные трудности, и поэтому во многих случаях они будут рады помочь вам и, возможно, будут готовы сформировать своего рода партнерские отношения.

### Оценка географической совместимости

Первый шаг в оценке географической совместимости заключается в том, чтобы узнать, какая(ие) система(ы) действует(ют) в вашей зоне обслуживания (GSM, CDMA или TDMA). Эту информацию можно получить у операторов электросвязи или в регуляторном органе электросвязи, либо на веб-сайте [www.gsmworld.com](http://www.gsmworld.com) или [www.cdg.org](http://www.cdg.org). Наиболее распространенной является система GSM, которую используют 80 процентов стран мира.

Следующий шаг состоит в нанесении на карту этой зоны обслуживания и географического размещения ваших клиентов. Для того чтобы обеспечить успех программы *Деревенский телефон*, зона обслуживания операторов электросвязи должна существенным образом превышать охват института микрокредитования. Помните, что зоны по внешнему периметру обслуживания операторов электросвязи также могут быть подключены за счет использования содержащейся в предпринимательском наборе антенны для усиления приема. Карты сетевого обслуживания, имеющиеся в распоряжении операторов электросвязи, часто отражают недостоверные и устаревшие данные, так как многие операторы в развивающихся странах развертывают свою инфраструктуру очень быстро.

Для осуществления географической оценки могут потребоваться полевые испытания, когда один из полевых сотрудников посещает различные деревни с телефоном и антенной, чтобы проверить наличие приема сигнала от оператора электросвязи.

### Оценка заинтересованности оператора программы *Деревенский телефон*

Поскольку микрокредитование определяется интересами клиента, то важно понять его, т. е. оператора программы *Деревенский телефон* спрос на такой продукт, как программа *Деревенский телефон*. Необходимость в услугах электросвязи может быть уже вполне очевидной, учитывая расстояния, которые клиентам приходится преодолевать, чтобы получить к ним доступ. Официальный обзор рынка может предоставить более подробную информацию. Информационный обзор клиентов микрокредитования также может представить интересные сведения о различных переменных факторах и осветить потребности в дополнительных продуктах.

Для достижения успеха клиенты должны принимать активное участие в каждом этапе этого процесса. Вы должны уметь ответить на следующие вопросы, которые должны направлять весь этот процесс:

- В чем заключаются потребности клиентов?
- Каким образом программа *Деревенский телефон прямого действия* может удовлетворить эти потребности?

### Методологии

Обратная связь помогает понять любые социально-культурные опасения, связанные с программой *Деревенский телефон прямого действия* или с технологией. Вы можете получать обратную связь со стороны существующих или будущих клиентов через своих сотрудников, предоставляющих кредиты, работников на местах, целевых групп, на основе индивидуальных собеседований или ответов на вопросники. Институты микрокредитования, такие как BRI в Индонезии, используют другие каналы, например церкви, группы общин и профессиональные ассоциации, чтобы получить подробные данные с помощью обратной связи с клиентами<sup>5</sup>.

Отношения между сотрудником, предоставляющим кредиты, и клиентами являются ценным источником передачи данных о потребностях клиентов. Обучение этих сотрудников методам понимания тонкостей программы *Деревенский телефон прямого действия* представляется настоятельно необходимым элементом для обеспечения ее успеха. Шаг 6 содержит подробную информацию об осуществлении процесса обучения.

Небольшие целевые группы, включающие нынешних и будущих клиентов, могут использоваться для изучения конкретных вопросов, связанных с потребностями клиентов. Однако этот подход требует больше времени и создает опасность "группового мышления", когда респонденты отвечают именно таким образом на поставленные вопросы, как, по их мнению, отвечали бы остальные члены группы.

Обзоры также требуют значительных затрат времени и их результаты зависят от способности читать и понимать вопросы, хотя они могут проводиться сотрудниками по вопросам кредитования среди неграмотных клиентов.

### Составление вопросов для обзора

Важными темами, которые следует охватить в обзоре, являются:

- **Потребительские возможности:** Какую сумму платят сельские жители в настоящее время за звонок? При наличии услуг электросвязи вполне вероятно, что кто-нибудь станет продавать возможность пользоваться своим персональным мобильным телефоном. Однако даже при наличии услуг, доступ к ним может оказаться ненадежным, а тарифные ставки очень высокими. В Уганде мы обнаружили людей, которые брали плату за телефонный вызов, размер которой в три раза превышал действующие розничные тарифы. Несмотря на то что потребительские возможности имеют относительное значение (один телефонный вызов может равняться 20 процентам дневного дохода бедняка), необходимо в первую очередь оценивать затраты на альтернативные варианты. Канадское агентство международного развития (СИДА) на основе проведенного исследования<sup>6</sup> пришло к выводу, что потребительская выгода за один только вызов составляет от 2,64 до 9,8 процента от среднемесячного дохода домашнего хозяйства. Стоимость поездки в город от двух до восьми раз превышает стоимость одного телефонного вызова. Электросвязь, как здравоохранение и образование, может повышать способность человека принимать участие в экономической деятельности и соответственно повышать его доходы<sup>7</sup>.
- **Доступность:** Как далеко приходится людям ездить, чтобы поговорить по телефону? Если программу *Деревенский телефон прямого действия* разместить в месте, из которого людям не придется ходить пешком 5 км до ближайшего телефона, то скорее всего это предприятие будет пользоваться большим спросом.

---

<sup>5</sup> Marguerite Robinson, "Savings Mobilization and Microenterprise Finance: The Indonesian Experience," in *The New World of Microenterprise Finance: Building Healthy Financial Institutions for the Poor*, edited by Maria Otero and Elisabeth Rhyne, (West Hartford, Conn.: Kumarian Press, 1994), 31.

<sup>6</sup> Grameen Telecom's Village Phone Programme in Rural Bangladesh: a Multi Media Case Study. Канадское агентство международного развития, март 2000 год.

<sup>7</sup> 3/2006 New Horizons, стр. 11.

- **Текущая плотность телефонизации:** Сколько человек пользуется услугами электросвязи? Или более конкретно, сколько человек пользуется этими услугами в зоне действия будущего предприятия *Деревенский телефон прямого действия*? Часто статистические данные о плотности телефонизации (количество номеров на 100 человек) приводятся без детализации информации относительно городских и сельских жителей. Низкий уровень плотности телефонизации в сельской местности служит полезным показателем для потенциала программы *Деревенский телефон*. Конкретные статистические данные часто можно получить, обратившись в министерство связи. Неформальное исследование, проводимое группами микрокредитования, также может стать источником полезной информации о количестве собственников мобильных телефонов.
- **Характер конкурентоспособных услуг:** Предлагают ли услуги в области электросвязи другие организации или отдельные граждане? Какие услуги предлагаются, и по какой цене? Сколько потенциальных конкурентов существует? Существуют ли препятствия, мешающие доступу на этот рынок?
- **Текущие альтернативы:** Каким образом люди поддерживают связь в настоящее время? Каковы издержки неиспользованных возможностей, связанные с данной альтернативой, которые могут включать затраты на общественные телефонные кабины, общественный транспорт, посыльных, почтовые отправления, электронную почту или многие другие традиционные средства связи.

В целом городские районы не являются лучшим местом для осуществления программы *Деревенский телефон*. В них, как правило, отмечается значительная конкурентная борьба за услуги электросвязи (которая часто строится на фиксированной проводной инфраструктуре), что затрудняет получение достаточных доходов оператором программы *Деревенский телефон*. Другими словами, при отсутствии каких бы то ни было услуг электросвязи, программа *Деревенский телефон* может открывать возможности в городской среде и в условиях небольших населенных пунктов.

Другими факторами, которые оказывают влияние на потенциал и успех программы *Деревенский телефон прямого действия*, являются:

- **Политика в области электросвязи**, которая может диктовать тарифы сетевого подключения, независимый характер регуляторного органа, остаточные конкурентные преимущества монопольного оператора в период перед приватизацией, а также структуру тарифов (законность взимания платы за завершение, а также за происхождение вызова, обязательный справедливый характер соотношения между ценами в городах и в сельской местности, тарифные изменения и процедура утверждения).
- **Доступ к Фонду универсального доступа** (услуги в области электросвязи все чаще рассматриваются правительствами во всем мире как базовая потребность граждан), что может служить движущей силой для инициативы осуществления программы *Деревенский телефон* или стать причиной нарушений в конкурентной среде.
- **Коллективные социальные и культурные факторы**, которые могут включать социальное согласие, культуру платежей, доверие между организациями, модели предварительной и последующей оплаты (на нескольких уровнях), предварительный коллективный опыт с микрокредитованием (передовая практика, вмешательство правительства, прощение кредита и т. п.), дух предпринимательства, умение читать и считать.
- **Наличие иностранного населения.** Международные вызовы, как правило, дают более высокий уровень маржи и обходятся дороже вызовов на национальной территории. Они способствуют обеспечению устойчивости на всех уровнях.
- **Другие институты микрокредитования или новые участники процесса.** Этот продукт предоставляется в распоряжение всех институтов микрокредитования, тем самым повышая потенциал конкурентной борьбы. При дальнейшем снижении стоимости мобильных телефонных аппаратов, предпринимчивые предприниматели также могут выходить на рынок.

Это далеко не полный и не исчерпывающий список, однако он служит отправной точкой для анализа целесообразности предложения продукта программы *Деревенский телефон*.

Обзор должен осуществляться в ряде разнообразных районов, чтобы получить репрезентативный результат. После анализа полученных результатов вам необходимо будет определить, следует ли двигаться дальше и создавать продукт программы *Деревенский телефон* и провести пилотные испытания. Пример такого обзора содержится в Приложении А: Образцы материалов для обзоров.

### Шаг 3: Создание предприятия и финансовой модели

При рассмотрении вопроса о том, какую модель предприятия и какую финансовую модель принять, вы должны понимать, что программу *Деревенский телефон прямого действия* можно осуществлять с различной степенью участия – от простого предоставления клиентам кредита на программу *Деревенский телефон*, которые затем сами приобретают остальное оборудование, до обеспечения необходимого финансирования, оборудования, подготовки и материалов для маркетинга, которые и составляют предприятие программы *Деревенский телефон*.

Некоторые из этих вариантов, связанные, например, с использованием антенны или источников питания, диктуются условиями окружающей среды. На Рис. 7 показаны четыре возможных варианта набора.

		Имеется ли доступ к источнику питания?	
		Да	Нет
Возможен ли вызов без антенны?	Да		Нужен аккумулятор
	Нет	Нужны антенна, переходник, кабель	Нужны аккумулятор, антенна, переходник, кабель

Рис. 7: Возможные варианты предпринимательского набора

Вам необходимо будет определить уровень вашего участия в следующих областях:

- **Предоставление материалов для маркетинга.** Несмотря на то что оператор программы *Деревенский телефон* сможет осуществлять оперативную деятельность своего телефонного предприятия и без готовых материалов для маркетинга, мы настоятельно рекомендуем обеспечить клиента этими материалами. Это поможет ему лучше знать свой бизнес, и будет внушать ему доверие к нему. В целом, это будет способствовать более широкому использованию телефонной связи. Раздел Шага 4, посвященный сопутствующим материалам для маркетинга, содержит подробную информацию на этот счет.
- **Дистрибьютор эфирного времени.** Это может оказаться полезной услугой для оператора программы *Деревенский телефон*, который сможет пополнять свое эфирное время, используя уже знакомый ему или ей канал. Подумайте о возможности ведения переговоров с оператором электросвязи, чтобы определить, имеются ли другие дистрибьюторы, расположенные поблизости от оператора программы *Деревенский телефон*, и существуют ли возможности для оперативного расширения. См. более подробную информацию по этому вопросу в Шаге 9: Стать дистрибьютором эфирного времени.
- **Приобретение набора элементов.** Вы можете принять решение самому приобрести набор требуемых элементов через свой источник или можете найти дистрибьютора в стране, который готов будет сделать это для вас. Преимущества, связанные с осуществлением заказа напрямую, заключаются в том, что вы избегаете выплаты комиссионных посреднику и соответственно покупаете оборудование по более низкой цене. Если вам удастся успешно справиться с оборудованием, полученным по списку, то вы сможете сократить задержки и снизить риски, связанные с отсутствием соответствующих компонентов. Недостатком такого подхода является дополнительное бремя, связанное с приобретением и хранением оборудования и управлением инвентарным списком. Более подробную информацию по этому вопросу см. в Шаге 10: Управление спросом.

Прежде всего вам необходимо будет принять решение относительно этих различных моделей, а затем уже переходить к пилотному этапу. Пилотный этап позволяет получить некоторые данные об условиях и помогает внести некоторые изменения в определения и выбранные варианты. Для того чтобы создать модель предприятия, подумайте о переменных факторах, перечисленных в таблице на Рис. 8. На основе этих данных необходимо составить сводную таблицу, содержащую информацию о доходах, расходах и чистой прибыли, которые и формируют элементы модели предприятия для всех участников программы *Деревенский телефон*.

<b>Переменные факторы для бизнес-анализа</b>	
<b>Стоимость предпринимательского набора программы <i>Деревенский телефон</i></b>	Разброс цен составляет от 50 до 350 долл. США, в зависимости от выбранного набора, а также от условий поставки, таможенных сборов и НДС. Подробную информацию по этому вопросу см. в <a href="#">Шаге 4: Выбор оборудования и определение источников</a> .
<b>Финансовые издержки</b>	Покрываются ли все затраты института?
<b>Среднее количество проданных за день минут</b>	Плотность населения обслуживаемой зоны поможет определить количество потенциальных клиентов и соответственно среднее количество минут в день, которые оператор программы <i>Деревенский телефон</i> может продать. В Бангладеш с высокой плотностью населения оператор программы <i>Деревенский телефон</i> продает в среднем 50 минут входящих и исходящих вызовов (см. <a href="http://www.grameen-info.org/grameen/gtelecom">http://www.grameen-info.org/grameen/gtelecom</a> ). В Уганде средний уровень составляет 14 минут в день, поскольку плата берется только за исходящие звонки.
<b>Предполагаемое количество создаваемых предприятий по программе <i>Деревенский телефон</i></b>	Обладает ли целевой рынок потенциалом для существенного расширения? Следует подумать о создании новых предприятий (ОДТ) при соответствующих темпах расширения рынка, а также о процентной доле существующих клиентов, которые могли бы стать ОДТ. См. в качестве примера Рис. 10.
<b>Темпы создания предприятий по программе <i>Деревенский телефон</i> (количество предприятий, созданных за месяц)</b>	Это зависит от количества клиентов у института микрокредитования и наличия персонала для развертывания предприятий <i>Деревенский телефон</i> , а также от имеющихся у института наличных средств. (Для таких предприятий большое значение приобретает управление потоками наличных средств, так как даже при прибыльной модели бизнеса ему придется ежемесячно вести борьбу, чтобы иметь достаточно средств для погашения кредита).
<b>Оперативные расходы института микрокредитования</b>	Количество персонала и минимальная поддержка, требуемая сверх уже осуществленных затрат.
<b>Оптовые и розничные тарифы и маржа для партнеров</b>	Эти цифры служат основой для прогнозирования поступлений и устойчивости.
<b>Налоги, такие как подоходный налог, налог на добавленную стоимость (НДС), акцизный налог и другие, устанавливаемые со стороны уходящие потоки наличных средств</b>	

**Рис. 8: Переменные факторы для бизнес-анализа**

Что касается финансовой модели, то необходимо изучить следующие вопросы, которые рассматриваются далее в настоящем разделе:

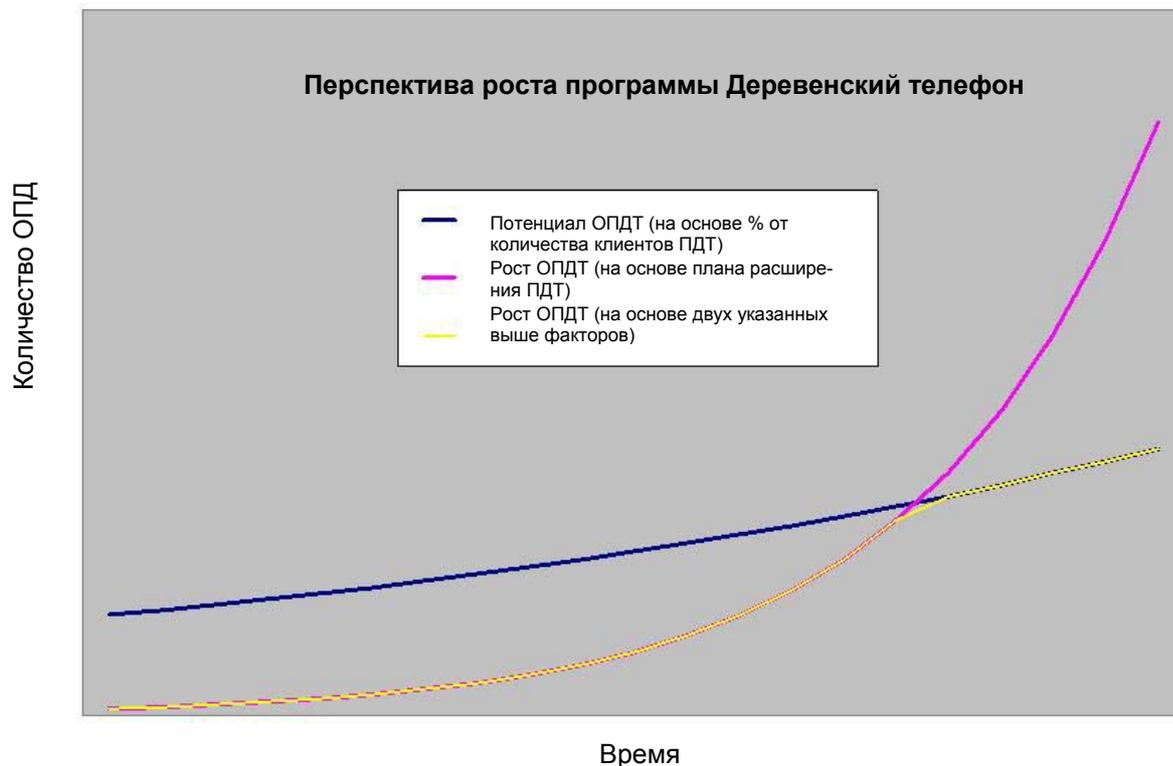
- Модель предприятия для оператора программы *Деревенский телефон*
- Проценты за кредит, сборы и комиссионные вашего института
- Расходы и затраты вашего института, связанные с программой *Деревенский телефон*
- Комиссионные за эфирное время, если выбран вариант дистрибьютора эфирного времени.

На уровне оператора программы *Деревенский телефон* бизнес должен быть жизнеспособным и устойчивым. Долгосрочная цель должна состоять в обеспечении жизнеспособности предприятия на уровне института микрокредитования в соответствии с положениями таблицы на Рис. 9.

<u>Партнер по проекту</u>	<u>Модель предприятия</u>
Институт микрокредитования	<p>Использует свои основные функции для предоставления кредитов операторам программы <i>Деревенский телефон</i>. Поступления обеспечиваются этой финансовой деятельностью. Предлагаемый финансовый продукт и условия соглашения уже готовы в институте микрокредитования. Программа <i>Деревенский телефон</i> представляет собой дополнительный продукт в портфеле института микрокредитования и обеспечивает определенную диверсификацию портфеля.</p> <p>Программа может также использоваться для привлечения новых клиентов и вознаграждения старых клиентов. Увеличивается процент закрепления клиентов и снижаются затраты на привлечение новых клиентов.</p> <p>Кроме того, институт может действовать как дистрибьюторский канал на рынке и получать текущие поступления в виде доли от продаж эфирного времени (см. <a href="#">Шаг 9: Стать дистрибьютором эфирного времени (факультативно)</a>).</p>
Оператор программы <i>Деревенский телефон</i>	<p>Продает эфирное время телефона для звонков жителям своей общины. Получает также доходы из источников, не связанных с эфирным временем, например путем доставки посланий, использования зарядного устройства и т. п.</p> <p>Другие виды деятельности этого микропредпринимателя также выигрывают от программы <i>Деревенский телефон</i>. Предприимчивые бизнесмены создают дополнительные связанные с этим бизнесом предприятия, чтобы максимально увеличить эффект внутренней синергии. Одна женщина-оператор в Бангладеш создала чайную в месте расположения телефонной станции, а затем пошла дальше и организовала "комнату отдыха" (для людей, ждущих звонка), которая в конечном итоге была преобразована в небольшую гостиницу. Эта система деятельности оператора программы <i>Деревенский телефон</i> и обеспечивает жизнеспособность предприятия.</p>

**Рис. 9: Жизнеспособность долгосрочного характера**

На Рис. 10 изображен график перспективы расширения базы клиентов института микрокредитования наряду с потенциальными темпами роста операторов программы *Деревенский телефон*. В момент пересечения линий необходимо пересматривать модель бизнеса.



**Рис. 10:** Перспектива роста программы *Деревенский телефон*

### **Бизнес-модель оператора программы *Деревенский телефон***

Операторы программы *Деревенский телефон* служат основой для пирамиды бизнеса по программе *Деревенский телефон*. Устойчивый характер их жизнеспособности и система их деловой активности имеют решающее значение для успеха каждой организации, заинтересованной в осуществлении операций по программе *Деревенский телефон*. Размер и условия предоставления кредита для операторов программы *Деревенский телефон* должны соответствовать масштабам экономической деятельности предприятия клиента. В целях сведения к минимуму транзакционных сделок предпринимательский набор продается по первоначальной стоимости без каких-либо наценок.

Важно помочь вашим операторам программы *Деревенский телефон* понять, каким образом следить за состоянием здоровья своего предприятия, чтобы добиться его жизнеспособности. Каждый оператор программы *Деревенский телефон* должен знать, сколько минут в день должен использоваться его телефон, чтобы обеспечить финансовый баланс предприятия (включая выполнение финансовых обязательств). Это количество может меняться в зависимости от размера кредита, условий погашения и, разумеется, тарифной маржи. Предприятие перестает быть жизнеспособным, как только оператор утрачивает способность выполнять свои финансовые обязательства перед институтом микрокредитования. Основа для этого анализа представлена ниже, и каждый параметр может быть изменен с учетом особенностей финансового продукта, разработанного в вашей организации.

Приведенный на Рис. 11 пример служит лишь иллюстрацией и его необходимо адаптировать к особенностям варианта модели, используемой в ваших условиях.

Ежедневные поступления ОПДТ		АНАЛИЗ	
	Долл. США		Долл. США
Средняя маржа за минуту	0,10	Средний доход ОПДТ в день	1,00
Среднее количество проданных минут	10	Финансовые обязательства ОПДТ в день	0,75
<b>Общие чистые поступления в день</b>	<b>1,00</b>	<b>(Остаток после погашения кредита)</b>	<b>0,25</b>

Пример кредитования ИМК	
Цена оборудования (осн. кредит)	200
Срок погашения кредита (недели)	52
Периодичность погашения кредита (недели)	1
Процентная ставка	3%
<b>ИТОГО: ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ЗА ДЕНЬ</b>	<b>0,75</b>

Безубыточность (при погашении кредита)	
Количество минут в день для обеспечения безубыточности (рентабельности)	7,47

**Рис. 11: Бизнес-модель программы Деревенский телефон**

Эта бизнес-модель строится на среднем количестве минут, продаваемых ежедневно оператором программы *Деревенский телефон* (ОПДТ), причем одни операторы продают по несколько часов, а другие – по несколько минут. Модель обеспечения устойчивости представляет средний уровень. Приведенный выше анализ примера рентабельности свидетельствует о том, что если оператор продает менее восьми минут в день, то это будет создавать дефицит в течение периода выплаты кредита в 52 недели. Поскольку здесь анализируются средние величины, то можно предположить, что некоторые операторы не достигают этого уровня, а другие превосходят его. Разумеется, идеальная цель заключается в том, чтобы добиться прибыльной работы всех операторов программы *Деревенский телефон*.

Предприятия программы *Деревенский телефон*, которые не достигают уровня рентабельности, не следует считать нежизнеспособными предприятиями или банкротами, нельзя их также считать бременем, что приведет к дальнейшему ухудшению положения бедных предпринимателей. Чаще всего существует фактор синергии между основным бизнесом оператора программы *Деревенский телефон* и его телефонным бизнесом. Например, оператор, владеющий небольшим магазином, торгующим напитками, продает эти напитки людям, которые приходят позвонить по его телефону. Это повышает поступления от основного бизнеса и общая предпринимательская деятельность становится прибыльной даже у тех операторов, телефоны которых используются ниже уровня, обеспечивающего безубыточность. Мы работаем с системой, которая в целом обеспечивает устойчивый характер жизнеспособности предприятия оператора программы *Деревенский телефон* и его семьи. Операторы программы *Деревенский телефон* выбираются их общинами и их членскими институтами микрокредитования как авторитетные и уважаемые граждане, которые доказали свои предпринимательские способности и добились определенного успеха в деятельности своих микропредприятий. Их текущие отношения с вами строятся на прочной основе сложившихся кредитных связей. Основу успеха бизнеса оператора программы *Деревенский телефон* следует рассматривать как часть целого, которое характеризуется внутренним эффектом синергии, обеспечивающим его жизнеспособность. В этом контексте важно отметить, что после погашения кредита валовые поступления оператора программы *Деревенский телефон* идут непосредственно в его карман.

Можно также принять во внимание дополнительные поступления, основанные на местных условиях. Оператор программы *Деревенский телефон* может брать деньги с клиентов за входящие звонки; он может также сдавать в аренду батарейки для пользования какими-либо приборами или для их подзарядки. Наблюдаются также примеры, когда клиенты приходят к оператору программы *Деревенский телефон* со своей собственной SIM-картой. Клиент арендует у оператора телефонный аппарат, вставляет в него свою SIM-карту и осуществляет вызов. В этом случае оператор программы *Деревенский телефон* получает прибыль за счет аренды оборудования, а не за вызов или за используемое эфирное время.

## Финансовые условия

Программа *Деревенский телефон* нужна потому, что не каждый человек может позволить себе иметь собственный телефон, не у каждого есть возможность подключиться к электросети или принимать надежный сетевой сигнал, а существующая инфраструктура фиксированной общественной платной телефонной связи не всегда оказывается достаточной. Модель совместного доступа работает потому, что она позволяет отдельному человеку покупать оборудование, которое позволяет ему становиться центром связи в своей общине. Финансирование, обеспечивающее такие возможности, поступает от вас.

В предыдущем разделе излагались некоторые ключевые параметры, связанные с бизнес-моделью для оператора программы *Деревенский телефон*. Этот анализ строится на основе моделирования использования и фактора маржи для оператора программы *Деревенский телефон*. При разработке вашего финансово-кредитного продукта необходимо принимать во внимание эти исходные данные.

Аспекты продукта, которые вы должны принимать во внимание:

- продолжительность кредита;
- основная сумма кредита;
- фактическая процентная ставка;
- фактический размер еженедельной/двухнедельной/ежемесячной выплаты;
- уровень инфляции;
- учетный период кредита и график погашения;
- резерв на ожидаемые кредитные потери;
- методология кредитования (групповая, индивидуальная, другая);
- обязательная связь с накоплением (не представляется необходимой, если предпринимательский набор служит залогом);
- различные суммы основного кредита в зависимости от состава предпринимательского набора и состава оборудования.

Соглашение, заключаемое между вашей организацией и оператором программы *Деревенский телефон*, должно быть частью процесса развертывания, чтобы подтвердить общие цели вашей организации и оператора. Например, Соглашение с оператором программы *Деревенский телефон* (образец см. в [Приложении В: План пилотного этапа и образец Соглашения](#)) могло бы содержать подробные сведения об обязанностях оператора программы *Деревенский телефон* в связи с осуществлением своего бизнеса в качестве ресурса общины, если это является частью цели вашей организации в отношении продукта *Деревенский телефон прямого действия* (что вновь отражает итоги процесса Шага 1).

Ниже приводится краткое содержание того, чему мы научились на основе полученного опыта:

- оценка использования эфирного времени начинается с 10 минут в день;
- сам по себе предпринимательский набор для программы *Деревенский телефон* служит залогом, поэтому дополнительный залог не требуется;
- в Уганде институты микрокредитования предлагают кредиты сроком на 4–12 месяцев, хотя, по нашему мнению, четыре месяца слишком непродолжительный срок для погашения кредита, а график его погашения представляется слишком агрессивным;
- справедливая структура предоставления кредита также создает основу для обеспечения лояльной поддержки бизнеса оператора программы *Деревенский телефон* со стороны потребителей, так как они фактически имеют финансовый интерес в успешной деятельности предприятия;
- оборудование не должно маркироваться институтом микрокредитования, так как оно передается оператору программы *Деревенский телефон* по первоначальной стоимости.

## Поступления от кредита, сборы и комиссионные

Программа *Деревенский телефон* предоставляет возможность для эффективного использования кредитного портфеля вашего института, предлагая в то же время ценную услугу общине. Финансовые риски сводятся к минимуму, так как залогом служит предпринимательский набор. Вы можете сохранять за собой собственность на идентификационные коды всех телефонов, а в случае необходимости можете просить телефонную компанию заблокировать SIM-карту, чтобы воспрепятствовать ее доступу в сеть.

Кредиты на программу *Деревенский телефон* всегда погашались на уровне 98 процентов, что соответственно способствовало сохранению или улучшению кредитного портфеля института. Высокий уровень погашения кредитов означает, что институт может предоставлять новые кредиты, обеспечивая себе постоянный приток поступлений. Эти же клиенты будут и далее обращаться за кредитами в целях удовлетворения своих потребностей в оборотном капитале, например для закупки дополнительного эфирного времени. Повторное кредитование связано с меньшими рисками и меньшими затратами на оценку и обработку заявок.

В странах, где установлена обязательная максимальная процентная ставка, можно обеспечить повышение поступлений за счет сборов и комиссионных. Как отмечалось ранее, модель *Деревенский телефон* разработана таким образом, чтобы предлагать предпринимательский набор по первоначальной стоимости. Извлечение прибыли за счет этого набора могло бы создать неверное представление у клиента и побудить его искать это оборудование в другом месте. Вы также рискуете в этом случае утратить доверие ваших клиентов. Поэтому мы рекомендуем не брать за набор оборудования никаких сборов или комиссионных. Однако если вы решите стать дистрибьютором эфирного времени, то вы сможете получать процент от выручки за использованное эфирное время. Более подробную информацию о том, как стать дистрибьютором эфирного времени см. в [Шаге 9: Стать дистрибьютором эфирного времени](#).

Ваш институт может также сократить транзакционные издержки за счет использования сети *Деревенский телефон*. Вместо того, чтобы самому совершать поездку или приглашать клиента приехать, чтобы сказать ему, что кредит еще не подготовлен, вы можете позвонить оператору программы *Деревенский телефон*, чтобы задать интересующий вас вопрос или изменить сроки встречи.

Кроме того, вы можете стать инструктором и осуществлять подготовку представителей других институтов или их клиентов по вопросу о том, как стать оператором программы *Деревенский телефон*.

### Другие финансовые варианты

На уровне института микрокредитования альтернативой кредиту может стать аренда. По условиям аренды вы остаетесь собственником предпринимательского набора оборудования, причем срок аренды может стать предметом переговоров. Независимые арендаторы могут быть полезными для сельскохозяйственных клиентов, особенно в период сбора урожая, когда крестьянам необходимо все время узнавать цены на их продукцию для использования этой информации на переговорах по сбыту, а в остальное время года мобильный телефон им не нужен.

На уровне оператора программы *Деревенский телефон* альтернативой получению поступлений за счет продажи минут служит получение доходов за счет сдачи в аренду самого телефона. Например, на Филиппинах если у клиента есть SIM-карта, то он обращается к оператору программы *Деревенский телефон*, чтобы воспользоваться телефонным аппаратом. Клиент пользуется телефонным аппаратом за определенную плату, вставляет в него свою SIM-карту и звонит. За счет этой модели оператор программы *Деревенский телефон* получает прибыль путем сдачи оборудования в аренду, а не за счет продажи эфирного времени. Проблема, связанная с этим подходом, заключается в том, что SIM-карта и гнездо для SIM-карты в телефонном аппарате не предназначены для частого использования таким образом. Это может привести к поломке оборудования.

### Затраты и потоки наличных средств

Ваш институт должен следовать методологии, которая заключается в осуществлении анализа потенциала вашего института с точки зрения финансов, персонала, методов доставки, системы управления информацией и подготовки кадров. Другие сферы, требующие анализа, включают: последствия нынешнего этапа роста, рынок, существующие методологии, а также соответствие между текущим набором продуктов и квалификацией персонала.

На начальном этапе программу *Деревенский телефон* можно осуществлять в рамках имеющихся у вас организационных структур. В этот период не всегда требуются дополнительные средства на оборудование или дополнительный персонал. Это может повлиять на рабочую нагрузку занятых этой программой работников, но поскольку они уже являются штатными работниками, то затраты можно включить в ваши текущие оперативные расходы.

По мере расширения программы вполне может потребоваться выделить специальные средства на программу *Деревенский телефон прямого действия* как отдельный продукт. Такие издержки должны покрываться поступлениями, о которых идет речь в предыдущем разделе о комиссионных. Как и в отношении других аспектов работы вашего института, вся деятельность, связанная с программой *Деревенский телефон прямого действия*, приведет к притоку и оттоку наличных денежных средств, что будет затрагивать положение с ликвидностью.

Должно быть совершенно ясно, каким образом ведут себя потоки наличных средств. На Рис. 12 представлена иллюстрация одной модели, которую можно было бы адаптировать к вашей предлагаемой оперативной модели.

### Программа материального стимулирования

В большинстве институтов микрокредитования поступления, получаемые за счет продажи продукта *Деревенский телефон*, регистрируются главой бюро и не проходят через людей, которые лучше могли бы использовать их для достижения успеха программы *Деревенский телефон*. Эти люди работают на низовом уровне, в отделах и на местах. Для обеспечения успеха программы *Деревенский телефон* вам следует учредить программу материального стимулирования в целях вознаграждения рядовых работников в отделах и на местах за исключительные показатели в работе.



**Рис. 12: Модель потока наличных денежных средств**

Многие институты микрокредитования уже предлагают системы материального стимулирования, основанные на целом ряде параметров оперативной деятельности, таких как:

- Количество членов, в отношении которых осуществляется управление;
- Выдающийся портфель кредитов;
- Портфель рискованных кредитов;
- Привлечение новых членов в институт микрокредитования.

Система стимулирования в рамках программы *Деревенский телефон* могла бы иметь аналогичный характер. Стимулирование сотрудников, предоставляющих кредиты, можно было бы осуществлять на основе следующих принципов:

- Количество операторов программы *Деревенский телефон*, в отношении которых осуществляется управление;
- Поступления, получаемые за счет продажи эфирного времени;
- Портфель рискованных кредитов для операторов программы *Деревенский телефон*;
- Среднее количество минут, проданных операторами программы *Деревенский телефон*.

Система материального стимулирования должна опираться на соответствующие культурные традиции института микрокредитования – у вас должны быть собственные стандарты и практика стимулирования рядовых сотрудников отделов и на местах.

### Тарифы на телефонные звонки

Одна из наиболее сложных областей, связанная с созданием бизнес-модели, заключается в разработке тарифной сетки для программы *Деревенский телефон*, если она уже не зафиксирована оператором электросвязи. По своему усмотрению, вы можете не принимать участия в разработке розничных тарифов для операторов программы *Деревенский телефон*, но в любом случае вам необходимо понимать, каким должен быть баланс жизнеспособности для операторов программы *Деревенский телефон*.

Существует множество аспектов, связанных с разработкой тарифов, в том числе:

- Анализ финансового положения оператора программы *Деревенский телефон* должен дать представление о том, какие чистые поступления должен иметь оператор программы *Деревенский телефон*, чтобы обеспечить жизнеспособность своего предприятия. Необходимо установить модели использования, чтобы определить размер маржи за минуту (или за единицу продукта). Это является отправной точкой, так как если оператор не в состоянии осуществлять деловые операции примерно на уровне, обеспечивающем рентабельность (безубыточность), то будет весьма сложно обеспечить реализацию всей модели *Деревенский телефон*. Однако, как отмечалось ранее, в финансовой модели оператора программы *Деревенский телефон* существуют и другие элементы, которые позволяют ей осуществлять устойчивые операции, например, связанные с другой доходной деятельностью и оказанием услуг, не зависящих от телефонных вызовов (доставка посланий, подзарядка батареек, комиссионные за оптовую продажу эфирного времени другим владельцам телефонов и, самое важное, увеличение трафика в отношении основного бизнеса).
- Мы рекомендуем, чтобы структура тарифного плана была как можно проще и имела как можно меньше переменных величин. В Уганде мы используем шесть видов тарифов, причем единственной переменной величиной является адрес получателя (сеть или географическое местоположение). Ставки, взимаемые с потребителей оператором программы *Деревенский телефон*, не меняются в зависимости от времени суток. В Индонезии оператор программы *Деревенский телефон* проверяет остаток эфирного времени на своем телефонном аппарате, прежде чем предоставить возможность клиенту совершить вызов. После окончания телефонного разговора также проверяется остаток эфирного времени. Клиент оплачивает разницу в полуторном размере. Другими словами, простота не является основным требованием. Программа *Деревенский телефон* в Бангладеш распространяет среди своих операторов пособие, содержащее подробные варианты тарифов на четырех страницах.
- В рамках бизнес-модели рассматриваются все варианты тарифов и могут использоваться взвешенные (смешанные) тарифы для упрощения планирования, составления бюджета и анализа. Такой средне-взвешенный тариф (и его разбивка на компоненты затрат и ассигнований) обычно основывается на зафиксированной практике пользования телефонным аппаратом абонентами. Важно отметить, что абоненты программы *Деревенский телефон* и их пользователи в рамках общины не всегда будут демонстрировать такой же характер пользования телефоном, какой отмечается в рамках абонентной базы преимущественно городских районов. Однако на начальном этапе эти "типичные" абоненты могут оказаться единственным мерилом, которого может быть достаточно для процесса планирования до тех пор, пока в рамках программы *Деревенский телефон* не будет установлена своя собственная база данных о структуре пользования телефонной связью. Например, в Бангладеш отмечается большое количество граждан, выезжающих на работу в другие страны, главным образом из сельских общин. В этой связи операторы программы *Деревенский телефон* фиксируют более высокую в процентном отношении долю международных вызовов, чем среди абонентов "Грамин Фоун" в таком большом городе, как Дакка.
- Операторы электросвязи могут быть против появления отклонений в расстановке и структуре своих продуктов, наблюдаемых в рамках сети дистрибьюторов. Вполне возможно, что тарифная сетка определяется существующими продуктами, хотя эти продукты могут обслуживать различные ниши на рынке, различных участников и даже различные географические районы.
- Тарифные планы конкурентной борьбы играют большую роль в определении надлежащей тарифной структуры программы *Деревенский телефон*.
- Регулирование и контроль со стороны правительства:
  - ◊ регулирование ставок подключения между местными сетями и международными шлюзами;
  - ◊ регулируемые оптовые тарифы;
  - ◊ акцизный сбор;
  - ◊ плата/налог/сбор в Фонд универсального доступа.

- Использование и стороны, выигрывающие от этого использования. Например, если оператор электросвязи продает оптом время по шесть секунд, а оператор программы *Деревенский телефон* продает в розницу время в минутах, то оператор программы *Деревенский телефон* потенциально оказывается в большей выгоде, получая в среднем дополнительно пять единиц розничных поступлений за каждый вызов.

В связи с тем что программа *Деревенский телефон прямого действия* является продуктом института микрокредитования и потенциально должна действовать независимо от оператора электросвязи, то это может лишить возможности вести переговоры с операторами электросвязи о предоставлении специальных оптовых тарифов, которые позволяют операторам программы *Деревенский телефон* действовать с более высоким уровнем прибыли. В связи с этим розничные тарифы оператора программы *Деревенский телефон* могут оказаться выше, чем у обычных абонентов с предварительной оплатой. Оператор программы *Деревенский телефон* может добавить свою маржу к обычному тарифу абонента с предварительной оплатой и осуществлять торговлю по этому розничному тарифу. В результате тарифы на вызов будут стоить относительно дорого. Однако если издержки на осуществление вызова через местное предприятие программы *Деревенский телефон* будут ниже затрат, связанных с альтернативными вариантами, то это будет обеспечивать жизнеспособность предприятия.

Проделав эти три вида работ и определив уровень участия, важно вновь подумать о первоначальных институциональных целях программы *Деревенский телефон*.

Гипотетический тарифный план					
	Примечание	Кол-во		Переменная	Расчет
Количество минут в день абонента программы <i>Деревенский телефон</i>			10	k	
Периодическое обслуживание/плата за соединение	1		0,00 долл. США		
Единица тарифного распределения	2		1 мин.		
Розничная ставка	3		0,20 долл. США	a	
Оптовая ставка (вкл. НДС)			0,13 долл. США	b	
НДС (налог на добавленную стоимость)		15%	0,02 долл. США	c	$b / (1 + 15\%)$
Комиссионные канала дистрибьютора (ИМК)	4	5%	0,01 долл. США	d	$(b - c) \times 5\%$
Оптовая ставка (без НДС)			0,11 долл. США	e	$b - c - d$
Маржа оператора ПДТ			0,07 долл. США	f	$a - b$
Оператор Телеком	1,5		0,11 долл. США	g	e
Среднее поступление с пользователя			60,00 долл. США		$g \times k \times 30$
Примечание 1. – Плата за периодическое обслуживание может взиматься со всех абонентов в целях технического обслуживания сети, чтобы избежать передачи номера другому абоненту, если он долго не используется. В Уганде для ПДТ сделано исключение.					
Примечание 2. – В этом примере приводится единица в 60 секунд.					
Примечание 3. Этот тарифный план предусматривает однотипные вызовы (или средневзвешенные/смешанные). Варианты включают вызовы в периоды пиковых и обычных нагрузок, скидки, другие сети и т. п.					
Примечание 4. – Это применяется, если ИМК решит стать субдистрибьютором минут. ИМК выплачивается процентная доля за функцию дистрибьютора канала – эта процентная доля определяется на переговорах с оператором электросвязи и должна соответствовать обычным комиссионным дистрибьютора канала.					
Примечание 5. – Акцизное налогообложение, Фонд универсального доступа, сборы за подсоединение, амортизация инвестиций в инфраструктуру, прибыль и другие возможные внешние "сборы" выплачиваются из этой суммы.					

Рис. 13: Гипотетический тарифный план

## Шаг 4: Выбор оборудования и определение источников

Элемент	Обязательно или факультативно	Детали
Мобильный телефон	Требуется	
Наушники	Требуется	Операторы ПДТ часто осуществляют контроль за своим телефонным аппаратом во время телефонного разговора в целях безопасности и просят клиентов пользоваться наушниками. Они подключают наушники к телефону, а пользователь надевает их и ему не нужно трогать или держать телефон. В частности, при использовании антенны наушники помогают избежать поломок телефона или кабеля.
SIM-карта или карта доступа к электросвязи	Требуется	SIM-карта обеспечивает доступ к сети (только GSM).
Эфирное время	Требуется	Установленное количество минут (предварительно оплаченная карта с эфирным временем или электронный ваучер распределения времени), чтобы оператор ПДТ мог сразу открывать свой бизнес.
Антенна, кабель и переходник	Факультативно, в зависимости от местности	Внешняя антенна с усилителем и кабельные соединения. Это нужно в районах, где вызовы затруднены из-за слабого сигнала. Более подробную информацию см. в разделе <u>Коммуникационные технологии</u> , ниже.
Решение для батарейки телефонного аппарата	Факультативно	Для подзарядки батарейки телефона в районах, где имеются трудности с электричеством.
Информационные таблички для маркетинга и торговая марка	Факультативно, но весьма рекомендуется	См. примеры расширения бизнеса за счет использования материалов для маркетинга в разделе <u>Рекламные материалы</u> (далее в Шаге 4).

**Рис. 14: Предметы предпринимательского набора**

Предпринимательский набор ПДТ предоставляется операторам ПДТ и должен содержать все необходимое для начала работы предприятия по программе *Деревенский телефон*.

В области подвижной электросвязи в одном регионе могут сосуществовать две конкурирующие между собой технологии – GSM и CDMA. Эти две технологии не совместимы между собой. Важно знать, какая именно система охватывает ваш регион, а также какие частоты используются. Оборудование, не совместимое с используемыми в вашем регионе системами или частотами, работать не будет. Соответствующую информацию можно получить у местного оператора электросвязи или в регуляторном органе электросвязи, либо на веб-сайтах [www.gsmworld.com](http://www.gsmworld.com) или [www.cdg.org](http://www.cdg.org).

Подробную информацию о предлагаемом списке элементов для набора и о том, как получить их, можно найти в Приложении К: Как приобрести элементы набора.

### Мобильный телефонный аппарат с наушниками

Это мобильный телефон с наушниками и микрофоном, чтобы можно было им пользоваться, не держа трубку в руках. (Операторы программы *Деревенский телефон* предпочитают контролировать телефонный аппарат и просят клиентов пользоваться наушниками).

Хотя имеется много разнообразных моделей телефонов, мы рекомендуем использовать один и тот же тип аппарата для всех операторов из одного центра распределения, чтобы обеспечить их лучшее обслуживание и поддержку. Важно иметь дело с одним уполномоченным дистрибьютором, чтобы избежать получения подделок или переделанных телефонных аппаратов.

Мы на своем опыте убедились, что оборудование, закупаемое на "сером рынке", имеет более низкое качество по сравнению с оборудованием, закупаемым у уполномоченного дистрибьютора:

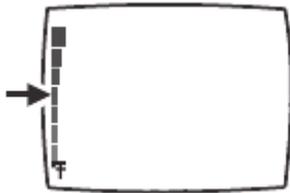
- батарейки для телефона часто являются устаревшими или уже использовались и не могут подзарядиться;
- клавиатура часто оказывается поддельной и быстро выходит из строя;
- экологическая структура телефона нарушена, и влажность часто становится причиной выхода из строя экрана и внутренней электроники;
- на такие телефоны гарантия не дается.

Такие поломки оборудования подвергают риску успех работы операторов программы *Деревенский телефон*, и члены общины могут потерять уверенность в наличии этой услуги, в связи с чем клиенты будут искать другие возможности для совершения вызова. Ненадежное оборудование также ставит под угрозу само предприятие оператора программы *Деревенский телефон*, что оказывает влияние на его способность выплачивать вам кредит.

### Внешняя антенна, переходник и кабельные соединения

Для того чтобы обеспечить надежную работу программы *Деревенский телефон* на расстоянии более 15 км от базовой станции GSM<sup>8</sup>, нужна внешняя антенна. С помощью внешней антенны дальность приема телефонного аппарата GSM увеличивается до 35 км от базовой станции, в зависимости от рельефа местности.

Для проверки того, нужна ли антенна в той или иной местности, следует включить телефонный аппарат и подсчитать количество сигнальных меток на экране телефона, как показано ниже:



0–2: Антенна нужна.

3–4: Антенна может быть нужна. Следует проверить работу телефона, осуществив вызов.

4–5: Антенна не нужна.

Примечание: Метки могут иметь различный вид на различных типах телефонных аппаратов

**Рис. 15: Сигнальные метки на мобильном телефоне**

Если жители общины не пользуются антеннами, то оператор программы *Деревенский телефон* получает техническое конкурентное преимущество и может оказывать услуги в области электросвязи в тех местах, которые ранее считались недоступными.

Для обеспечения надежного функционирования антенны необходимо обеспечить ее установку на линии прямой видимости (ЛПВ) с базовой станцией. Она должны располагаться достаточно высоко, чтобы "видеть" станцию. Именно по этой причине антенну часто размещают на 10-метровой мачте.

Направленная антенна с усилителем подключается к телефону посредством коаксиального кабеля (обычно длиной 10 м) и телефонного преобразователя, называемого переходником. Более подробную информацию см. в Шаге 4: Выбор оборудования и определение источников.

### Техническое решение для подзарядки – автомобильный аккумулятор

Существует несколько технических решений для подзарядки в местности, где нет надежного источника электроэнергии. Многие из этих вариантов рассматриваются в разделе Технологии энергоснабжения в Части 1. До настоящего времени самым распространенным средством подзарядки считается свинцово-кислотная автомобильная аккумуляторная батарея.

<sup>8</sup> Примерная величина, которая зависит от мощности станции, направления приемопередатчика, погодных условий, рельефа местности, листового покрытия, мощности мобильного телефона, прямой линии видимости, эффекта отражения и т. п.

Связанное с аккумуляторной батареей техническое решение включает три элемента:

- Стандартный переносной подзарядный кабель (LCH-12), обычно используемый для подзарядки сотовых телефонов от автомобиля. Этот переходник можно найти в любом городе и поселке, а можно также приобрести у поставщика сотовых телефонов. С его помощью телефон подсоединяется к разъему батареи.
- Разъем батареи. Кабель соединяет батарею со стандартным переносным подзарядным кабелем (LCH-12). Следует отметить, что мы рекомендуем использовать для подсоединения к батарее зажимы, а не клеммы. По своему опыту мы знаем, что клеммы легко отсоединяются от батареи, что повышает возможность поменять их местами (подключить "+" на аккумуляторе автомобиля к "-" на батарейке телефона). При неправильном подключении батарейка телефона будет разряжаться, а не заряжаться.
- Автомобильная аккумуляторная батарея.

## Эфирное время

Предварительно оплаченное эфирное время, продаваемое оператором электросвязи, – это продукт общего вида, который не создается специально для операторов программы *Деревенский телефон*. Мы рекомендуем, чтобы вы предоставляли карту с предоплаченным эфирным временем или электронный распределительный ваучер (ЭРВ) и обеспечивали оператора программы *Деревенский телефон* эфирным временем одновременно с предоставлением ему предпринимательского набора. Оператору программы *Деревенский телефон* понадобится эфирное время, чтобы сразу же начать деятельность своего предприятия.

Вам необходимо будет узнать, каким образом оператор программы *Деревенский телефон* пополняет свое эфирное время после того, как будет исчерпан его первоначальный лимит. Имеется несколько возможностей:

- Оператор программы *Деревенский телефон* покупает эфирное время у независимого посредника. Если вы, по своему усмотрению, не занимаетесь продажей эфирного времени, то вы должны обеспечить, чтобы операторы программы *Деревенский телефон* имели беспрепятственный доступ к таким посредникам эфирного времени и чтобы предлагаемые ими тарифы были доступными и конкурентоспособными. Дистрибьюторская сеть постоянно расширяется, и возможность приобрести дополнительное эфирное время не связана ни с какими проблемами.
- Вы выступаете в качестве дистрибьютора эфирного времени и закупаете карты с предоплаченным эфирным временем, которые перепродаете операторам программы *Деревенский телефон*. Это хороший и, вероятно, необходимый вариант, если у операторов программы *Деревенский телефон* возникают проблемы с приобретением эфирного времени. Для этого вам необходимо заключить дистрибьюторское соглашение с оператором электросвязи. Более подробно этот вариант рассматривается в [Шаге 9: Стать дистрибьютором эфирного времени \(факультативно\)](#).

По мере появления новых технологий, таких как электронный распределительный ваучер (ЭРВ), распределение эфирного времени упрощается для операторов в удаленных районах. ЭРВ обеспечивает предоставление эфирного времени с помощью электронных средств, например, с помощью терминала продажи, мобильного телефона или интернета, причем система рассчитана на распределение как с помощью личного идентификационного номера, так и без него.

В зависимости от оператора электросвязи, операторы программы *Деревенский телефон* могут посылать краткие текстовые послания (SMS) с целью пополнения своего эфирного времени на небольшую сумму денег. Например, в Уганде один институт микрокредитования реализует программу, которая позволяет его операторам программы *Деревенский телефон* осуществлять дистанционные покупки эфирного времени. Оператор программы *Деревенский телефон* звонит своему агенту в кредитной организации, который считывает номер разрешения на карте с предоплаченным эфирным временем и вычитает стоимость покупки из кредита на оборотный капитал оператора. Это снижает издержки института микрокредитования, связанные с доставкой ваучеров с предоплаченным эфирным временем своим операторам программы *Деревенский телефон*, и упраздняет необходимость для агента кредитной организации совершать поездки на места, чтобы передать карты с предоплаченным эфирным временем.

См. диаграмму в [Приложении F: Доступ к эфирному времени](#), чтобы лучше понять варианты получения эфирного времени.

Эфирное время может также стать своего рода валютой, причем товары и услуги можно переводить между виртуальными счетами, создавая систему распределения платежей.

## Рекламные материалы

Маркетинг на местном уровне является важным инструментом, а рекламные щиты служат ключом к распространению информации о рынке программы *Деревенский телефон*. Оператор электросвязи мог бы предоставить некоторые рекламные материалы, чтобы содействовать распространению информации о своей торговой марке. Наш опыт свидетельствует о том, что рекламные и информационные щиты в значительной мере укрепляют бизнес оператора программы *Деревенский телефон*. На Рис. 16 показано влияние наличия рекламных и информационных щитов на использование телефонного времени в минутах.

Мы настоятельно рекомендуем, чтобы вы включили свои собственные рекламные и информационные щиты или плакаты в вашу программу *Деревенский телефон* и обучили своих операторов программы *Деревенский телефон* методам создания своих собственных рекламных и информационных щитов. Расширение бизнеса наверняка окупит расходы на рекламные материалы. Маркетинг помогает также оператору программы *Деревенский телефон* быстро получить признание в качестве одного из ресурсов общины, с помощью которого можно осуществлять и принимать вызовы и послания. В Приложении G: Решения для рекламных щитов содержатся некоторые технические предложения по этому вопросу.

Можно также использовать в этих целях визитные карточки в целях расширения структуры для вызовов на связь. Они могут использоваться людьми, уезжающими из деревни и желающими звонить остающимся членам своей семьи или членам общины.

## Документация

Для оператора можно разработать простое Руководство по пользованию телефоном. Его образец содержится в Приложении I: Руководство по пользованию телефоном. В этом руководстве приводится краткая информация о том, каким образом выполнять основные функции (совершение вызова, проверка остатка эфирного времени, загрузка эфирного времени, проверка продолжительности вызова, считывание и отправление посланий), а также о том, что необходимо помнить (методы подзарядки телефона, контакты со службой помощи клиентам). Для продления срока службы справочника его страницы можно заламинировать.



Рис. 16: Влияние рекламных материалов в период пилотного осуществления программы

Другие предметы в этом наборе, такие как телефонный аппарат и антенна, также сопровождаются документацией и инструкцией по установке. Эту информацию можно резюмировать, чтобы помочь оператору программы *Деревенский телефон*, учитывая языковой барьер или уровень грамотности. Часто какой-либо грамотный член общины может оказывать помощь оператору программы *Деревенский телефон* на текущей основе в понимании этой документации и ее переводе. См. образец в Приложении J: Образец справочного пособия.

### **Гарантия на оборудование и его ремонт**

За техническое обслуживание и ремонт оборудования отвечает оператор программы *Деревенский телефон*.

На оборудование, закупаемое через наши предлагаемые источники, распространяется действие соглашений о гарантиях, и оно может быть заменено этими сторонами в случае обнаружения брака изготовителя.

Эти гарантии распространяются на так называемое "вносимое" оборудование, т. е. оператор программы *Деревенский телефон* должен доставить вышедшее из строя оборудование посреднику для его замены.

Более подробную информацию см. в Приложении K: Как приобрести элементы набора.

## Шаг 5: Выбор операторов

### Выбор оператора программы *Деревенский телефон* имеет решающее значение

Показатели предпринимательской деятельности операторов программы *Деревенский телефон* служат ключевым элементом успеха всей программы. Большое значение имеет выбор операторов с точки зрения снижения риска для вас и обеспечения успеха программы, т. е. способности программы обеспечивать связью большую общину сельского населения.

Для Фонда "Грамин" цель программы *Деревенский телефон* заключается в создании предпринимательских возможностей для оператора программы *Деревенский телефон* и обеспечении услуг для общины. Поэтому важно, чтобы оператор программы *Деревенский телефон* делился этими услугами, а телефон использовался не только для личных звонков. Кроме того, если оператор программы *Деревенский телефон* не занимается активным маркетингом своих услуг, то его предприятие может оказаться нежизнеспособным. Если оператор программы *Деревенский телефон* не выполняет в полной мере свои социальные обязательства как члена равноправного кредитного сообщества, то само сообщество и институт микрокредитования могут столкнуться со множеством рисков. Именно поэтому выбор оператора имеет решающее значение.

Основополагающее значение имеют свобода и гибкость ваших действий при определении того, как будет действовать модель программы *Деревенский телефон прямого действия*: вы создаете кредитный продукт и определяете наилучший способ выбора операторов программы *Деревенский телефон*. Интересно отметить различные подходы, используемые различными институтами микрокредитования. Например, в Уганде один такой институт использует продукт программы *Деревенский телефон*, чтобы привлечь новых предпринимателей, т. е. он использует эту программу как маркетинговый продукт, позволяющий ему выделить себя из серии других институтов микрокредитования и банковских структур. Другие институты микрокредитования, фактически большинство из них, используют программы *Деревенский телефон* для "вознаграждения" лояльных и выдающихся клиентов/членов за их приверженность им. В этом контексте операторы программы *Деревенский телефон* избираются из членов, которые имеют самый большой стаж взаимодействия с институтом микрокредитования и наилучшие показатели с точки зрения погашения кредита. Операторы программы *Деревенский телефон* могут также отбираться на самостоятельной основе, когда какая-либо группа, берущая кредит, самостоятельно выбирает одного из своих членов в качестве подходящего оператора программы *Деревенский телефон*.

#### История одного из операторов программы *Деревенский телефон*

Джозефин Намала владеет небольшим магазином в отдаленной деревне Луконда округа Каонга в Уганде. До того, как она стала управлять своим предприятием по программе *Деревенский телефон*, людям приходилось ходить за пять километров, чтобы позвонить по телефону. По вечерам группы людей собираются перед ее магазином со своими радиоприемниками, чтобы послушать радиопередачи с участием слушателей. Внутри ее магазина висит большой плакат розового цвета с номерами телефонов всех радиостанций. Жители деревни регулярно пользуются ее деревенским телефоном, чтобы позвонить на радиостанцию и сообщить свое мнение всей стране.

### Критерии отбора

Исходя из нашего опыта мы предлагаем, чтобы вы составили документ с критериями отбора операторов программы *Деревенский телефон*, а также определили процедуру этого отбора. В качестве руководства можно использовать следующие принципы:

- регулярное посещение собраний кредитной организации;
- высокий статус в группе;
- стаж членства в институте микрокредитования не менее одного года;
- 100-процентное погашение кредита;

- уважаемый член общины;
- центральное местоположение действующего предприятия;
- развитое "первичное" предприятие;
- способность принимать сигнал электросвязи с внешней антенной;
- общее гендерное представительство, соответствующее базе клиентов института микрокредитования;
- развитые навыки управления предприятием;
- способность активно рекламировать свой бизнес;
- языковые навыки являются представительными для общины, в которой будет работать оператор;
- грамотность, по крайней мере, умение считать;
- способность понимать послания в меню на экране телефона, так как в большинстве случаев надписи на экране осуществляются не на местном языке. (Это может быть достигнуто также посредством создания специальных учебных карточек с надписями телефонных посланий и эквивалента на местном языке. Такой перевод можно также было бы изобразить в виде пиктограмм.)

Процесс выявления операторов программы *Деревенский телефон* может начаться на уровне общины и должен определяться спросом. Он может включать компонент обучения, в рамках которого вы сообщаете о наличии возможностей для такого бизнеса, излагаете критерии отбора и открываете дискуссию о выдвижении кандидатуры от общины. Кандидатура утверждается на определенном уровне в вашем институте. Либо процедура отбора может начаться с того, что вы выдвигаете соответствующего человека на рассмотрение общины из числа заемщиков. В любом случае критерии отбора должны быть понятными; необходимо также заручиться поддержкой со стороны общины заемщиков.

#### История одного из операторов программы *Деревенский телефон*

Филомен "Миракль" Мукарусанга является клиентом компании "Вижион Файненс" и выполняет функции оператора программы *Деревенский телефон* в районе Рилавгоро провинции Гиконгоро. Она замужем и имеет пятерых детей. Свой первый кредит из "Вижион Файненс" она вложила в небольшую лавку, которой она управляет, торгуя мукой, напитками и однодневными цыплятами. Свой второй кредит в этой же организации она использовала на закупку набора программы *Деревенский телефон* и теперь является оператором программы *Деревенский телефон* в своей лавке. За время осуществления программы *Деревенский телефон* она постоянно обеспечивала самые лучшие показатели в работе по сравнению с другими операторами программы *Деревенский телефон* в Руанде, продавая в среднем по 22,52 минуты в день.

#### Географическое распределение

Жизнеспособность каждого оператора программы *Деревенский телефон* – это ключевой элемент успеха модели программы *Деревенский телефон*. Вы играете решающую роль в этой модели, работая с будущими операторами программы *Деревенский телефон* в целях оценки места расположения их предприятий с точки зрения конкуренции и трафика потенциальных клиентов:

- Расположены ли поблизости другие операторы программы *Деревенский телефон* или иные службы общественного доступа?
- Имеются ли варианты для связи с использованием фиксированной линии? (Связь по фиксированной линии часто намного дешевле, чем беспроводная связь, и поэтому конкурентное положение будущего оператора программы *Деревенский телефон* будет слабым.)
- Является ли зона обслуживания достаточно большой для предприятия программы *Деревенский телефон*?
- Достаточно ли людей, посещающих место расположения предполагаемого предприятия?
- Достаточно ли уровень экономической активности в регионе для обеспечения предприятия программы *Деревенский телефон*?

Предприятия программы *Деревенский телефон* действуют с наибольшей отдачей в тех случаях, когда операторы программы *Деревенский телефон* могут обеспечивать услуги связи в тех местах, где нет альтернатив для обеспечения такой надежной, доступной и недорогой связи. Это типично для сельских районов, где жители деревень в среднем преодолевают по несколько километров, чтобы позвонить по телефону, и могут заплатить в несколько раз дороже обычного тарифа за минуту телефонного разговора. Предприятие программы *Деревенский телефон* обычно является сопутствующим бизнесом предпринимателя. В целом его место расположения должно быть постоянным, чтобы члены местной общины знали, где можно найти телефонный аппарат и воспользоваться им. Это обеспечивает уверенность среди людей, что если они направляются к оператору, чтобы позвонить, то они наверняка встретят оператора программы *Деревенский телефон* на своем месте и им удастся позвонить. Если же такое доверие будет утрачено, то клиент может и не вернуться в следующий раз. В то время как большинство операторов программы *Деревенский телефон* работают на условиях фиксированного места расположения предприятия, некоторые из операторов программы *Деревенский телефон* могут, по своему усмотрению, переезжать с одного рынка на другой и обслуживать людей и общины в день работы рынка.

Потенциально предприятие программы *Деревенский телефон* можно развернуть также в городах и поселках. В некоторых поселках на Филиппинах, где действует несколько поставщиков, некоторые операторы программы *Деревенский телефон* имеют телефонные аппараты, подключенные к каждому оператору подвижной электросвязи. Это позволяет оказывать самые дешевые услуги, в зависимости от того, кому нужно позвонить клиенту. Осуществление программы *Деревенский телефон* в городах и поселках следует продумывать особенно тщательно, так как в этих местах существуют различные операторы и имеются другие возможности непосредственно на улицах, в частности телефонные кабины. В этом случае предприятие программы *Деревенский телефон* может и не быть жизнеспособным в финансовом плане.

Предприятие программы *Деревенский телефон* не сможет также действовать в районах, где отсутствует сигнал мобильного телефона. Для приема такого сигнала, особенно в удаленных районах, может потребоваться внешняя антенна (т. е. усилитель). Для того чтобы убедиться в том, что данное место входит в зону обслуживания, нужно просто позвонить по мобильному телефону. Если на экране телефона появляются знаки о том, что данная зона обслуживается (силой в одну или две метки), то это еще не означает, что телефон будет действовать в этой местности. Для обеспечения надежного и устойчивого приема сигнала нужно, чтобы на телефоне были видны не менее двух меток (из шести), на расстоянии в пределах 35 км по линии прямой видимости из базовой станции/башни оператора электросвязи.

## Шаг 6: Разработка пособия по эксплуатации и программы подготовки

Прежде чем приступить к осуществлению пилотной программы, необходимо разработать программу подготовки, чтобы помочь операторам программы *Деревенский телефон* в создании сильного и жизнеспособного предприятия. Индивидуальные или групповые занятия должен проводить один из сотрудников института микрокредитования, которые поддерживают отношения с заемщиками и сами прошли предварительную подготовку до начала осуществления пилотной программы. Мы решительно выступаем за проведение групповых занятий в целях наиболее эффективного использования людских ресурсов.

Мы рекомендуем, чтобы вы провели углубленные занятия, как только вы поставите предпринимательский набор оператору программы *Деревенский телефон*, для рассмотрения следующих элементов предпринимательской деятельности, которые показаны в представленном ниже примерном плане подготовки.

### Примерный план подготовки операторов программы *Деревенский телефон*

#### При развертывании и создании **НОВОГО** предприятия по программе *Деревенский телефон*

##### *Введение*

- Приветствие и поздравление.
- Почему вас выбрали в качестве операторов программы *Деревенский телефон*?
- Что значит быть оператором программы *Деревенский телефон* (важный ресурс общины)?
- В чем заключаются обязанности оператора программы *Деревенский телефон* (роль и ответственность)?
- Пособие оператора программы *Деревенский телефон* (предпринимательское соглашение и учебные материалы для оператора программы *Деревенский телефон*).

##### *Понимание кредита*

- Размер кредита, продолжительность погашения, основная сумма, периодичность и график погашения.
- Отсрочка платежа (если такая структура подходит для института микрокредитования).
- Фактическая процентная ставка.
- Методология предоставления кредита (групповая, индивидуальная, иная).
- Страхование.
- Оборудование как залог.
- SIM-карта является собственностью оператора электросвязи.

##### *Оборудование*

- Телефонный аппарат (базовые операции, уход, подзарядка, гарантия).
- SIM-карта.
- Подзарядка батареек (солнечная или аккумуляторная автомобильная батарея).
- Антенна (расположение, ориентирование).

##### *Оперативная деятельность предприятия*

- Финансовая база предприятия программы *Деревенский телефон*.
- Тарифы и услуги.
- Маржа оператора программы *Деревенский телефон*.
- Точка рентабельности (безубыточности) (обсуждение вместе с кредитным продуктом).
- Закупка эфирного времени.
- Источники закупки.
- Процедура загрузки эфирного времени на счет программы *Деревенский телефон*.
- Мониторинг и поддержание баланса эфирного времени.
- Управление потоком наличных средств.
- Ведение бухгалтерского учета (журнала телефонных разговоров).

*Маркетинг*

- Создание рекламных и информационных табличек и щитов.
- Рекламные материалы оператора электросвязи (в случае установления партнерских отношений с ним).
- Визитные карточки.
- Плакаты.
- Устное распространение информации.
- Рыночная ниша программы *Деревенский телефон*.
- Радио.
- Развитие базы клиентов.
- Конкуренция.

*Что произойдет, если...*

- Что-то случается с телефонным аппаратом или оборудованием.
- Оператор продает свое предприятие.

*Эксплуатационные советы*

- Буферное эфирное время.
- Использование телефонного аппарата.
- Идентификационный код.
- Выбор времени для вызова.
- Расчет платы за вызов.
- Единица вызова.

## Шаг 7: Осуществление пилотной программы

Пилотная программа представляет собой отличный способ проверки правильности концепций и определения потенциала для успеха. Результаты пилотной программы можно затем соизмерять с ценностями программы, которые определяются менеджерами. Пилотную программу можно использовать для оценки того, способен ли ваш персонал осуществлять сбыт продукта и управлять им, функционирует ли система в соответствии с планом и существует ли спрос на программу *Деревенский телефон прямого действия*. Поскольку результаты пилотной программы используются, для того чтобы определить целесообразность запуска программы *Деревенский телефон прямого действия*, важно с самого начала представлять себе масштабы, продолжительность, а также цели и критерии успеха этой пилотной программы.

Внедрение программы *Деревенский телефон* в ограниченных масштабах (от 10 до 50 операторов программы *Деревенский телефон*) позволит изучить рынок и усовершенствовать продукт. Продолжительность пилотной программы должна составлять не менее трех месяцев, чтобы можно было урегулировать все оперативные вопросы, причем саму программу следует рассматривать в качестве учебной лаборатории, которая позволяет вносить некоторые коррективы в предлагаемые оперативные и финансовые модели. Низкие результаты не всегда говорят о том, что данная инициатива нежизнеспособна. Вполне возможно, что потребуются внести некоторые коррективы или изменить исходные параметры.

Пилотная программа ставит на место все элементы, которые необходимы для реализации программы *Деревенский телефон* на постоянной основе. Она также позволяет осуществлять сбор данных "реального мира", чтобы подкрепить финансовые и оперативные исходные данные, касающиеся программы, и определить необходимость продолжения ее в более широких масштабах.

На пилотном этапе проходят проверку элементы всего процесса развития продукта программы *Деревенский телефон*, результаты которой фиксируются в рамках шагов, о которых идет речь в настоящем пособии. Например, перед запуском пилотной программы, необходимо решить следующие вопросы:

- осуществление закупок;
- финансовая модель;
- разработка тарифной/ценовой сетки;
- разработка торговой марки;
- обеспечение оперативной деятельности
- формирование внутреннего потенциала и проведение информационной работы;
- подготовка операторов программы *Деревенский телефон*;
- маркетинг (на уровне операторов программы *Деревенский телефон* самими операторами).

Кроме того, перед началом пилотного этапа, необходимо также тщательно продумать следующие вопросы:

- условия осуществления пилотного плана;
- бюджет пилотного этапа;
- функции и обязанности участвующих сторон;
- стратегия использования ресурсов и задания персоналу;
- "реализм" пилотного этапа;
- географическая стратегия;
- стратегия целевого отбора операторов программы *Деревенский телефон* для пилотного этапа;
- стратегия коммуникации, касающаяся предложения нового продукта;
- методы оценки и измерения успеха.

В целом пилотный этап должен отражать параметры оперативной деятельности и окружающей среды, которые необходимы для широкомасштабного запуска продукта, что является единственным способом получения репрезентативных и подлинных результатов.

Несмотря на то, что пилотный этап является экспериментальным по своему характеру и представляется потенциально рискованным для клиентов института микрокредитования, мы не рекомендуем предоставлять операторам программы *Деревенский телефон* кредиты на льготных условиях или передавать оборудование операторам, участвующим в пилотном проекте. Такая мера могла бы исказить результаты пилотного этапа. Риски можно было бы уменьшить за счет других мер, не оказывающих влияния на исследуемые элементы. Например, вы могли бы отложить средства на выкуп оборудования у тех операторов, которые не в состоянии обеспечить жизнеспособность своего предприятия. Операторам программы *Деревенский телефон*, вероятно, не следует говорить о наличии такой "сети безопасности", чтобы они прилагали все необходимые ресурсы и усилия для обеспечения успеха своего предприятия.

Примерный план пилотного этапа и образец соглашения приводятся в Приложении В: План пилотного этапа и образец Соглашения. Разумеется, в этот план могут вноситься существенные изменения с учетом индивидуальных особенностей среды, предприятия и структуры партнерских отношений.

По мере возможности, следует осуществлять пилотный план отдельно по различным направлениям, чтобы можно было проводить мониторинг даже незначительных последствий оперативной деятельности и финансовых результатов и изучить более разнообразный набор операторов программы *Деревенский телефон*. Руководящие работники должны посещать пилотные структуры и местные отделения, чтобы особенности деятельности предприятия были понятны на всех уровнях организации и чтобы можно было вносить коррективы, когда в этом возникает необходимость. Это позволит также лучше представлять ситуацию, когда нужно будет оценить результаты пилотного этапа.

В Уганде полевые испытания проводились в два этапа. На первом "пробном" этапе было развернуто очень небольшое количество (20) телефонов. В рамках этих предприятий выявлялись и разрешались вопросы, связанные с оборудованием и разработкой начальных оперативных процедур реализации программы. Второй "пилотный" этап был посвящен обеспечению максимальных показателей операторов программы *Деревенский телефон*, чтобы определить, какими могут быть показатели предприятия. "Пробный" этап проводить перед пилотным этапом не обязательно.

Мониторинг использования телефона можно осуществлять путем опроса оператора о количестве жителей деревни, пользовавшихся телефоном, путем определения уровня оставшегося эфирного времени, либо с помощью журнала учета телефонных вызовов, который оператор может вести по вашей просьбе. Этот процесс учета в журнале телефонных вызовов может стать частью учебной программы операторов программы *Деревенский телефон*, так как это помогает им лучше понять свой бизнес.

Образец такого журнала учета вызовов, который операторы программы *Деревенский телефон* могут вести, содержится в разделе *Ведение журнала учета телефонных вызовов* в Приложении Н: Оперативное пособие для операторов ПДТ.

Потенциальные итоги пилотных испытаний могут способствовать принятию одного из трех решений:

- 1 **Действовать.** Результаты пилотных испытаний являются удовлетворительными. Управляющие считают, что предложение является конкурентоспособным и операторы программы *Деревенский телефон* также смогут погасить кредит и получить прибыль за счет своих предприятий. Модель требует минимальных изменений. Имеется инфраструктура для обеспечения широкомасштабного охвата и организация будет добиваться полной коммерциализации и развертывания.
- 2 **Подождать.** Результаты испытаний говорят о том, что проект является осуществимым, но необходимо внести изменения в некоторые ключевые элементы. Возможно, потребуется провести еще один (или несколько) пилотный проект после внесения соответствующих изменений.
- 3 **Не предпринимать никаких действий.** Результаты пилотных испытаний являются неудовлетворительными и принимается решение не предпринимать никаких действий.

## Шаг 8: Маркетинг программы *Деревенский телефон*

После того как пилотный проект считается успешно завершённым, модель окончательно подстроена и отлажен набор услуг, большое значение приобретает маркетинг продукта программы *Деревенский телефон*, направленный на привлечение новых клиентов, которые хотели бы стать операторами программы *Деревенский телефон*. Прежде чем приступать к кампании маркетинга, тщательно обдумайте ее цели, которые могли бы заключаться в следующем:

- привлечь новых клиентов, желающих стать операторами программы *Деревенский телефон* (дальнейшее развертывание программы);
- рекламирование благ, получаемых от электросвязи и доступа к информации в рамках местных общин (социальный итог);
- вознаграждение и освещение опыта и примера выдающихся представителей общины;
- привлечение более широкого круга членов общины к услугам, предлагаемым операторами программы *Деревенский телефон* (решение вопроса об устойчивости и прибыльности предприятий операторов и повышение поступлений институтов микрокредитования);
- освещение конкурентных преимуществ вашего института.

При определении стратегии в области маркетинга значение имеют также бюджет, целевой рынок и метод передачи ключевых посланий.

На каждом этапе жизненного цикла программы *Деревенский телефон* рекламная кампания должна иметь различную направленность. На начальных этапах важно обучить и информировать потенциальных клиентов об особенностях и выгодах, связанных с работой оператора программы *Деревенский телефон*. На этапе роста необходимо сосредоточиться на увеличении количества операторов и распространении программы на новые районы. Если эта область оказывается конкурентоспособной, то такая рекламная кампания может обеспечить приращенность вашему институту.

Общая кампания в области маркетинга, касающаяся пользования услугами программы *Деревенский телефон*, имеет двойное преимущество как с точки зрения расширения поиска новых операторов, так и с точки зрения продвижения уже существующих предприятий. Такая кампания маркетинга должна иметь характер просвещения, чтобы люди знали, какой продукт им предлагают, каким образом они могут его использовать и какие выгоды они получают от его использования.

Усилия в области маркетинга можно разделить на четыре широкие категории, изложенные ниже.

### Личные контакты

Этот метод маркетинга подразумевает, что ваши сотрудники, занимающиеся предоставлением кредитов, напрямую взаимодействуют с потенциальными клиентами программы *Деревенский телефон*. Это наиболее эффективный способ подбора кадров, так как уже установлены отношения доверия и профессионального взаимодействия. Сотрудник кредитного учреждения уже знаком с клиентом и знает, насколько он или она подходит для осуществления бизнеса по программе *Деревенский телефон*. Он или она может ответить на вопросы о программе *Деревенский телефон*, продемонстрировать продукт и осветить выгоды, связанные с деятельностью оператора программы *Деревенский телефон*. Потенциальные клиенты проявляют намного более высокий уровень заинтересованности в этом продукте, по сравнению с ситуацией, когда они узнают о нем, например, прочитав надпись на рекламном щите. Можно привести некоторые примеры такого личного подхода к продаже продукта:

- Сотрудники, занимающиеся подготовкой кадров на местах, рассказывают своим клиентам о программе *Деревенский телефон*. Они могут продемонстрировать клиентам телефонный аппарат и предпринимательский набор, чтобы показать преимущества работы в качестве оператора программы *Деревенский телефон* или осветить вопросы, связанные с потребностями клиентов.
- Сотрудники могут выступать на религиозных церемониях, спортивных мероприятиях, в школах, медицинских центрах, сельскохозяйственных кооперативах, армейских казармах, полицейских участках, на рынках, в общественных местах и т. п.

### Реклама

Этот метод маркетинга заключается в визуальных и звуковых формах продвижения продукта программы *Деревенский телефон* с помощью рекламных афиш и рекламных радиопередач. Часто это самый дешевый способ маркетинга, требующий относительно немного времени персонала. Цели рекламы могут заключаться в охвате широкой аудитории, либо в предоставлении подробной информации с помощью брошюр. Некоторыми примерами рекламы служат:

- реклама на популярных радиостанциях;
- рекламные или информационные щиты в зонах, посещаемых населением, например у дорог или рядом с колодцами;
- распространение брошюр у кассы в конторах других институтов;
- таблички или плакаты в ваших существующих конторах, в новых отделениях или в филиалах;
- реклама в местных газетах;
- использование громкоговорителей на автомобилях работников на местах;
- визитные карточки;
- майки и головные уборы;
- использование торговой марки совместно с дистрибьюторами, поставщиками вашего института или с операторами электросвязи;
- проведение кампании совместно с торговцем телефонными аппаратами;
- распространение информационных материалов на собраниях вашего института или групп;
- проведение небольших демонстраций.

### Специальные рекламные кампании

Этот метод маркетинга заключается в предложении краткосрочных стимулов, которые поощряют различные стороны совершать покупки или использовать продукт программы *Деревенский телефон*. К таким стимулам относятся вознаграждение сотрудников, предоставляющих кредиты, которые выдали определенное количество таких кредитов на программу *Деревенский телефон*, или установление специальных призов для клиентов, которые берут кредит под программу *Деревенский телефон*.

Специальные рекламные кампании являются весьма эффективным способом быстрого начала кампании маркетинга программы *Деревенский телефон*, оживления рынка или привлечения новых клиентов в ваш институт. Некоторыми примерами таких специальных рекламных кампаний служат:

- предложение вознаграждения за получение кредита на покупку предпринимательского набора для программы *Деревенский телефон*;
- предложение вознаграждения действующим операторам, которые направляют новых клиентов в институт;
- предложение стимулов как персоналу, так и клиентам;
- предложение бесплатного эфирного времени операторам программы *Деревенский телефон*, продающим определенное количество минут за день, неделю или месяц;
- предложение товаров работникам, предоставляющим кредиты, или операторам программы *Деревенский телефон*, добивающимся определенных целей.

### Спонсорство

Этот метод маркетинга заключается в осуществлении спонсорской организации определенных мероприятий или видов деятельности в общинах, которые вы хотели бы привлечь к программе *Деревенский телефон*. Такими мероприятиями могут быть футбольные матчи или предоставление стипендий. Этот метод считается несколько затратным и трудоемким, однако он позволяет приблизить общину к вашему институту и воспитывать как его признание, так и потребительскую лояльность. Некоторые примеры включают:

- спонсорство популярных спортивных соревнований;
- спонсорство стипендий в местных общинах, например для детей операторов программы *Деревенский телефон*, которые имеют достаточно высокие показатели, чтобы получить определенную сумму денег, предназначенных для стипендий;
- спонсорство культурных мероприятий, таких как фестивали.

При осуществлении маркетинга продукта программы *Деревенский телефон*, необходимо учитывать следующее:

- Сколько людей будет охвачено этой рекламой в сравнении с затратами?
- Насколько грамотно целевое население?
- Какие методы распространения рекламы были наиболее эффективными для вашего института в прошлом?

- Какие места представляются наиболее наглядными с точки зрения рекламы?
- Какие факторы культуры необходимо принимать во внимание?

Совместное использование товарной марки продукта программы *Деревенский телефон* с местным торговцем телефонных аппаратов или оператором электросвязи может стать ценным способом обеспечения ее признания другой компанией, чтобы воспользоваться существующей потребительской базой. В Уганде мы обнаружили, что совместное использование торговой марки с хорошо известной маркой MTN оказало существенную помощь в обеспечении признания продукта программы *Деревенский телефон*.

Маркетинг бизнеса оператора программы *Деревенский телефон* подробно освещается в разделе Рекламные материалы (Шаг 4: Выбор оборудования и определение источников).

## Шаг 9: Стать дистрибьютором эфирного времени (факультативно)

Хотя этот шаг и является факультативным, функция дистрибьютора эфирного времени связана с целым рядом преимуществ, причем не только для вашего института, но и для оператора программы *Деревенский телефон*. Во-первых, для вас это становится еще одним источником поступлений. Во-вторых, это обеспечивает возможность последовательно предоставлять операторам программы *Деревенский телефон* эфирное время, что особенно важно для удаленных районов. В-третьих, если вы договоритесь с оператором электросвязи, то вы можете обеспечить операторам программы *Деревенский телефон* доступ к оптовым тарифам, что позволит получать эфирное время по более доступным ценам как операторам программы *Деревенский телефон*, так и общинам.

Необходимо принимать во внимание ряд факторов при рассмотрении вопроса о том, становиться ли дистрибьютором эфирного времени. К ним относятся следующие факторы, хотя этот список не является исчерпывающим:

- Будете ли вы продавать эфирное время на карточках? Карточки можно приравнять к наличным средствам, поэтому необходимо безопасное место для их хранения, а также продумать вопрос об их транспортировке.
- Каким образом будет распространяться эфирное время из основного офиса и отделений на местах? Могут быть следующие варианты:
  - ◊ посредством групповых собраний;
  - ◊ храните карточки в отделении на месте, а операторы программы *Деревенский телефон* будут обращаться в отделение для подзарядки. Оплаченный заранее номер карточки с разрешением отправляется из отделения (голосом по телефону или в виде SMS) оператору. Стоимость изымается из кредита на оборотные средства оператора. У этого варианта два преимущества: снижаются расходы на доставку карточек с предоплаченным эфирным временем и снижается также опасность, связанная с перевозкой наличных денежных средств (карточек с предоплатой) сотрудником, занимающимся кредитами;
  - ◊ сотрудник, занимающийся кредитами, получает плату от клиента за карточку и звонит в местное отделение для получения номера карты. Сотрудник отделения направляет номер карты по SMS или звонит и зачитывает номер оператору ПДТ.
- Вы также должны знать регуляторную среду, в которой вам приходится действовать. Влияет ли торговля эфирным временем на характер налогообложения вашего института? За получением этой информации следует обращаться в министерство, занимающееся вопросами электросвязи, к оператору электросвязи, а также к другим продавцам эфирного времени. Правление вашего института, скорее всего, также пожелает внести свой вклад в решение этого вопроса.

### Варианты эфирного времени

Оператор подвижной связи продает эфирное время большими блоками дистрибьюторам, которые в свою очередь продают его более мелким дистрибьюторам, а те – непосредственно конечному пользователю или еще одной, более мелкой сети дилеров "под ними". Используется целый ряд методов, от разнообразных карточек и ваучеров до виртуальных программ пополнения запасов и электронных ваучеров. Комиссионные с продаж можно обсудить на переговорах с дистрибьюторами, обычно они рассчитываются в виде процентной доли от номинальной стоимости закупаемого эфирного времени.

Физические ваучеры эфирного времени продаются с уже установленным номинальным объемом. Карточки представляют собой те же наличные деньги, и поэтому требуется хотя бы минимальный уровень учета. Существует опасность подделки или воровства. Иногда необходимо заранее покупать фиксированное количество карточек.

Виртуальные программы пополнения эфирного времени являются самыми рентабельными и обеспечивают более высокий уровень гибкости и устраняют риски для безопасности. Общие затраты снижаются, так как не требуется хранить никаких запасов. Вы можете заказывать дополнительное эфирное время в любом объеме и получать его через несколько минут.

Электронные ваучеры также получают все более широкое распространение и могут существовать в вашем регионе. Если электронные ваучеры поставляются через каналы распределения электронных ваучеров, то операторы программы *Деревенский телефон* платят точно за необходимый им объем, который затем в режиме реального времени загружается на их счет. Для того, чтобы пополнить счет, дилер (функции которого может исполнять институт микрокредитования) обращается в меню SIM, выбирает функцию "Пополнить" и затем выбирает требуемый объем. После этого оператор вводит номер своего телефона и личный идентификационный номер. Запрашиваемое эфирное время пересылается в электронном виде на номер потребителя и одновременно направляется SMS, чтобы подтвердить успешное пополнение и указать новый объем кредита.

## Дистрибьютор или посредник более низкого уровня

Существуют как минимум две возможности для продажи эфирного времени вашим операторам программы *Деревенский телефон*: в качестве дистрибьютора, работающего по контракту непосредственно с оператором электросвязи, и в качестве посредника более низкого уровня, работающего по контракту на уже имеющегося дистрибьютора. Разумеется, комиссионные тем выше, чем ближе вы к оператору электросвязи, на которого вы работаете по контракту, поскольку их приходится делить с меньшим числом посредников.

Вы можете также продавать эфирное время общине и минуя операторов программы *Деревенский телефон*. Операторы электросвязи могут рассматривать это как крупное преимущество, так как развитие каналов сбыта в отдаленных сельских районах всегда связано с проблемами, а налаженные вами партнерские связи могут представлять интерес для них. Функции дистрибьютора могут ограничиваться существующими соглашениями о франчайзинге с действующими дистрибьюторами, но их условия вполне можно пересмотреть на переговорах, чтобы вы могли продавать эфирное время в тех районах, куда трудно добраться.

Вы можете также стать дистрибьютором электронных ваучеров. Это может принести вашему институту существенные поступления при небольших накладных расходах. Маржа может быть значительно выше, а оперативные затраты – существенно ниже.

Мы рекомендуем, чтобы на переговорах с оператором электросвязи вы запрашивали 30-дневный срок, однако в целом в системе распространения эфирного времени самым распространенным платежным средством являются наличные деньги. Если вам удастся договориться о закупке в кредит, то деньги на оплату все равно будут сниматься с вашего счета, однако фактическая дата (т. е. дата сбора средств) будет установлена на то количество дней в будущем, которое вам удастся определить на переговорах, а, кроме того, с вас могут взимать и финансовые сборы, если на переговорах не будут определены иные условия. Иногда устанавливаются предельные сроки, не превышающие одного месяца, на финансирование продажи эфирного времени. Эти предельные сроки и финансовые условия должны обговариваться заранее с дистрибьютором.

Следующие положения имеют ключевое значение для получения на переговорах с операторами электросвязи лучших торговых условий, чтобы выполнять функции головного дистрибьютора:

- Они получают доступ к новым рынкам, поскольку сельские районы еще не охвачены их услугами.
- Поступления от программы *Деревенский телефон* представляют собой новый вид потока поступлений, который пока не захвачен другими сегментами рынка.
- Это не будет оказывать какого-либо существенного влияния на положение других дистрибьюторов, поскольку конкурентная борьба в сельской местности обычно не имеет острого характера.
- Средний размер прибыли на одного пользователя программы *Деревенский телефон* обычно в шесть раз превышает размер прибыли от обычного абонента, а соотношения между оптовыми и розничными тарифами являются соответствующими. Обычный уровень розничной продажи составляет 300–400 минут в месяц, что вполне соответствует продаже каждого оператора программы *Деревенский телефон*, так как операторы программы *Деревенский телефон* продают в среднем примерно столько же.
- Программа *Деревенский телефон* позволяет знакомиться с существующими торговыми марками в новом секторе рынка. Как только нынешние пользователи программы *Деревенский телефон* сами становятся собственниками телефонных аппаратов, они, как правило, становятся абонентами оператора электросвязи, с которым они познакомились посредством программы *Деревенский телефон*.
- Оператор электросвязи получает доступ к новому каналу сбыта в отдаленных сельских районах карточек с эфирным временем или электронных ваучеров.

Помимо прямых переговоров с оператором электросвязи вы можете также обратиться к существующему дистрибьютору эфирного времени, чтобы стать его посредником. Это несколько упрощает процедуру, так как дистрибьютор уже прошел через процесс переговоров с оператором электросвязи. Однако этот путь, скорее всего, снизит размер поступлений, получаемых вами за счет продажи эфирного времени операторам программы *Деревенский телефон* (а возможно, и общине в более широком плане).

Операторы программы *Деревенский телефон* также могут стать посредниками и продавать эфирное время пользователям мобильных телефонов в своей деревне, что позволит обеспечить дополнительные поступления как для них самих, так и для вашего института, если они будут закупать эфирное время именно у вас.

Как дистрибьютор или посредник, вы можете продавать эфирное время не только для использования его в первоначальных целях – для совершения телефонных вызовов, но и в качестве альтернативной формы наличных средств (заменитель валюты). Операторы программы *Деревенский телефон* и местные клиенты могли бы посылать платежи в счет кредита в местное отделение, что избавило бы их от поездок и решения проблем безопасности при перевозке денежных средств.

### Финансирование покупки эфирного времени

Ваучеры на продажу эфирного времени обычно можно купить только у поставщика (оператора электросвязи или дистрибьютора/посредника) на основе предварительной оплаты или путем снятия денег со счета. Иногда эфирное время должно закупаться в больших объемах, при условии что у вас есть капитал для оплаты этих ваучеров. В этой связи необходимо также вести учет. При наличии электронных ваучеров, вы можете совершать покупки в целях пополнения запасов эфирного времени в любое время и на любую сумму.

### Комиссионные

#### Уровень ИМК (с оператором электросвязи)

При проведении переговоров с оператором электросвязи о сделке, касающейся эфирного времени, вы должны принимать во внимание примерную процентную долю поступлений, которую ваш институт будет получать от продаж эфирного времени, и условия торговли. См. ориентировочные поступления вашего института в таблице, ниже.

Уровень комиссионных от продажи эфирного времени вдоль всего канала сбыта составляет от 5 до 12 процентов. Фактический размер комиссионных, определяемый на переговорах, зависит от того, являетесь ли вы участником этого канала, от метода распространения (карточки с предварительной оплатой эфирного времени, электронные ваучеры) и от того, какие условия сделки вы смогли установить на переговорах с оператором электросвязи.

На переговорах необходимо также понимать влияние возможного НДС (там, где он взимается), кто его платит, а также акцизных налогов.

Ориентировочные поступления для ИМК (долл. США)					
Ежемесячно					
Количество минут в день					
Количество телефонов		10	15	30	50
	50	152 долл. США	228 долл. США	456 долл. США	760 долл. США
	100	304	456 долл. США	913 долл. США	1 521 долл. США
	500	1 521 долл. США	2 281 долл. США	4 563 долл. США	7 604 долл. США
Ежегодно					
Количество минут в день					
Количество телефонов		10	15	30	50
	50	1 825 долл. США	2 738 долл. США	6 390 долл. США	10 650 долл. США
	100	3 650 долл. США	5 475 долл. США	10 950 долл. США	18 250 долл. США
	500	18 250 долл. США	27 375 долл. США	54 750 долл. США	91 250 долл. США
** Примечание. – Поступления только от эфирного времени. Поступления от кредита являются дополнительными.					
** Примечание. – При 5% комиссионных от розничной цены в 0,20 долл. США/мин.					

Рис. 17: Ориентировочные поступления для ИМК

## Шаг 10: Управление спросом

Для того чтобы гарантировать непрерывный успех программы *Деревенский телефон*, важно понимать спрос клиентов и установить процесс прогнозирования темпов расширения этой программы для обеспечения эффективной обработки заказов и для упорядоченной поставки оборудования. Некоторые вопросы, которые вам необходимо продумать, заключаются в следующем:

- Сколько времени обычно занимает процесс приобретения оборудования?
- Сколько материалов мы хотим иметь в запасе? (обычно подходящим считается трехмесячный запас, в зависимости от временного цикла процесса приобретения)
- Какой порог устанавливает поставщик и имеет ли смысл заказывать более крупные партии товара по более низкой цене?
- Имеются ли на руках наличные средства для размещения заказа?

### Прогнозирование

Прогнозирование связано с процессом определения того, сколько предпринимательских наборов потребуется, когда и куда их нужно будет доставить. Каждая организация использует прогнозирование, чтобы лучше организовать и планировать свою деятельность. Прогнозирование играет ключевую роль в принятии оперативных решений, планировании рыночной деятельности, формировании бюджета и финансовом анализе. В частности, для программы *Деревенский телефон* прогнозирование необходимо, чтобы обеспечить наличие предпринимательского набора в любой момент, когда клиент берет кредит.

Точный прогноз потребностей в каждом элементе предпринимательского набора позволяет обеспечивать деятельность предприятия программы *Деревенский телефон* с самого момента, когда готов оператор, что сокращает необходимость вкладывать средства в оборотный капитал. В конечном итоге четкий прогноз обеспечивает наиболее эффективное использование капитала.

Планирование развития имеет большое значение для управления предложением и обеспечения закупок, а также для обеспечения гармоничного потока продуктов клиентам института микрокредитования, которые хотели бы стать операторами программы *Деревенский телефон*. Нестабильные или непредсказуемые поставки могут вызвать разочарование у клиентов и вызвать потери у операторов программы *Деревенский телефон*. Планирование развития способствует составлению четких планов относительно количества предпринимательских наборов, которые следует закупить, сроков закупок и соответствующих потребностей в наличных средствах.

В самом начале, когда институт еще не обладает опытом продажи предпринимательских наборов для программы *Деревенский телефон*, необходимо постоянно проводить оценку потребностей в этих наборах. Со временем точность ваших прогнозов будет повышаться по мере того, как спрос будет становиться более предсказуемым. В целом необходимо учитывать сезонный и циклический характер спроса на наборы (например, предприятия редко создаются во время крупных праздников, а продажа этих наборов может резко возрасти после сезона сбора урожая, поскольку возрастает объем наличных средств у крестьян). Следует также учитывать постоянный характер роста или снижения базы клиентов, а также воздействие других внешних факторов. Кроме того, необходимо помнить о действиях или реакции конкурирующих институтов микрокредитования. Более точные прогнозы можно получить, опираясь на прошлый опыт в области прогнозирования в области кредитования в рамках института, либо посредством проведения обзора среди существующих клиентов, чтобы понять их заинтересованность в программе *Деревенский телефон*, что не всегда является надежным показателем, особенно если клиенты не понимают всей информации. Со временем можно усовершенствовать методологию посредством мониторинга и сравнения прогнозов с фактическими результатами.

Шаблон для прогнозирования запасов представлен в [Приложении С: Прогнозирование запасов](#).

Шаблон для географического прогнозирования представлен в [Приложении D: Географическое прогнозирование](#).

### Значение потока наличных средств

Управление оборотными средствами должно осуществляться с учетом перспективы, поскольку это имеет значение с точки зрения положения с ликвидными средствами. Прогнозирование потребностей в наличных средствах способствует снижению объема неиспользуемых средств или дефицита наличных. Если под рукой слишком мало наличных средств, то могут возникать задержки с предоставлением кредита для программы *Деревенский телефон*, а также для осуществления заказа и поставки предпринимательских наборов.

### Узкие места/ограничения

Важно, чтобы вы понимали все события, которые должны произойти, прежде чем будет развернут предпринимательский набор для программы *Деревенский телефон*, а также понимали зависимость одних событий от других. Например, вам нужно заказать антенны, кабель и переходники. Для поставки этих материалов требуется время, и оператор программы *Деревенский телефон* не сможет начать эксплуатировать свое предприятие до тех пор, пока не будет получен весь набор, включая эти дополнительные элементы. Составление подробного проекта плана со всеми зависимостями было бы весьма полезным для обеспечения понимания деталей обеспечения и снабжения и помогло бы избежать задержек в реализации проекта. Как правило, узкие места и задержки возникают из-за недостаточного объема времени, выделенного для поставки оборудования, или из-за неспособности заказать оборудование в связи с проблемами в области наличных средств. Другие события, такие как задержки на заводе – изготовителе оборудования или задержания на таможне, случаются по не зависящим от института причинам. Создание запаса времени в графике для учета рисков, не поддающихся контролю со стороны института, позволяет осуществлять определенный контроль над непредсказуемыми факторами. Образец графика потоков представлен в Приложении К: Как приобрести элементы набора.

### Заказ оборудования и процесс приобретения для институтов микрокредитования

Как только предлагается новое предприятие оператора программы *Деревенский телефон* и начинается процесс его создания, вы должны заказать оборудование.

Вы должны принять решение о том, будете ли вы хранить набор для программы *Деревенский телефон* и если да, то где именно и каким образом этот набор будет предоставлен оператору программы *Деревенский телефон*:

- Будут ли эти наборы храниться в основном помещении института и направляться в отделения на места по мере необходимости?
- Будут ли запасы этих наборов храниться в каждом отделении на местах?
- Будут ли эти наборы храниться у партнера-дистрибьютора?
- Насколько доступны и безопасны зоны для хранения?
- Будут ли подразделения на местах осуществлять доставку этих наборов клиентам?
- Отправится ли сам оператор программы *Деревенский телефон* за этим набором в установленное место?

Разработка соответствующей схемы, демонстрирующей, каким образом взаимодействуют различные элементы проекта, поможет вам продумать все детали, которые необходимы для составления надежного бизнес-плана и проекта. Образец такой схемы см. в Приложении К: Как приобрести элементы набора.

Возможно, вы пожелаете создать систему слежения за наличием запасов, чтобы представлять, когда и где нужны дополнительные наборы. Это поможет также решать и другие вопросы, связанные, например, с потерянными заказами, невыполненными заказами и т. п.

Образец системы отслеживания заказов см. в Приложении С: Прогнозирование запасов.

### Управление спросом для операторов программы *Деревенский телефон*

В связи с тем, что операторы программы *Деревенский телефон* используют предоплаченное эфирное время, их необходимо обучить вопросам управления своими потоками наличных средств, чтобы у них под рукой были достаточные наличные средства для покупки последующего эфирного времени, прежде чем они исчерпают текущие запасы. Это необходимо подчеркнуть во время учебного процесса, так как без эфирного времени предприятие оператора функционировать не может.

С другой стороны, вы можете предоставить оператору программы *Деревенский телефон* кредит на оборотный капитал, чтобы обеспечить его наличными средствами, которые нужны для закупки достаточного объема эфирного времени и обеспечения роста предприятия. Вы можете также принять решение об активных контактах с операторами, испытывающими трудности, чтобы проверить их баланс эфирного времени.

## Шаг 11: Развертывание

После того как вы провели исследование относительно потенциала инициативы программы *Деревенский телефон* и успешно завершили пилотный этап, пора приступить к оперативному осуществлению и развертыванию программы *Деревенский телефон*. Это этап "иди и делай", на котором вы представляете эту новую возможность более широкой аудитории, повышая темпы распространения программы *Деревенский телефон*. Возможно, придется дополнительно нанять и обучить необходимый для этого персонал. Осуществляются и совершенствуются необходимые процедуры; прогнозы сравниваются с фактическими результатами на местах и обновляются.

### Обеспечение персоналом

В течение первых двух-трех шагов этого процесса (включая достижение вовлеченности со стороны института, оценку спроса и начальный этап становления предприятия и определения финансовой модели) существующая команда управляющих при поддержке сотрудников на местах вполне может справиться с этой работой.

По мере того, как ваш институт начинает переходить к пилотному этапу, мы рекомендуем вам назначить координатора/менеджера программы *Деревенский телефон*, который занимался бы вопросами приобретения оборудования и работал бы напрямую с имеющимися на местах сотрудниками.

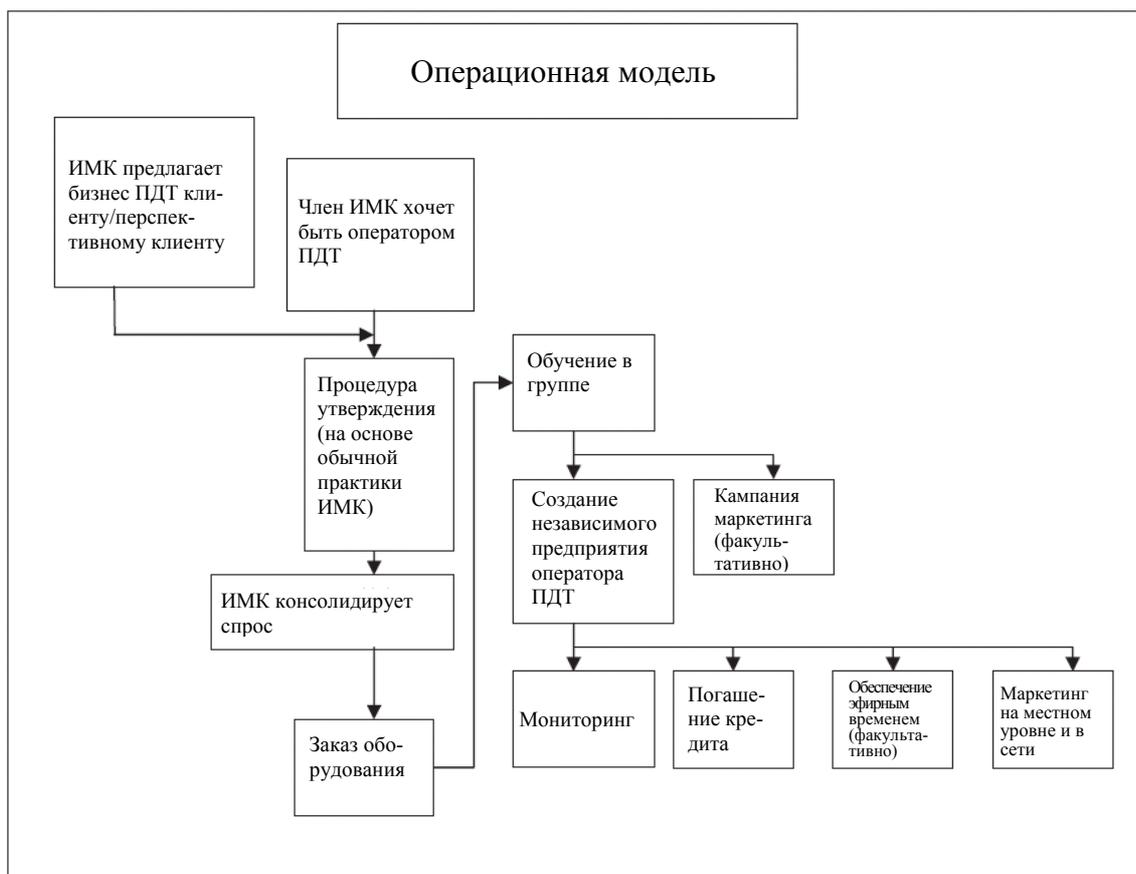
После того как пересмотрен бизнес-план и программа *Деревенский телефон* развернута в более широких масштабах, следует набрать дополнительный персонал (сотрудников на местах и, возможно, сотрудников в поддержку менеджеру по программе *Деревенский телефон*). Бизнес-план позволит определить, когда потребуется этот дополнительный персонал.

### Планирование роста

Следует подготовить процедуру планирования роста сети операторов программы *Деревенский телефон*. При разработке стратегии развертывания большую помощь могли бы оказать карты охвата сигналом связи, которые можно получить у оператора электросвязи.

Обеспечение оперативной деятельности программы *Деревенский телефон* – это интерактивный процесс. Как и с любым другим продуктом, необходимо постоянно корректировать те или иные элементы с учетом различных факторов, воздействующих на ваш бизнес, таких как потребительский спрос, управление цепочкой предложения, а также потребности в оборудовании и персонале. После начального этапа развертывания программы *Деревенский телефон* проект переходит на этап "текущих операций". Вы можете также обеспечивать своим клиентам дополнительную подготовку по вопросам диверсификации продукта и методологии предпринимательской деятельности, чтобы они могли заранее думать о новых применениях или об использовании существующего продукта.

## Шаг 12: Текущие операции



**Рис. 18: Операционная модель**

Необходимо прилагать все усилия к тому, чтобы на регулярной основе повышать эффективность программы *Деревенский телефон прямого действия*. Совершенствовать можно широкий круг процессов и процедур, от приобретения предпринимательских наборов до распространения телефонов и структуры кредитного продукта вплоть до методологии кредитования.

### Выявление и разрешение проблем

Текущие усилия должны направляться на выявление и разрешение проблем, с которыми регулярно сталкиваются операторы программы *Деревенский телефон*. Сотрудники, занимающиеся выдачей кредитов, которые лучше всех знают эти проблемы, должны сравнивать как сами проблемы, так и их решения, включая их в оперативные пособия и учебные программы. Конкуренты будут приходить на рынок и совершенствовать текущую практику, поэтому важно постоянно совершенствовать кредитный продукт и процесс.

### Текущий процесс стратегического планирования

Первоначальный этап планирования бизнеса представляет собой, по всей вероятности, наиболее всеобъемлющий процесс стратегического планирования, который ваша организация будет осуществлять для своего продукта в рамках программы *Деревенский телефон*. Однако текущее стратегическое планирование приобретает значение для предприятия по мере того, как оно будет со временем стремиться оставаться жизнеспособным и прибыльным в постоянно меняющихся условиях, связанных с конкурентной борьбой, регулированием, зрелостью, обновлением инфраструктуры, технологическими изменениями и многими другими элементами. Необходимо периодически проводить оценку и внедрять перспективное планирование. Такую деятельность следует планировать заранее, причем углубленный анализ активного характера и исправление ошибок должны стать частью культуры организации.

## Документальное фиксирование процессов в бизнесе

По мере того как продолжается осуществление программы *Деревенский телефон прямого действия* и получает развитие практика деловой активности, следует на регулярной основе обновлять оперативное пособие, разработанное вами на пилотном этапе, чтобы отражать новые и измененные формы практической деятельности предприятий. В определенный момент будет происходить смена персонала и текущая документация служит важным инструментом обучения новых работников.

Приложение Н: Оперативное пособие содержит образец оперативного пособия, который вы можете адаптировать к особенностям вашего рынка.

Оценка продукта может быть частью процесса, направленного на определение уровня поддержки, требуемой для достижения первоначальных целей, поставленных в связи с данным продуктом. Такая оценка может включать анализ социального воздействия на уровне оператора программы *Деревенский телефон* и, возможно, на уровне общины, либо это может быть просто финансовый анализ показателей, достигнутых с помощью этого продукта.

По мере становления программы и накопления определенного объема знаний относительно "передовой практики" операторов программы *Деревенский телефон*, вы должны провести несколько семинаров. Они должны представлять собой текущие форумы для непрерывного обучения в меняющихся условиях. На такие форумы следует приглашать как можно больше операторов программы *Деревенский телефон* – сколько можно собрать в одном месте. Подготовительная работа заключается в сборе данных об использовании у операторов программы *Деревенский телефон*, которые будут участвовать в семинаре, а также в предложении, чтобы эти операторы сами делились своим опытом и охарактеризовали свой бизнес, как он функционирует, кто приходит звонить, какие меры в области маркетинга они предпринимают, а также поднимали любые другие вопросы, связанные с деятельностью их предприятий. Такой обмен опытом позволит другим операторам программы *Деревенский телефон* узнать, какие меры являются эффективными, а какие нет. Персонал института микрокредитования и сотрудники, занимающиеся кредитами, также учатся вместе с операторами программы *Деревенский телефон*, а распространение передового опыта активно осуществляется посредством программ подготовки будущих новых операторов программы *Деревенский телефон* и организации их встреч с другими операторами программы *Деревенский телефон*. Такие семинары оказались весьма ценными в Уганде. Финансирование таких форумов связано с проблемами, и это необходимо обеспечивать за счет бюджета оперативных расходов вашего института.

## **Заключение**

С помощью этого пособия мы хотели поделиться информацией и предложить модели для осуществления программы *Деревенский телефон прямого действия* на основе нашего опыта, накопленного в рамках Фонда "Граммин". Мы надеемся, что этот документ обеспечит вас как институт микрокредитования информацией и инструментами, необходимыми для начала осуществления программы *Деревенский телефон* в той форме, которая подходит для вас и ваших клиентов.

Это пособие в основном содержит сведения о том, "как делать", чтобы разработать и запустить продукт микрокредитования. Хотя мы даем описание шагов, с помощью которых можно начать осуществление программы *Деревенский телефон прямого действия*, эти рамки можно применять ко многим продуктам микрокредитования, а не только к программе *Деревенский телефон* или к программе *Деревенский телефон прямого действия*.

По мере того как мы продолжаем учиться и делать открытия в этой области, Фонд "Граммин" стремится поделиться своими знаниями с общественностью. Мы поощряем организации и отдельных граждан, участвующих в этой инициативе, присоединяться к такому обмену информацией и опытом. Расскажите нам о проблемах, с которыми вы сталкиваетесь, и о решениях, которые вы находите. Просьба зайти на веб-сайт [www.villagephonedirect.org](http://www.villagephonedirect.org) и написать нам по адресу электронной почты: [ypd@gfusa.org](mailto:ypd@gfusa.org).

Мы желаем вам больших успехов в реализации инициативы по программе *Деревенский телефон прямого действия*. Д-р Мохаммад Юнус бросает нам вызов – сократить наполовину уровень бедности до 2015 года. Давайте внесем наш вклад в достижение этой цели с помощью программы *Деревенский телефон прямого действия*!

## Приложения

В представленных ниже разделах содержатся практические материалы, которые могут оказаться полезными для реализации программы *Деревенский телефон*.

Эти разделы имеются также в редактируемом формате на нашем веб-сайте [www.villagephonedirect.org](http://www.villagephonedirect.org).

Приложение А: Образцы материалов для обзоров

Приложение В: План пилотного этапа и образец Соглашения

Приложение С: Прогнозирование запасов

Приложение D: Географическое прогнозирование

Приложение E: Технические характеристики антенны Skymasts

Приложение F: Доступ к эфирному времени

Приложение G: Технические решения для информационных щитов

Приложение H: Оперативное пособие для операторов программы *Деревенский телефон*

Приложение I: Руководство по пользованию телефоном

Приложение J: Образец справочного пособия для сотрудников института микрокредитования на местах

Приложение K: Как приобрести элементы набора

## Приложение А: Образцы материалов для обзоров

Образцы материалов для обзоров<sup>9</sup>

Имя, фамилия респондента обзора: \_\_\_\_\_

Администратор обзора: \_\_\_\_\_

Место: \_\_\_\_\_

Общие сведения о респонденте: \_\_\_\_\_

Состоите ли Вы в браке?	ДА/НЕТ
Сколько у Вас детей?	___
Зарабатываете ли Вы менее 2 долл. США в день?	ДА/НЕТ
Умеете ли Вы читать и писать?	ДА/НЕТ
Владеете ли Вы и управляете ли Вы своим собственным предприятием?	ДА/НЕТ
Если да, то какого типа это предприятие?	___
Имеете ли Вы родственников, работающих за границей?	ДА/НЕТ
Получаете ли Вы денежные переводы от членов семьи в городе или за границей?	ДА/НЕТ
Имеется ли в Вашем домашнем хозяйстве радио?	ДА/НЕТ
Имеется ли в Вашем домашнем хозяйстве телевизор?	ДА/НЕТ

Информация о микрокредитовании: \_\_\_\_\_

<sup>9</sup> Адаптированы с <http://www.telecommons.com>.

Являетесь ли Вы членом института микрокредитования?	ДА/НЕТ
Какого именно института микрокредитования?	_____
Сколько кредитов Вы взяли за последние 12 месяцев?	___
Какой самый большой кредит Вы взяли за последние 12 месяцев?	___
Сколько времени в среднем Вы выплачиваете кредит?	___

Информация об электросвязи: \_\_\_\_\_

Пользовались ли Вы когда-нибудь телефоном? (если нет, переходите к следующему разделу)	ДА/НЕТ
Имеете ли Вы доступ к телефону?	ДА/НЕТ
Сколько Вы тратите на телефонный звонок?	___
Какое расстояние Вы должны преодолеть, чтобы позвонить по телефону?	___
Есть ли какой-нибудь телефон, расположенный ближе того, по которому Вы обычно звоните? Если да, то почему?	_____
Кто больше всего пользуется телефоном в вашем домашнем хозяйстве?	___
Какова средняя продолжительность телефонного разговора, за который Вам приходится платить?	___
Кому Вы звоните? (обведите кружком, к кому это относится)	
	Друзья Семья Деловые контакты Службы чрезвычайных ситуаций Другие:

Какую сумму Вы тратите в среднем ежемесячно на телефонные звонки?	___
Какие усовершенствования Вы внесли бы в телефоны, которыми вы пользуетесь сейчас?	___
Почему Вы не пользуетесь телефоном? (обведите кружком, к кому это относится)	
	Отсутствует телефонный аппарат
	Телефон расположен слишком далеко
	Телефон стоит слишком дорого
	Некому звонить
	Не умею им пользоваться
Пользуется ли кто-нибудь в Вашей семье телефоном?	ДА/НЕТ
Если бы Вам потребовались деньги от вашего родственника, живущего за пределами деревни, какое расстояние Вы были бы готовы пройти, чтобы позвонить?	___ км
Если бы Вы пользовались телефоном, то какая была бы основная цель его использования?	___
Предпочитаете ли Вы пользоваться телефоном, оператором которого является мужчина или женщина?	___

Были бы Вы заинтересованы иметь свое собственное предприятие мобильного телефона?	ДА/НЕТ
---	--------

## Приложение В: План пилотного этапа и образец Соглашения

### ПЛАН ПИЛОТНОГО ЭТАПА<sup>10</sup>

#### УСТАНОВКИ

- Выберите размер, место и ориентировочную цель.
- Определите базовые показатели для анализа и внесения уточнений.
- Определите оптимальную продолжительность.
- Оцените результаты.

Ключевые шаги к проведению испытаний заключаются в следующем:

- Выберите 1-2 места для испытаний из одного из сегментов целевого рынка.
- Определите ориентировочный размер посредством взвешивания выгод, обеспечиваемых точностью, против затрат.
- Установите местность, определите место, которое позволяет персоналу института легко до него добираться для осуществления мониторинга, внесите исправления в случае проблем и усовершенствуйте продукт.

#### МЕРЫ ВОЗДЕЙСТВИЯ

Цель пилотных испытаний заключается в сборе информации для определения коммерческой жизнеспособности программы *Деревенский телефон прямого действия* на вашем целевом рынке. Для этого пилотного этапа необходимо установить цели и задачи. Предлагается осуществлять мониторинг в следующих областях:

- Сбор и анализ информации для усовершенствования продукта.
- Распространение деятельности на несколько дополнительных областей.
- Сбор информации для анализа.

#### ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ ИСПЫТАНИЙ

Продолжительность может быть разной в зависимости от затрат и достоверности получаемых результатов. В основном продолжительность пилотных испытаний основывается на условиях предоставления кредита и на структуре его погашения. Более продолжительные сроки проведения испытаний позволяют иметь более высокий уровень достоверности того, что продукт будет жизнеспособным в коммерческом плане, однако это может быть связано с дополнительными финансовыми издержками и повлиять на конкурентоспособность.

#### ОЦЕНКА

После сбора информации на основе пилотных испытаний необходимо определить, стоит ли инвестировать средства в коммерческую оперативную деятельность программы *Деревенский телефон прямого действия*. Необходимо рассмотреть следующие ключевые элементы:

- Финансовая жизнеспособность, например отдача от инвестиций или объем кредита.
- Соображения конкурентоспособности, такие как доля на рынке или сочетание продуктов.
- Институциональные факторы, такие как инфраструктура, менеджмент, информационные системы и людские ресурсы.

Для обеспечения того, чтобы институт микрокредитования обладал необходимым потенциалом для разработки нового продукта, он должен обладать рядом систем, таких как:

- Каналы поставок – физическая инфраструктура (например отделения на местах) и каналы связи для сбыта продукта целевым группам потребителей.
- Управленческая информационная система – отчетность, мониторинг кредитов и другие системы административного обеспечения, обеспечивающие контроль за выдачей кредитов и сбором выплат по ним, а также мониторинг показателей портфеля инвестиций.
- Людские ресурсы – возможности для подготовки персонала и системы стимулирования и поощрения для внедрения новых продуктов.

<sup>10</sup> Адаптирован из New Product Development for Microfinance: Design, Testing, and Launch Technical Note Number 2 from DAI.

## СОГЛАШЕНИЕ С ОПЕРАТОРОМ ПРОГРАММЫ *ДЕРЕВЕНСКИЙ ТЕЛЕФОН*

### ПРИМЕЧАНИЕ ДЛЯ ПЕРСОНАЛА ИНСТИТУТА МИКРОКРЕДИТОВАНИЯ НА МЕСТАХ

*НАСТОЯЩЕЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВО ДОЛЖНО БЫТЬ ЗАПОЛНЕНО И ПОДПИСАНО ОПЕРАТОРОМ ПДТ И ПРИНЯТО И ПОДПИСАНО УПОЛНОМОЧЕННЫМ ПРЕДСТАВИТЕЛЕМ ИНСТИТУТА МИКРОКРЕДИТОВАНИЯ ДО ВЫДАЧИ ОПЕРАТОРУ ПДТ ОБОРУДОВАНИЯ И ТЕЛЕФОННОГО НАБОРА.*

*СОТРУДНИК ИНСТИТУТА МИКРОКРЕДИТОВАНИЯ ДОЛЖЕН:*

- 1) ОБЪЯСНИТЬ ЕГО СОДЕРЖАНИЕ БУДУЩЕМУ ОПЕРАТОРУ ПДТ.*
- 2) ОБЕСПЕЧИТЬ, ЧТОБЫ ВСЕ ГРАФЫ БЫЛИ АККУРАТНО ЗАПОЛНЕНЫ. ЕСЛИ КАКАЯ-ЛИБО ГРАФА ОКАЖЕТСЯ НЕЗАПОЛНЕННОЙ, ЗАЯВЛЕНИЕ БУДЕТ ОТКЛОНЕНО.*
- 3) НАПРАВИТЬ КОПИЮ ЭТОЙ ЗАПОЛНЕННОЙ ФОРМЫ В <ИНСТИТУТ МИКРОКРЕДИТОВАНИЯ>*

заключенное между

\_\_\_\_\_  
("Институт микрокредитования")

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(вставить адрес)

и

ИМЯ ПОЛНОСТЬЮ ("ОПДТ")	
ИДЕНТИФИКАЦИОННЫЙ НОМЕР	
ФИЗИЧЕСКИЙ АДРЕС	
ПОЧТОВЫЙ АДРЕС	
ПРЕДЛАГАЕМОЕ МЕСТО БИЗНЕСА	
БЛИЖАЙШИЙ ГОРОД	

### **ВВЕДЕНИЕ**

Участие оператора программы *Деревенский телефон* в этом проекте обусловливается соблюдением им требований, которые подробно здесь изложены. Оператор программы *Деревенский телефон* берет перед институтом микрокредитования перечисленные ниже обязательства и соглашается с перечисленными ниже условиями.

## ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 2.1 "**Предприятие**" означает хозяйственную деятельность, связанную со сделками с телефоном, предусмотренными в Пособии оператора программы *Деревенский телефон*.
- 2.2 "**Соглашение о кредите**" означает соглашение о предоставлении кредита, заключенное между оператором программы *Деревенский телефон* и институтом микрокредитования, чтобы зафиксировать условия, на которых оператору программы *Деревенский телефон* предоставляется кредит институтом микрокредитования в целях финансирования покупки телефонного аппарата.
- 2.3 "**Оператор электросвязи**" означает оператора предприятия электросвязи, предоставляющего эфирное время.
- 2.4 "**Сеть оператора электросвязи**" означает телефонную сеть, эксплуатируемую в данном регионе оператором электросвязи на основе лицензии.
- 2.5 "**Дистрибьютор эфирного времени**" означает организацию оператора электросвязи, предоставляющую продукт эфирного времени.
- 2.6 "**Телефон**" и "**Оборудование**" означают телефонную трубку GSM и связанные с ней комплектующие, которые могут включать 12-вольтовое зарядное устройство и внешнюю антенну, а также соответствующие кабельные соединения и переходники.
- 2.7 "**SIM**" означает абонентский идентификационный номер, включаемый в набор программы *Деревенский телефон*, посредством которого осуществляется подключение к сети оператора электросвязи.
- 2.8 "**Набор программы Деревенский телефон**" означает оборудование, необходимое для того, чтобы оператор программы *Деревенский телефон* мог начать работу своего предприятия по программе *Деревенский телефон*.
- 2.9 "**Пособие оператора программы Деревенский телефон**" означает пособие, публикуемое время от времени дистрибьютором эфирного времени, по своему усмотрению, и распространяемое время от времени среди операторов ПДТ институтом микрокредитования, в котором фиксируются методы оперативной деятельности, процедуры, договорные условия и другие вопросы, касающиеся деятельности предприятия.

## СОГЛАШЕНИЕ

- 3.1 Право оператора программы *Деревенский телефон* оставаться подключенным к сети оператора электросвязи посредством SIM определяется соблюдением оператором ПДТ во всех отношениях и в любое время положений Пособия оператора программы *Деревенский телефон* и настоящего Соглашения.
- 3.2 Институт микрокредитования сохраняет за собой право в любое время отключать на временной или постоянной основе SIM от сети оператора электросвязи, если он установит, по своему собственному усмотрению, что это подключение используется для целей, не соответствующих целям предприятия оператора эфирного времени, или что оператор программы *Деревенский телефон* не соблюдает условия настоящего Соглашения, условия Пособия оператора программы *Деревенский телефон* или условия соглашения о предоставлении кредита.
- 3.3 В том случае, когда оператор программы *Деревенский телефон* не соблюдает условия настоящего Соглашения и положения Пособия оператора программы *Деревенский телефон*, институт микрокредитования имеет право немедленно и без предварительного уведомления прекратить действие настоящего Соглашения.

- 3.4 Настоящее Соглашение остается в силе в течение неопределенного времени, если его действие не прекращено в соответствии с положениями пункта 3.3, до тех пор пока одна из сторон не прекратит его действие путем направления другой стороне письменного уведомления не менее чем за 30 дней до прекращения действия Соглашения.
- 3.5 В случае прекращения действия Соглашения, институт микрокредитования имеет право отключить SIM от сети оператора электросвязи. Оператор ПДТ также возвращает институту микрокредитования все информационные и рекламные материалы, содержащие торговую марку оператора электросвязи или дистрибьютора эфирного времени. Это обязательство сохраняет свою силу и после прекращения срока действия настоящего Соглашения.
- 3.6 Оператор программы *Деревенский телефон* не имеет права уступать или передавать право на использование SIM или на осуществление хозяйственной деятельности, либо любые иные права, зафиксированные в настоящем Соглашении, какому бы то ни было другому лицу.
- 3.7 Оператор программы *Деревенский телефон* признает, что все риски, связанные с утратой, ущербом, нормальным износом или разрушением предпринимательского набора оператора программы *Деревенский телефон*, несет сам оператор программы *Деревенский телефон* за исключением тех, которые можно компенсировать путем рекламации по гарантии завода-изготовителя. В случае наступления одного из этих событий, оператор программы *Деревенский телефон* обязан напрямую представить рекламацию заводу-изготовителю по гарантии, либо заменить поврежденное, разрушенное или изношенное оборудование за счет собственных средств оператора программы *Деревенский телефон*, а институт микрокредитования сам принимает решение относительно того, предоставлять ли оператору программы *Деревенский телефон* дополнительные кредиты на эти цели. В любое время оператор программы *Деревенский телефон* несет ответственность за надлежащий уход, техническое обслуживание и ремонт телефонного аппарата и SIM.
- 3.8 Оператор программы *Деревенский телефон* обязуется соблюдать во всех отношениях указания института микрокредитования, касающиеся оперативной деятельности предприятия и использования SIM.
- 3.9 Оператор программы *Деревенский телефон* признает, что он должен соблюдать стандартные условия службы дистрибьютора эфирного времени, содержащиеся в наборе программы *Деревенский телефон*. Дистрибьютор эфирного времени поручил институту микрокредитования информировать оператора программы *Деревенский телефон*, что он и делает, о специальных тарифах, предоставляемых оператору программы *Деревенский телефон* в соответствии с настоящим Соглашением, которые время от времени будут объявляться оператору программы *Деревенский телефон* дистрибьютором эфирного времени, и будут также время от времени объявляться институту микрокредитования, а также могут меняться время от времени дистрибьютором эфирного времени в соответствии со стандартными условиями службы.
- 3.10 Все уведомления в связи с настоящим Соглашением рассылаются по соответствующим адресам сторон, указанным выше.

ПОДПИСАНО В \_\_\_\_\_ (место) \_\_\_\_\_ (дата) \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**Оператор программы *Деревенский телефон***

ПОДПИСАНО В \_\_\_\_\_ (место) \_\_\_\_\_ (дата) \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_

## Приложение С: Прогнозирование запасов

Это простая ведомость, позволяющая вести учет запасов имущества, осуществлять прогнозирование и содействующая заказу нового оборудования.

	Прогнозирование запасов						
	Запас		Всего	Средний объем продаж в месяц	Кол-во месяцев	Пополнение уровня запаса	Следующий заказ
СТАТЬИ	В наличии	Заказан	Кол-во запаса "в наличии" + "заказан"	Количество	Кол-во ("Всего"/"Средний объем продаж в месяц")	Количество	Время
Двусторонние тарифные щиты							
Стойки для тарифных щитов							
Автомобильные зарядные устройства							
Наушники							
Кабель							
Батареи							
Антенны							
Мобильные телефоны							
Кепки							
Майки							

## Приложение D: Географическое прогнозирование

Эта ведомость может помочь в составлении прогноза развертывания новых операторов программы *Деревенский телефон*.

ПЛАН РАЗВЕРТЫВАНИЯ "ТЕЛ'ИМБЕРЕ"*														
ИМК _____														
Уполномоченный сотрудник _____														
Дата утверждения плана (месяц ноль) _____														
ПРОВИНЦИЯ														
МЕСЯЦ	Бутаре	Блумба	Чьянгугу	Гисеьи	Гитарамба	Кибунго	Кигали-сельский район	Мутара	Рухенгери	Кибуе	Гиконгоро	Кигали	Другие – просьба уточнить	Итого
Октябрь														
Ноябрь														
Декабрь														
Январь														
Февраль														
Март														
Апрель														
Май														
Июнь														
Июль														
Август														
Сентябрь														
														<b>ВСЕГО:</b>

\* Тел'Имбере – название программы *Деревенский телефон* в Руанде

## Приложение Е: Технические характеристики антенны Skymasts



### Антенна для программы Деревенский телефон Руководство по набору

#### Набор для антенны Skymasts Тип 1 Антенна со средним коэффициентом усиления 10 дБд + 10 м кабеля GSM900



Антенна Skymasts 7161,3 со средним коэффициентом усиления для GSM900

Коэффициент усиления 10 дБд

Частота 870–960 МГц

- 10 м кабеля с готовыми разъемами (RG58)
- Скобы включены

Габариты 675 × 160 × 30 мм

Масса 0,9 кг (включая кабель)

#### Набор для антенны Skymasts Тип 2 Антенна со средним коэффициентом усиления 10 дБд + 10 м кабеля GSM1800



Антенна Skymasts 7161,4 со средним коэффициентом усиления для GSM1800

Коэффициент усиления 10 дБд

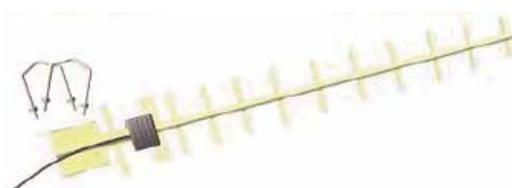
Частота 1710–1880 МГц

- 10 м кабеля с готовыми разъемами (RG58)
- Скобы включены

Габариты 390 × 80 × 30 мм

Масса 0,7 кг (включая кабель)

#### Набор для антенны Skymasts Тип 3 Антенна со средним коэффициентом усиления 13 дБд + 10 м кабеля GSM900



Антенна Skymasts 7161,31 с высоким коэффициентом усиления для GSM900

Коэффициент усиления 13 дБд

Частота 870–960 МГц

- 10 м кабеля с готовыми разъемами (RG58)
- Скобы включены

Габариты 1085 × 160 × 30 мм

Масса 1,0 кг (включая кабель)

#### Набор для антенны Skymasts Тип 4 Антенна со средним коэффициентом усиления 10 дБд + 10 м кабеля GSM1800



Антенна Skymasts 7161,41 со средним коэффициентом усиления для GSM1800

Коэффициент усиления 13 дБд

Частота 1710–1880 МГц

- 10 м кабеля с готовыми разъемами (RG58)
- Скобы включены

Габариты 616 × 85 × 30 мм

Масса 0,8 кг (включая кабель)



## Антенна для программы Деревенский телефон Руководство по набору

### Переходник антенны Skymasts GSM900

Skymasts NOK/110ADP/900  
Переходник антенны Nokia 1110



Потери при соединении < 5 дБ

Частота 870–960 МГц

- 150 мм кабеля с готовым разъемом

### Переходник антенны Skymasts GSM1800

Skymasts NOK/110ADP/1800  
Переходник антенны Nokia 1110



Потери при соединении < 5 дБ

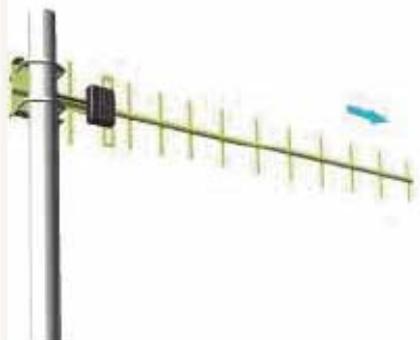
Частота 1710–1880 МГц

- 150 мм кабеля с готовым разъемом

### Инструкция по установке

1

Установите антенну на вертикальной стойке так, чтобы все ее элементы были расположены по вертикали, как показано на рисунке. Антенну следует направить в сторону ближайшей мачтовой антенны сотовой связи. Убедитесь в том, что после закрепления антенны длины кабеля, поставленного в наборе, будет достаточно, чтобы подключиться к месту расположения телефона.



3

Наденьте переходник на тыльную часть телефонного аппарата. Убедитесь в том, что переходник плотно зафиксирован на своем месте.



2

Проведите кабель к месту расположения телефона. Подключите кабель антенны к кабелю переходника, как показано на рисунке. Плотно зажмите разъемы.



4

Медленно вращайте антенну, в то время как другой человек должен следить за уровнем сигнала, чтобы получить наилучшие результаты.



©2007 Skymasts Antennas Ltd |



## Приложение F: Доступ к эфирному времени

### Варианты получения эфирного времени



Можно было бы истолковать, что значение предприятия программы *Деревенский телефон* определяется оборудованием, входящим в пакет. Но это лишь часть общего дела. Жизнеспособность предприятия оператора программы *Деревенский телефон* зависит от подключения к сети и наличия источника питания, а также от способности оператора получить доступ к эфирному времени по оптовым ценам, что в свою очередь позволяет им перепродавать это эфирное время в своей общине по конкурентоспособным ставкам. Без этого оператор программы *Деревенский телефон* мог бы просто покупать по розничной цене эфирное время, а затем просто отмечал бы его расход, не имея преимуществ перед другими предпринимателями, работающими самостоятельно вне рамок программы *Деревенский телефон*.

Эфирное время не создается специально для операторов программы *Деревенский телефон* – это общий продукт. Оператор программы *Деревенский телефон* получает выгоду от того, что с помощью SIM-карты он имеет доступ к иной тарифной ставке, применяемой в отношении единицы времени (минуты) в рамках административной системы расчетов по предварительной оплате. Предварительная оплата осуществляется оператором программы *Деревенский телефон* по оптовым тарифным ставкам, а не по розничной цене. Разница между этими тарифными ставками и составляет маржу, которую получает оператор программы *Деревенский телефон*.

## Приложение G: Технические решения для информационных щитов

Вывески и информационные щиты и панели должны соответствовать окружающей среде. Ниже в качестве примера приводится простой вариант придорожного информационного щита. Сюда не включается монтажная стойка для информационного щита, о которой следует подумать отдельно. Монтажная стойка, как правило, является переносной и на ночь заносится в помещение, чтобы не допустить воровства. Показанная ниже стойка обеспечивает стабильность при сильном ветре. Ее также можно перемещать из соображений безопасности или для лучшей наглядности. В Уганде оператор программы *Деревенский телефон* обычно тратит на начальном этапе на такие информационные материалы, включая раму, около 40 долларов США. Впоследствии было найдено альтернативное решение в виде придорожного информационного щита, стоимость которого составляет примерно 20 долларов США.

### Соображения, касающиеся придорожных информационных щитов (без монтажной стойки)

Цвет	Сколько красок требуется? Чем больше красок, тем дороже вывеска. <i>Примечание.</i> – Торговая марка часто требует придерживаться цветов компании. Следует изготовить образец, который должен быть утвержден компанией с торговым знаком.
Размер щита	Щит должен быть достаточно большим, чтобы его можно было прочитать издалека. Размеры могли бы составлять 18"× 24".
Метод монтажа	– Каким образом закрепляется щит? В раме? На вбитых в землю стойках? Прибивается гвоздями к стене? – Монтажные отверстия в информационном щите: для показанной выше конструкции: 13 7/8" между отверстиями (по внешнему периметру); располагаются на расстоянии 3/8" от верхнего края щита до верхнего уровня отверстия; левое отверстие – на расстоянии 1 13/16" от левого края; правое отверстие – также на расстоянии 1 13/16" от правого края. Диаметр отверстия – 1/4". (Отверстия должны быть вверху и внизу). Отверстия должны быть прочными и снабжены крепежными втулками из нержавеющей стали.
Требования к материалу	Устойчивость к воздействию ультрафиолетовых лучей. Способность не терять цвет. Водоустойчивость. По мере возможности, гофрированная пластмасса. Не поддающийся воздействию плесени. Срок действия (под открытым небом в тропических условиях) – 5 лет.
Доставка и транспортировка	Может изготавливаться на месте или в другом регионе. Для Уганды оказалось дешевле изготавливать вывески в Айове и доставлять их в Уганду. Срок поставки. Предложение поставщика должно включать стоимость доставки.
Художественное исполнение	Кто предоставит электронные изображения (будет ли их создание оцениваться дополнительно)? Пробный оттиск и процедура одобрения: уточните, хотите ли вы видеть пробный оттиск и утверждать его, прежде чем начнутся типографские работы. Рекомендуется ознакомиться с пробным оттиском, что должно быть бесплатно.
Контроль качества	Какое минимальное допустимое пространство для выравнивания полей цветов? Это необходимо, чтобы многоцветные вывески имели все компоненты на своих местах.



## Приложение Н: Оперативное пособие для операторов программы *Деревенский телефон*

# ПОСОБИЕ ДЛЯ ОПЕРАТОРОВ ПРОГРАММЫ *ДЕРЕВЕНСКИЙ ТЕЛЕФОН (ДЕРЕВЕНСКИЙ ТЕЛЕФОН ПРЯМОГО ДЕЙСТВИЯ)*

[Институт микрокредитования должен адаптировать это пособие для своих условий и программы *Деревенский телефон*. Это пособие также должно быть подписано институтом микрокредитования и оператором программы *Деревенский телефон* вместе со стандартным соглашением о кредите]

## 1.0 ПРИВЕТСТВИЕ

Поздравляем – Вы стали еще одним оператором программы *Деревенский телефон*! Это открывает для Вас и Вашей общины блестящие возможности.

Вас выбрали в качестве оператора программы *Деревенский телефон* потому, что организация микрокредитования рекомендовала Вас, учитывая сложившиеся между вами отношения.

Настоящий документ поможет Вам понять, как управлять вашим телефонным предприятием, в нем также перечислены наиболее важные требования и обязанности.

## 2.0 ОБЯЗАННОСТИ ОПЕРАТОРА ПРОГРАММЫ *ДЕРЕВЕНСКИЙ ТЕЛЕФОН*

### 2.1 Деловые обязанности

В качестве оператора программы *Деревенский телефон* Вы являетесь жизненно важным ресурсом для вашей общины, оказывающим услуги каждому ее члену. Учитывая это обстоятельство, работа данного предприятия связана с определенной ответственностью и некоторыми обязанностями:

- 1) Ваше телефонное предприятие должно работать таким образом, чтобы члены Вашей общины всегда имели доступ к услугам телефонной связи. Вы можете расположить свое телефонное предприятие в любом месте где, на Ваш взгляд, обеспечиваются наилучшие условия для бизнеса, однако его расположение должно быть прогнозируемым, и люди должны иметь возможность надеяться на Ваши услуги.
- 2) Телефон должен быть **доступен для использования в течение 24 часов в сутки и семи дней в неделю**. Зависимость людей от Ваших услуг, направленных на обеспечение доступа к информации и связи с другими людьми, будет постепенно возрастать. При возникновении чрезвычайной ситуации кто-либо должен иметь возможность воспользоваться телефоном в любое время дня и ночи.
- 3) В Вашей общине **каждый должен иметь доступ** к телефону. Вы не можете отказать кому бы то ни было воспользоваться телефоном, за исключением случаев, когда человек не хочет платить за услуги.
- 4) **Необходимо разместить щит с рекламой *Деревенского телефона***. Этот щит входит в состав предпринимательского набора. Вы не обязаны платить налог за этот щит. Если местные органы власти требуют от вас уплаты налога за щит, обращайтесь в Ваш институт микрокредитования. [*Разумеется, это относится к ситуации, когда институт микрокредитования включает этот щит в предпринимательский набор.*]
- 5) **Вы не можете выносить телефон за пределы Вашей деревни в личных целях**. Если Вы уезжаете по личным делам, Вы не можете брать телефон с собой; если вы переезжаете в другую деревню, телефон должен остаться на прежнем месте.
- 6) **Предприятие и телефон не подлежат передаче**. Если Вы не желаете более работать в качестве оператора программы *Деревенский телефон*, Вы должны вернуть телефон, рекламные материалы (щит и рекламные карточки) и/или SIM-карту в Ваш институт микрокредитования.
- 7) Телефонный аппарат будет **эксплуатироваться только Вами как оператором программы *Деревенский телефон* или одним из членов Вашей семьи**. Сотруднику института микрокредитования, работающему в местном отделении, следует дать имена членов семьи, которые будут помогать Вам осуществлять работу этого предприятия. [*Предприятие оператора программы *Деревенский телефон* часто эксплуатируется наемным работником владельца предприятия. Институты микрокредитования должны выработать свою позицию на этот счет.*]

- 8) Вы должны **взимать тарифные ставки, зафиксированные** в тарифном перечне, за пользование телефоном. Можно, по своему усмотрению, создавать дополнительные виды услуг и брать за это плату.
- 9) Вы должны вести **журнал учета вызовов**, который должен предоставляться для проверки сотруднику института микрокредитования. Образец такого журнала приводится в настоящем пособии.
- 10) До завершения срока действия соглашения о кредите **институт микрокредитования продолжает оставаться собственником** всего оборудования, поставленного в соответствии с этим соглашением.
- 11) **SIM-карта для подключения всегда остается собственностью института микрокредитования** и может быть отключена оператором электросвязи по просьбе института микрокредитования. [*Для соблюдения этого положения институт микрокредитования должен заключить специальное соглашение с оператором электросвязи.*]
- 12) **В качестве оператора программы Деревенский телефон Вы несете ответственность за надлежащий уход**, техническое обслуживание и ремонт оборудования в любое время.
- 13) **В качестве оператора программы Деревенский телефон Вы несете ответственность за утерянное или украденное оборудование.** Все финансовые обязательства продолжают действовать в такой ситуации.
- 14) Если оборудование украдено, Вы как оператор программы *Деревенский телефон* должны подать **заявление в полицейский участок** и получить соответствующий ответ от полиции, чтобы оператор электросвязи мог принять необходимые меры и заблокировать телефон.
- 15) В случае Вашей **смерти** один из членов семьи может присоединиться к институту микрокредитования и продолжить бизнес вместо Вас. В противном случае все оборудование и SIM-карта должны быть возвращены институту микрокредитования. Если собственность на оборудование перешла к Вам в связи с выполнением финансовых обязательств, то оно остается в семье (за исключением SIM-карты для подключения).
- 16) В течение всего периода деятельности предприятия Вы как **оператор программы Деревенский телефон должны оставаться членом института микрокредитования** (иметь кредит или накопления) и посещать регулярно проводимые совещания. В случае прекращения членства Вы теряете право на управление предприятием программы *Деревенский телефон*, и SIM-карта будет отключена.
- 17) Оператор программы *Деревенский телефон* может иметь только один деревенский телефон. [*Политика может измениться и будет определяться балансом миссии института микрокредитования в отношении двух дополнительных целей: 1. Создание предприятий оператора программы Деревенский телефон, которыми владеет и управляет предприниматель; и 2. Обслуживание как можно большего количества людей.*]
- 18) Эфирное время **закупается только у института микрокредитования.** [*Институт микрокредитования сам должен определить свою политику на этот счет.*]

## 2.2 Понимание кредита

Сотрудник вашего отделения микрокредитования объяснит Вам все детали Вашего кредита при подписании соглашения о кредите. В частности, Вы должны быть уверены в том, что Вам понятны следующие элементы:

- Период отсрочки погашения кредита (если таковой имеется).
- Общая сумма кредита и стоимость всего оборудования в предпринимательском наборе по программе *Деревенский телефон*.
- Срок погашения кредита.
- Сумма каждого платежа в счет погашения кредита.
- Период, на который предоставляется кредит.
- Периодичность выплат.

Краткое содержание этой информации будет представлено в документе о разворачивании программы *Деревенский телефон*, который Вы подписываете при получении Вашего предпринимательского набора.

Залогом Вашего кредита служит телефон и другое оборудование. Если телефон потерян или украден, Вы несете ответственность за его замену. Все расходы, связанные с ремонтом, не подпадающим под гарантию, несет оператор программы *Деревенский телефон*.

Кредит предоставляется только на оборудование, а не на SIM-карту для подключения телефона. SIM-карта остается собственностью оператора электросвязи.

Если у Вас имеются вопросы или Вам непонятны некоторые из этих положений, обязательно обращайтесь к сотруднику Вашего подразделения института микрокредитования.

### 3.0 ОБОРУДОВАНИЕ

#### 3.1 Содержание набора для начала работы оператора программы *Деревенский телефон*

Набор для начала работы оператора программы *Деревенский телефон* содержит все необходимое для начала работы предприятия по программе *Деревенский телефон*. В него входят:

- Мобильный телефон Nokia с батареей.
- Инструкция для владельца телефона. Она содержит подробные указания относительно пользования телефоном.
- SIM-карта и ваучер на эфирное время (или предварительно загруженное эфирное время). SIM-карта уже должна быть установлена в телефон (без нее он не будет работать). Ваучеры на эфирное время можно сопоставить с деньгами: когда Вы вводите его номер в мобильный телефон, баланс его счета пополняется. До тех пор пока баланс на счету Вашего телефона остается положительным, Вы можете звонить и принимать звонки.
- Щит с информацией о программе *Деревенский телефон*. Вы можете установить его таким образом, чтобы все знали, что у Вас имеется мобильный телефон, которым люди могут воспользоваться, чтобы позвонить. [*Это положение выполняется по усмотрению оператора. Но интересам института микрокредитования отвечает его участие в этом процессе.*]
- Рекламные карточки. На этих карточках должны указываться Ваше имя, место расположения и номер телефона; их следует раздать друзьям и членам семьи, чтобы они могли звонить Вам, и распространять их среди других людей для дальнейшего распространения номера Вашего телефона. [*Это положение выполняется по усмотрению оператора. Но интересам института микрокредитования отвечает его участие в этом процессе.*]
- Факультативно может быть включена антенна с кабелем и переходником для подключения к телефону. Антенна повышает качество приема сигнала и позволяет лучше слышать речь.
- Факультативно может быть также предоставлено оборудование для подзарядки батареи в телефоне.
- Пособие для оператора программы *Деревенский телефон* (настоящий документ).

Если какие-либо компоненты отсутствуют или испорчены, просьба обращаться к сотруднику Вашего подразделения института микрокредитования.

#### 3.2 Подключение оборудования

##### **Подключение антенны**

Прежде всего необходимо подключить антенну к мобильному телефону, чтобы можно было обеспечить наилучшее качество телефонной связи. Необходимо предпринять следующие шаги:

- 1) Подключите длинный тяжелый кабель к антенне (если он еще не подключен).
- 2) Подключите небольшой кабель переходника к большому кабелю.
- 3) На тыльной стороне мобильного телефона установите переходник. *Важное замечание.* – Если необходимо отключить телефон, отсоедините разъем от телефонного аппарата, оставив кабель переходника подключенным к разъему.

##### **Ориентирование и подъем антенны**

Важно, чтобы антенна была ориентирована на направление, обеспечивающее наилучший прием сигнала. Для этого:

- 1) Включите телефон, нажав на красную кнопку питания.
- 2) Следите за индикатором мощности сигнала в верхнем левом углу экрана. Может быть высвечено до шести меток.

- 3) Попросите кого-нибудь держать антенну вертикально (короткие концы должны быть направлены в сторону земли).
- 4) Поверните антенну в сторону ближайшей базовой станции оператора электросвязи или промежуточного усилителя. Они обычно расположены в городах или торговых центрах.
- 5) Следите за индикатором мощности сигнала и определите направление, обеспечивающее наиболее сильный сигнал (большее количество полосок).
- 6) Закрепите антенну на стойке или мачте. Антенна должна быть расположена как можно выше, как минимум на высоте 10 метров, и не должна блокировать "линию прямой видимости" ближайшей базовой станции.
- 7) Направьте антенну в сторону, обеспечивающую самый сильный сигнал.
- 8) Закрепите антенну в нескольких местах (например, у основания, посередине, прикрепив ее к зданию, или используя дополнительную опору).

Конкретные инструкции о подключении антенны, кабеля, разъема и телефона Nokia содержатся в Приложении Е: Технические характеристики антенны Skymasts.

### 3.3 Подзарядка батареи

#### **Надежный источник питания**

Телефон Nokia оснащен литий-ионной батареей BL-5C. Полностью заряженная батарея обеспечивает возможность телефонных разговоров в пределах от 3 час. 10 мин. до 5 час. 20 мин., и от 245 часов до 310 часов в режиме ожидания.

После того, как вы вскрыли Ваш набор, необходимо сразу же приступить к подзарядке телефона. Вы можете определить уровень энергии в батарее с помощью индикатора на правой стороне экрана телефона.

Важно осуществлять подзарядку телефона из надежного источника питания. Бензиновые генераторы представляют собой нестабильный источник энергии, который может повредить батарею или телефон. В некоторых деревнях постоянно происходят перепады в уровнях напряжения, что может испортить электрические приборы. Если Вам известно, что в Вашей деревне существует такая проблема, то нужно всегда заряжать батарею из источника питания, поставляемого в предпринимательском наборе программы *Деревенский телефон*. Если Вы не будете соблюдать эту инструкцию, то Вы рискуете повредить батарею или телефон, и Вам придется покупать их за свой счет.

#### **Использование автомобильного аккумулятора**

Можно также подзаряжать мобильный телефон, подключив его к автомобильному аккумулятору. Подключите клеммы кабеля переходника к батарее и подсоедините автомобильное зарядное устройство к переходнику. Следите, чтобы при правильном подключении ("+" к красному, "-" к черному) на кабеле переходника загорелась красная лампочка. После этого можно подключить автомобильное зарядное устройство к вашему телефону. Вы увидите, что телефон подзарядается, когда батарейка в верхнем правом углу экрана движется. Как только индикатор перестает двигаться, телефон полностью заряжен и его необходимо отключить от зарядного устройства. Автомобильный аккумулятор следует подзаряжать раз в два месяца, чтобы он не вышел из строя.

**Важное замечание.** – Убедитесь в том, что знаки на клеммах совпадают со знаками на батарее. Клемма "+" (КРАСНАЯ) должна быть подключена к терминалу "+", а клемма "-" (ЧЕРНАЯ) должна быть подключена к терминалу "-".

*Журнал учета подзарядки батареи включен в конце настоящего пособия. Неплохо также фиксировать дату подзарядки автомобильного аккумулятора, чтобы подзаряжать его до того, как он полностью разрядился.*

### 3.4 Информация о гарантии

#### **Телефон Nokia и батарея**

Ваш телефон Nokia продается с гарантией [*определяется с продавцом телефона Nokia, причем гарантийный срок может быть предметом договоренности, и если вы покупаете определенное количество телефонов, вам могут продлить гарантийный срок без дополнительной платы*]. Подробную информацию об условиях гарантии можно найти в документации Nokia в наборе оборудования для предприятия, причем оператор программы *Деревенский телефон* должен внимательно изучить ее. В целом гарантия охватывает проблемы, связанные с изготовлением телефона, но она не распространяется на повреждения, причиненные телефону. Например, если Вы уроните телефон и он разобьется, то его ремонт гарантией не покрывается. На батарею гарантия не распространяется.

Если вы обнаружили заводской дефект, то чтобы вернуть телефон и воспользоваться гарантией, необходимо сохранить коробку и все исходные комплектующие, поступившие вместе с телефоном. Просьба сохранять упаковку на случай необходимости возврата телефона в течение гарантийного срока.

Любой гарантийный ремонт телефона должен осуществляться в уполномоченном центре обслуживания, который приводится ниже, и как владелец телефона Вы должны сами доставить его в центр обслуживания. Любой несанкционированный ремонт лишает Вас гарантии. По вопросам ремонта телефона просьба обращаться по следующему адресу:

*Ваш уполномоченный агент по ремонту*  
*Имя*  
*Адрес*  
*Телефон*  
*Электронная почта*

### **Солнечные панели**

Солнечная панель поставляется с гарантией от заводских дефектов сроком на один год. В случае возникновения проблем с солнечной панелью, просьба обращаться по следующему адресу:

*Ваш уполномоченный агент по ремонту*  
*Имя*  
*Адрес*  
*Телефон*  
*Электронная почта*

### **Батареи**

По вопросам гарантии обращайтесь к ближайшему уполномоченному агенту с картой гарантийного обслуживания.

*Ваш местный уполномоченный агент по ремонту*  
*Имя*  
*Адрес*  
*Телефон*  
*Электронная почта*

### **Антенны и кабельные соединения**

При обнаружении заводского дефекта эти предметы будут заменены. В случае повреждения вследствие халатного обращения (умышленного повреждения оборудования) оператор программы *Деревенский телефон* должен будет покупать эти предметы за свой счет.

## **3.5 Использование телефона**

Телефон Nokia – это полноценный мобильный телефон. Настоящий раздел содержит базовую информацию, чтобы помочь Вам использовать телефон для своего предприятия по программе *Деревенский телефон*. Просьба изучить документацию телефона Nokia, чтобы знать о различных особенностях Вашего телефона.

### **Осуществление вызова внутри страны**

Осуществить телефонный вызов внутри страны очень просто. Наберите номер телефона и нажмите зеленую кнопку. По окончании разговора нажмите красную кнопку.

Первые три цифры номера телефона указывают систему телефона, который Вы набираете. [*Это может иметь различные значения в каждой стране.*] Плата за вызовы этих различных систем осуществляется по различным тарифам. См. список тарифов, предоставляемый институтом микрокредитования или оператором электросвязи, чтобы подробно изучить тарифные ставки.

## Международные вызовы

Сначала наберите "+" для чего нажмите и держите кнопку "0" пока не появится "+".

Затем наберите "международный телефонный код" страны, в которую Вы звоните, а затем номер телефона. Например, + 1 12 345678 (1 – это международный телефонный код США).

Подробная информация о международных телефонных кодах содержится в конце этого руководства. Информацию о тарифных ставках можно получить в Тарифном листе.

## Время вызова

[Индивидуально, сверьтесь с оператором электросвязи/пособием]

## Покупка и проверка эфирного времени

[Индивидуально]

Телефонный вызов можно осуществлять лишь после того, как Вы загрузили в Ваш телефон эфирное время. Предпринимательский набор программы *Деревенский телефон* поставляется с Вашей первой карточкой эфирного времени. Чтобы загрузить это время, следуйте инструкции на карточке.

Вы должны всегда покупать эфирное время в своем институте микрокредитования. Всегда имейте достаточно эфирного времени в Вашем телефоне, чтобы Вы могли осуществлять операции Вашего предприятия в течение не менее двух недель. Звоните по номеру \*XXX#, чтобы проверить, сколько эфирного времени остается у Вашего телефона.

## 4.0 ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ БИЗНЕСА ПО ПРОГРАММЕ *ДЕРЕВЕНСКИЙ ТЕЛЕФОН*

Оператор программы *Деревенский телефон* зарабатывает деньги путем продажи использования мобильного телефона членам общины. Цена, которую оператор программы *Деревенский телефон* взимает с клиентов, превышает стоимость эфирного времени.

Есть два способа, с помощью которых оператор программы *Деревенский телефон* зарабатывает деньги:

- 1) Базовая розничная маржа составляет [маржа] за минуту [или единицу] для всех вызовов внутри страны. Так за пять минут разговора по телефону с оператором электросвязи оператор программы *Деревенский телефон* получает как минимум [подсчитайте].
- 2) Оператор программы *Деревенский телефон* может также взимать деньги за дополнительные услуги, например за визит к члену общины, чтобы сообщить ему, что ему звонят. Уровень цен и сами эти услуги определяются по усмотрению самого оператора программы *Деревенский телефон*.

### 4.1 Взимание платы за вызовы

Оператор программы *Деревенский телефон* должен взимать плату с пользователя на основе продолжительности телефонного разговора, округляя ее до ближайшей минуты. Например:

- Звонок продолжительностью 0:12 на номер [другого оператора 1] оплачивается в размере за 1 минуту [пример].
- Звонок продолжительностью 1:53 на номер [другого оператора 2] оплачивается в размере за 2 минуты [пример].
- Звонок продолжительностью 2:07 на номер [другого оператора 3] оплачивается в размере за 3 минуты [пример].

Оператор программы *Деревенский телефон* взимает [XYZ] за входящий вызов. [Институт микрокредитования должен определить, следует ли взимать плату за входящий вызов, так как это зависит от местного регулирования].

Подача сигнала бипера отключена в деревенском телефоне, чтобы избежать вызовов с нулевым поступлением для оператора программы *Деревенский телефон*. Когда Вы осуществляете вызов, получатель не может определить Ваш номер телефона. [Местные правила могут быть иными].

Все клиенты должны платить за свои вызовы наличными. Не предоставляйте кредит никому из своих клиентов. Вы можете говорить: "Да, ты мой друг, но для моего бизнеса – ты клиент".

## 4.2 Послания SMS и дополнительные услуги

Помимо использования мобильного телефона для переговоров, его можно также использовать для отправления и приема текстовой информации. Это может быть очень эффективный способ отправлять и получать краткие послания, а также эффективный способ получения важной информации, такой как цены на сырье и курсы иностранной валюты. См. пособие для владельца, в котором содержатся подробные инструкции о том, как отправлять послания SMS и получать информацию.

На Ваш телефон можно также направлять послания электронной почты. Адрес Вашей электронной почты следующий: [Уточните] [Отметьте, что эта функция может и не действовать в вашей сети.]

## 4.3 Финансовый анализ – получение прибыли

Тарифные ставки, взимаемые оператором электросвязи за каждую минуту эфирного времени, зависят от того, по какому номеру осуществляется вызов, в какой день недели и в какое время суток. Однако тарифная ставка, которую Вы берете со своих клиентов, *не* меняется в зависимости от времени суток или дня недели.

## 4.4 Ведение журнала учета телефонных вызовов

Вы должны вести журнал учета всей деятельности Вашего предприятия. Дата вызова, продолжительность телефонного разговора, вызываемая система, исходящие/входящие услуги, а также полученная сумма – все это очень важная информация. Полезной также является информация о клиенте.

Вы должны приобрести журнал учета вызовов и создать в нем колонки для учета в соответствии с образцом, содержащимся в конце этого пособия. Сотрудник вашего института микрокредитования может периодически посещать Ваше предприятие и просить ознакомить его с содержанием журнала учета.

## 4.5 Обеспечение маркетинга Вашего предприятия

Очень важно, чтобы люди в Вашей общине знали о Вашем предприятии. В Ваш предпринимательский набор включен рекламный щит [факультативно]. Без промедления выставьте его на видном месте для рекламы вашего предприятия по программе *Деревенский телефон*.

# 5.0 ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ И ПРОБЛЕМЫ

## 5.1 Что случится, если...

- **...телефон утерян или украден:** сообщите об этом случае в полицию и курирующему Вас сотруднику в институте микрокредитования, чтобы можно было заблокировать телефон. Лучше всего занести протокол полиции в досье, а соответствующие копии направить в институт микрокредитования.
- **...я переезжаю в другую деревню:** Вы должны обратиться к курирующему Вас сотруднику института микрокредитования, чтобы определить, можете ли Вы перенести свое предприятие по программе *Деревенский телефон* в новую деревню. Если новая деревня расположена за пределами зоны обслуживания оператора электросвязи, то Вы должны будете оставить предприятие.
- **...телефон прекращает функционировать:** во-первых, следуйте инструкциям, содержащимся в разделе "Разрешение проблем" пособия владельца телефона Nokia. Если ничего не получается, то Вы можете обратиться к друзьям или к курирующему Вас сотруднику института микрокредитования. В качестве последнего варианта, отнесите телефон в центр технического обслуживания. **НЕ** пытайтесь отремонтировать телефон самостоятельно. Вскрытие телефона лишает Вас гарантии.
- **...я хочу продать или передать предприятие:** предприятие не может быть продано или передано. Если Вы хотите прекратить свою деятельность оператора, то сообщите об этом курирующему Вас сотруднику института микрокредитования.
- **...оператор программы *Деревенский телефон* умирает:** в этом случае предприятие передается другому члену семьи, который должен вступить в группу микрокредитования и быть ее активным членом. В противном случае предприятие конфискуется, а SIM-карта и рекламные и информационные материалы (рекламный щит и информационные карточки) должны быть возвращены институту микрокредитования.

## 5.2 Некоторые советы по эксплуатации предприятия

Некоторые полезные предложения по эксплуатации Вашего предприятия по программе *Деревенский телефон*:

- **Поддерживайте достаточный запас эфирного времени не менее** [*двух недель предполагаемого пользования – выраженные в валюте*]. Если эфирное время закончилось, то Вы не сможете осуществлять свой бизнес. Регулярно контролируйте остаток эфирного времени и заблаговременно приобретайте карточки с эфирным временем у курирующего Вас сотрудника института микрокредитования. Вы можете проверять остаток эфирного времени набрав следующий номер телефона [*номер телефона/краткий код*].
- **Не позволяйте посторонним лицам осуществлять набор номера телефона.** Посторонний человек может легко изменить установки на Вашем телефоне (умышленно или случайно). Поскольку телефон принадлежит Вам, то настаивайте на том, что клиенты должны использовать его только для переговоров.
- **Если батарея разрядилась, то оставьте зарядное устройство подключенным и во время телефонного разговора.** Пока телефон подключен к источнику питания, подзарядка продолжается, даже во время пользования им.
- **Используйте встроенный в телефон таймер.** Телефон Nokia автоматически замеряет время каждого телефонного вызова. Вы можете проверить продолжительность последнего вызова следующим образом:
- Выберите **Меню > Регистрация вызова > Продолжительность вызова**, чтобы увидеть примерную продолжительность последнего вызова, всех входящих вызовов, всех исходящих вызовов или примерную продолжительность всех вызовов.
- **Ни в коем случае не изменяйте направление сообщений.** Это позволит кому-нибудь постороннему принимать Ваши телефонные вызовы.
- **Автоответчик как вариант.** Если телефон занят, когда на него поступает еще один вызов, то следует иметь возможность оставить устное послание. Вы можете получить это послание, набрав [*номер телефона*]. Этот звонок для получения устного послания может быть платным, поэтому пользуйтесь этой функцией осторожно.

## 5.3 Дополнительные вопросы и ответы

### Как загрузить эфирное время?

[Индивидуально]

*Например. – "Просто сотрите серебристое покрытие с Вашей карты, чтобы увидеть код доступа. Затем наберите [номер телефона] с Вашего телефона. Когда Вас приветствует служба, нажмите [номер]. Затем введите код доступа и #. Система повторит код доступа и если он является верным, нажмите [номер]. Теперь Вы подключены!"*

### Как проверить остаток эфирного времени?

Просто наберите [*номер кода*] на Вашем телефонном аппарате и нажмите кнопку вызова. Остаток появится на экране.

### Как обнаружить серийный номер телефонного аппарата?

Наберите [*номер кода*] на Вашем телефоне.

### Я получил SMS. Как его прочитать?

Когда Вы получаете текстовые послания, на экране в положении ожидания появляется информация о количестве новых посланий и иконка.

Выберите **Показать**, чтобы сразу же увидеть послание, либо **Выход**, чтобы ознакомиться с ним в другое время, в **Меню > Послание > Входящая почта**.







**КОДЫ МЕЖДУНАРОДНОЙ СВЯЗИ**

Страна	Код
Албания	355
Алжир	213
Андорра	376
Ангола	244
Ангилья	264
Антигуа и Барбуда	268
Аргентина	54
Армения	374
Абуба	297
Остров Ассенсион	247
Австралия	61
Австрия	43
Азербайджан	994
Багамские Острова	242
Бахрейн	973
Бангладеш	880
Барбадос	246
Беларусь	375
Бельгия	32
Белиз	501
Бенин	229
Бермудские Острова	441
Бутан	975
Боливия	591
Босния	387
Ботсвана	267
Бразилия	55
Бруней	673
Болгария	359
Буркина-Фасо	226
Бурунди	257
Камбоджа	855
Камерун	237
Канада	1

Страна	Код
Кабо-Верде	238
Каймановы Острова	345
Центральноафриканская Рес-ка	236
Чад	235
Чили	56
Китай	86
Колумбия	57
Коморские Острова	269
Конго	242
Острова Кука	682
Коста-Рика	506
Хорватия	385
Куба	53
Кипр	357
Чешская Республика	420
Демокр. Республика Конго (Заир)	243
Дания	45
Диего-Гарсия	246
Джибути	253
Доминика	767
Доминиканская Республика	809
Эквадор	593
Египет	20
Сальвадор	503
Экваториальная Гвинея	240
Эритрея	291
Эстония	372
Эфиопия	251
Фарерские острова	298
Фолклендские острова	500
Фиджи	679
Финляндия	358
Франция	33
Французская Гвиана	594

Страна	Код
Французская Полинезия	689
Габон	241
Грузия	995
Германия	49
Гана	233
Гибралтар	350
Греция	30
Гренландия	299
Гренада	473
Гваделупа	590
Гуам	671
Гватемала	502
Гвинея-Бисау	245
Гвинейская Республика	224
Гайана	592
Гаити	509
Гондурас	503
Гонконг	852
Венгрия	36
Исландия	354
Индия	91
Индонезия	62
Иран	98
Ирак	964
Ирландия	353
Израиль	972
Италия	39
Кот-д'Ивуар	225
Ямайка	876
Япония	81
Иордания	962
Казахстан	7
Кения	254
Кирибати	686
Корея, Северная	850
Корея, Южная	82
Кувейт	965
Кыргызстан	996

Страна	Код
Лаос	856
Латвия	371
Ливан	961
Лесото	266
Либерия	231
Ливия	218
Лихтенштейн	423
Литва	370
Люксембург	352
Макао	853
Македония (БЮРМ)	389
Мадагаскар	261
Малави	265
Малайзия	60
Мальдивская Республика	960
Мали	223
Мальта	356
Марианские острова	670
Маршалловы острова	692
Мартиника	596
Маврикий	230
Майотские острова	269
Мексика	52
Микронезия	691
Молдова	373
Монако	377
Монголия	976
Монтсеррат	664
Марокко	212
Мозамбик	258
Мьянма (Бирма)	95
Намибия	264
Науру	674
Непал	977
Нидерланды	31
Нидер. Антильские о-ва	599
Новая Каледония	687
Новая Зеландия	64

Страна	Код
Никарагуа	505
Нигер	227
Нигерия	234
Остров Ниу	683
Остров Норфолк	672
Норвегия	47
Оман	968
Пакистан	92
Палау	680
Палестина	970
Панама	507
Папуа-Новая Гвинея	675
Парагвай	595
Перу	51
Филиппины	63
Польша	48
Португалия	351
Пуэрто-Рико	787
Катар	974
Остров Реюньон	262
Румыния	40
Россия	7
Руанда	250
Самоа (Американская)	684
Самоа (Западная)	685
Сан-Марино	378
Сан-Томе и Принсипи	239
Саудовская Аравия	966
Сенегал	221
Сербия	381
Сейшельские Острова	248
Сьерра-Леоне	232
Сингапур	65
Словацкая Республика	421
Словения	386
Соломоновы Острова	677
Сомали	252
Южная Африка	27

Страна	Код
Испания	34
Шри-Ланка	94
Остров Св. Елены	290
Сент-Китс и Невис	869
Сент-Люсия	758
Судан	249
Суринам	597
Свазиленд	268
Швеция	46
Швейцария	41
Сирия	963
Тайвань	886
Таджикистан	992
Танзания	255
Таиланд	66
Гамбия	220
Того	228
Тонга	676
Тринидад и Тобаго	868
Тунис	216
Турция	90
Туркменистан	993
Острова Теркс и Кайкос	649
Тувалу	688
Уганда	256
Украина	380
Объединенные Арабские Эмираты	971
Соединенное Королевство	44
Уругвай	598
США	1
Узбекистан	998
Вануату	678
Венесуэла	58
Вьетнам	84
Острова Уолиис и Футуна	681
Йеменская Арабская Республика	967
Замбия	260
Зимбабве	263

## **КАК ИСПОЛЬЗОВАТЬ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ФУНКЦИИ МЕНЮ**

*[Здесь следует рассмотреть любые конкретные дополнительные функции, запрограммированные в SIM-карте.]*

## **НЕОБХОДИМО ПОМНИТЬ СЛЕДУЮЩЕЕ**

*[Резюме основных положений объемом в одну страницу.]*

## Приложение I: Руководство по пользованию телефоном

Можно разработать простой справочник объемом в две страницы, резюмирующий основные операции, совершаемые с телефоном (осуществление вызова, проверка остатка эфирного времени, загрузка эфирного времени, проверка продолжительности телефонного разговора, считывание и отправление посланий), а также важные моменты, которые необходимо помнить (советы по подзарядке телефона, как заручиться поддержкой клиентов). Такой справочник можно было бы отпечатать на двух оборотах листа бумаги и заламинировать его для обеспечения защиты. Ниже приводится образец такого руководства.

### РУКОВОДСТВО (Образец для Руанды)

[Адаптируйте к потребностям]

#### КАК ОСУЩЕСТВЛЯТЬ ВЫЗОВ

##### **Чтобы позвонить кому-либо в стране**

- 1 Наберите номер телефона
- 2 Нажмите зеленую кнопку. После окончания разговора нажмите красную кнопку.

##### **Чтобы позвонить кому-либо в другой стране**

- 1 Наберите код страны, в которую Вы звоните.
- 2 Наберите номер телефона.
- 3 Нажмите зеленую кнопку. После окончания разговора нажмите красную кнопку.

Например, чтобы набрать номер 8312345678 в Кении, нужно набрать "0718312345678", а затем нажать зеленую кнопку.

##### **Чтобы позвонить по любому другому международному телефону**

- 1 Нажмите и держите кнопку "0" пока не появится "+".
- 2 Наберите код страны, в которую Вы звоните (см. на обороте).
- 3 Наберите номер телефона.
- 4 Нажмите зеленую кнопку. После окончания разговора нажмите красную кнопку.

##### **Для проверки остатка эфирного времени**

Выберите **Меню** > *Установка* > *Установка стоимости и Отслеживание оплаченного времени* (услуга сети).

#### ЧТОБЫ ЗАГРУЗИТЬ ЭФИРНОЕ ВРЕМЯ

- 1 Нажмите \*111\*
- 2 Наберите номер карты эфирного времени
- 3 Нажмите #
- 4 Нажмите зеленую кнопку вызова

#### ЧТОБЫ ПРОВЕРИТЬ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ ПОСЛЕДНЕГО ЗВОНКА

Выберите **Меню** > *Установка* > *Установка стоимости, и Таймер входящих*, чтобы включить или выключить индикатор продолжительности вызова; *Резюме вызова*, чтобы включить или выключить общие данные о продолжительности вызовов.

#### ЧТОБЫ ПРОЧИТАТЬ ПОСЛАНИЕ

Когда Вы получаете текстовое послание, на экране телефона в режиме ожидания высвечивается цифра, отражающая количество новых посланий, а также иконка.

Выберите **Показать**, чтобы сразу же увидеть послания, или **Выход**, чтобы увидеть их в другое время в **Меню** > *Послания* > *Входящие*.

**ЧТОБЫ ОТПРАВИТЬ ПОСЛАНИЕ**

- 1 В режиме ожидания выберите **Меню** > *Послания* > *Создать послание*.
- 2 Написать послание.
- 3 Отправить послание, выбрав **Варианты** > *Отправить*.

**ЧТОБЫ УВИДЕТЬ ПРОПУЩЕННЫЙ ВЫЗОВ****ЧТОБЫ ЗАРЕГИСТРИРОВАТЬ НОВЫЙ НОМЕР**

Наберите номер, например, 039 123456, нажмите кнопку *Запомнить*, затем наберите имя, например *Джон*, и нажмите кнопку *Запомнить*.

**ЧТОБЫ НАЙТИ УЖЕ ЗАРЕГИСТРИРОВАННЫЙ НОМЕР ТЕЛЕФОНА**

Прокрутите информацию в режиме ожидания и введите первые буквы нужного имени. Найдите нужное имя.

**Тарифы на вызовы**

<b>Назначение (служба или страна)</b>	<b>Ставка за единицу времени*</b>
МТН	20
РуандаТел	25
Восточная Африка (Кения, Танзания, Уганда, Бурунди, ДР Конго)	50
Все остальные международные	70
SMS	55
Службы МТН	65

\* Единица времени составляет 8 секунд. См. схему тарифов вызовов, чтобы определить сумму оплаты на основе продолжительности телефонного разговора.

**Коды для Восточной Африки**

<i>Страна</i>	<i>Код</i>
Кения	071
Танзания	074
Уганда	070
Бурунди	072
Д.Р. Конго	073

**Помните!**

- Подзаряжайте телефон, используя только те батареи и кабель, которые поставляются с телефоном. Никогда не вешайте телефон на генератор, это причинит вред телефону.
- Телефон ДОЛЖЕН всегда оставаться в одном и том же месте.
- Телефон ДОЛЖЕН быть в распоряжении общины 24 часа в сутки и 7 дней в неделю.
- Вы ДОЛЖНЫ взимать плату по тарифам, которые указаны на рекламном щите.

- Все карты с эфирным временем ДОЛЖНЫ покупаться в Вашем институте микрокредитования.
- Вы ДОЛЖНЫ оставаться членом института микрокредитования, чтобы продолжать пользоваться SIM-картой для Вашего телефона.
- Вы несете ответственность за потерянное или украденное оборудование.
- Всегда ведите журнал учета всех телефонных вызовов, осуществляемых с Вашего телефона.
- Рекламный щит ДОЛЖЕН быть выставлен вне помещения Вашего предприятия.
- Проводите маркетинговую работу – раздайте визитные карточки Вашим друзьям, членам семьи и коллегам; раздавайте их в церкви, мечети, торговых центрах и в других местах.
- Имейте запас эфирного времени как минимум на сумму 3500 р. фр.
- Не разрешайте посторонним лицам осуществлять набор номера телефона.
- Если батарея разряжена, оставляйте зарядное устройство подключенным во время разговора.

## Приложение J: Образец справочного пособия для сотрудников института микрокредитования на местах

[Примите к сведению, что данный справочник служит образцом и должен адаптироваться к местным условиям.]

# СПРАВОЧНОЕ ПОСОБИЕ для сотрудников института микрокредитования на местах

## СПРАВОЧНОЕ ПОСОБИЕ ДЛЯ ОКАЗАНИЯ ПОМОЩИ

Настоящее пособие предназначено в качестве учебного и справочного материала для сотрудников институтов микрокредитования, работающих на местах, которые будут обслуживать сети операторов программы *Деревенский телефон*. Он поможет им оказывать содействие операторам программы *Деревенский телефон* в решении проблем. Настоящий документ не предназначен ни для широкого распространения в рамках программы *Деревенский телефон*, ни для операторов программы *Деревенский телефон*.

### Типы проблем

#### **Технические проблемы с оборудованием**

В ходе подготовки важно ознакомить будущих операторов с оборудованием и затронуть многие возможные проблемы, которые могут возникнуть при эксплуатации этого оборудования в сельской местности.

#### **Поломка оборудования**

В связи с тем, что условия среды в сельской местности могут оказаться весьма жесткими для телефонного оборудования, и многие операторы программы *Деревенский телефон* не имеют привычки обращаться с подобным оборудованием, то поломки неизбежны. С оборудованием может случиться всякое – корова может наступить на солнечную панель, либо батареи могут выйти из строя в результате колебаний напряжения в электросети в деревне. Важно, чтобы операторы программы *Деревенский телефон* понимали, каким образом обращаться в центр гарантийного ремонта, так как институт микрокредитования за вопросы ремонта не отвечает.

#### **Проблема загрузки эфирного времени**

Многие операторы программы *Деревенский телефон* не имеют опыта работы с мобильными телефонами и поэтому сталкиваются с проблемой загрузки эфирного времени. Важной частью подготовки является обучение операторов программы *Деревенский телефон* тому, как пользоваться своим оборудованием. Это позволит им решать свои проблемы в будущем и снизит вероятность повторных вызовов в связи с повторяющимися проблемами. Подумайте также над тем, чтобы обучить сотрудников, занимающихся вопросами кредитования, методам загрузки эфирного времени, так как оператор может покупать эфирное время, обращаясь в институт микрокредитования, и данному сотруднику придется считать номер.

#### **Вопросы, связанные с тарифами**

Если операторы программы *Деревенский телефон* не знают английского языка, то у них могут быть трудности с пониманием пособия для операторов программы *Деревенский телефон*, предоставляемого им в период подготовки. Это может вызвать самые разнообразные вопросы, в том числе связанные с тарифами, которые они должны установить на своих предприятиях.

## Проблемы, связанные с подзарядкой батареей

Операторы программы *Деревенский телефон* могут испытывать проблемы с подзарядкой своих телефонов или их батареи могут выйти из строя, если они осуществляют их подзарядку из ненадлежащего источника. Важно опираться на информацию, представленную ниже, как для изучения информации о гарантии, так и для решения общих проблем, возникающих в связи с подзарядкой телефона.

## Часто задаваемые вопросы. Общие проблемы и решения

### Эфирное время

*Я пытался загрузить карту с эфирным временем, но у меня не получилось*

- Зафиксируйте, сколько раз оператор программы *Деревенский телефон* пытался загрузить эфирное время. Загрузите эфирное время и убедитесь в том, что они понимают, как это делать самостоятельно.

*Можно ли покупать карты с эфирным временем меньшего достоинства?*

- Имеется много различных вариантов карт с эфирным временем.

*Как проверить мое эфирное время?*

- Код показывает остаток эфирного времени и статус оплаты услуг в отношении Вашего телефона.

### Телефон

*Телефон нагревается при подзарядке*

- Это может означать, что телефон неисправен или телефоном неправильно пользуются. Обратитесь в гарантийную мастерскую.

*Телефон не включается*

- Для того чтобы включить телефон нужно нажать и держать в течение нескольких секунд красную кнопку. Если телефон не включается, то неисправны либо батарея, либо сам телефон. Эти проблемы рассматриваются в соответствующих разделах.

*Почему не высвечивается номер моего телефона на телефоне, куда я звоню (при звуковом сигнале)? [Факультативно – отключается оператором электросвязи].*

- Функция определения номера телефона, откуда исходит вызов, отключена в телефонных аппаратах программы *Деревенский телефон*, чтобы обеспечить операторам программы *Деревенский телефон* преимущество в бизнесе. Операторы программы *Деревенский телефон* не будут получать прибыль, если люди будут пользоваться их телефоном, чтобы просто отправить звуковой сигнал своим друзьям, с тем чтобы они им перезвонили. Объясните операторам программы *Деревенский телефон*, что это делается в интересах бизнеса программы *Деревенский телефон*.

*Мой телефон сообщает, что он заблокирован. Как его разблокировать?*

- Может быть случайно введен код и сработала блокировка. В этом случае следует ввести код 0000, чтобы разблокировать телефон, если код не изменился. Просто набрать 0000 и нажать ОК, после чего телефон должен включиться.

*Я разбил телефон. Что делать?*

- Когда операторы программы *Деревенский телефон* получают свои телефоны, им сообщают, что они несут ответственность за надлежащий уход за своим оборудованием. Если что-либо ломается по их вине, то они несут за это ответственность.

*У меня украли телефон.*

- Необходимо заявить об этом в полицию. См. объяснения, представленные ранее.

*Как получить Деревенский телефон для моей сестры, соседки?*

- Предложите им обратиться в институт микрокредитования и подать заявку на *Деревенский телефон*.

*У меня не получаются международные вызовы.*

- См. инструкции о том, как совершать международные вызовы и как использовать коды стран в Пособии оператора программы *Деревенский телефон*.

*Как написать SMS?*

- См. инструкцию по пользованию телефоном Nokia, в которой даны разъяснения относительно того, как писать послания.

### **Автомобильная батарея**

*Моя аккумуляторная автомобильная батарея больше не заряжает телефон.*

- Это может означать, что ваш аккумулятор нужно отвезти в город на подзарядку в центре обслуживания аккумуляторных батарей. Важно, чтобы операторы программы *Деревенский телефон* подзаряжали свои аккумуляторные батареи до того, как они полностью разрядятся; в противном случае она может выйти из строя или работать неэффективно. Мы рекомендуем, чтобы Вы подзаряжали автомобильную батарею раз в два месяца во избежание проблем. Если возникают сомнения относительно того, когда в последний раз осуществлялась подзарядка, необходимо отвезти ее на подзарядку.

*Я пролил немного электролита из аккумулятора.*

- Оператор программы *Деревенский телефон* должен отвезти аккумулятор в местный центр обслуживания аккумуляторных батарей, чтобы убедиться в надлежащем функционировании батареи и пополнить пролитый электролит.

### **Антенна (воздушная)**

*Как настроить антенну?*

- См. Пособие для оператора программы *Деревенский телефон*, содержащее инструкции об установке и настройке антенны.

*Моя антенна упала и повредилась.*

- Когда операторы программы *Деревенский телефон* получают свои телефоны, им сообщают, что они несут ответственность за надлежащий уход за своим оборудованием. Если что-либо ломается по их вине, то они несут за это ответственность.

### **Предприятие программы Деревенский телефон**

*Нужно ли взимать плату за телефонный вызов, если сеть отключается?*

- Да. Это делается по усмотрению оператора, но он должен понимать, что он платит за звонок клиента, и если не взимать плату за вызов, то оператор будет терять деньги.

*Кто-то украл рекламный щит.*

- Если оборудование оператора программы *Деревенский телефон* утрачено или украдено, то за это несет ответственность сам оператор. Необходимо составить протокол и представить соответствующую информацию.

*В каком размере следует брать плату за международный вызов, SMS...?*

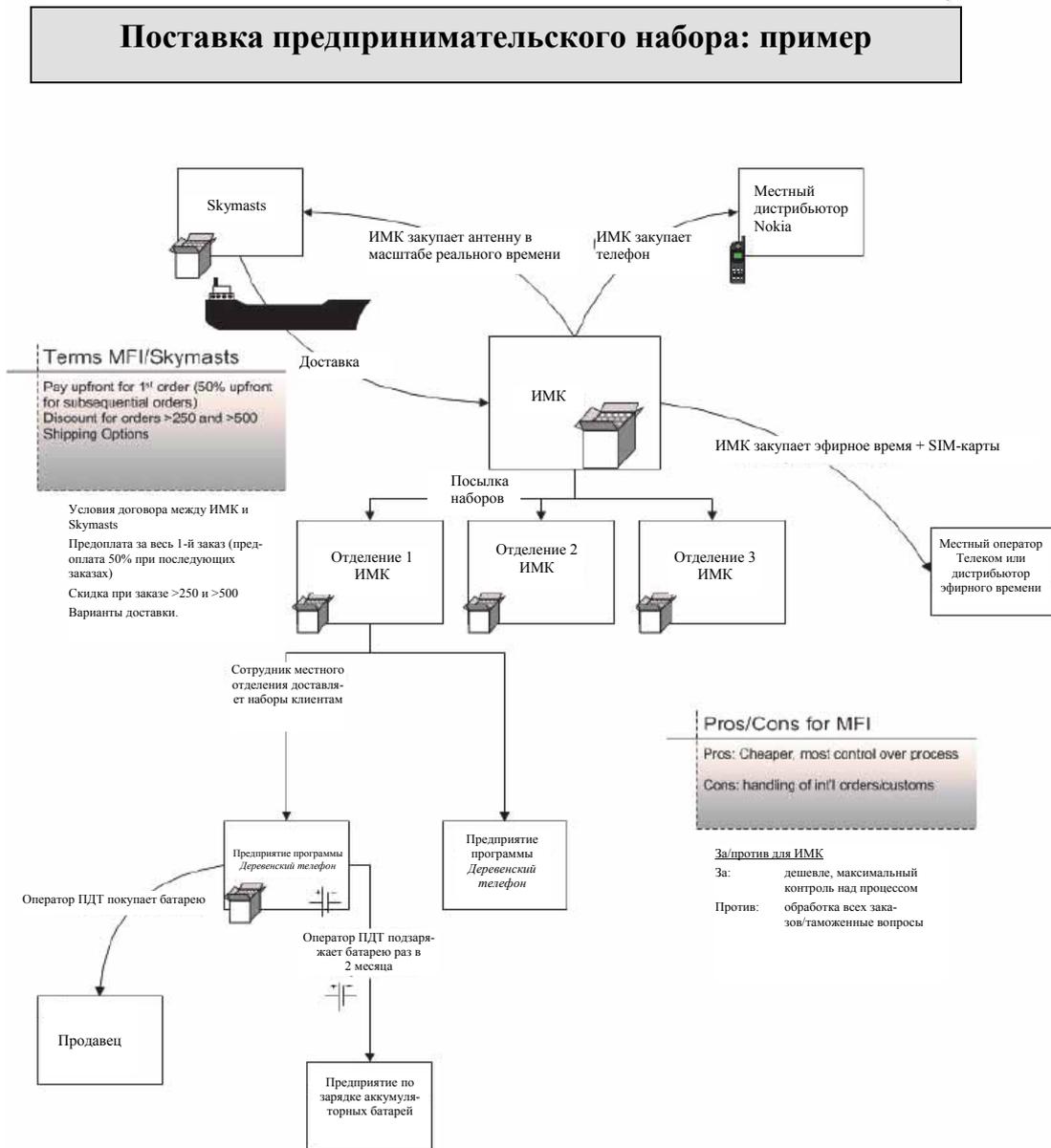
- См. раздел, посвященный тарифным ставкам в *Пособии оператора* программы *Деревенский телефон*.

## Приложение К: Как приобрести элементы набора

Существует несколько способов получения различных элементов предпринимательского набора. Ниже приводится один конкретный пример, отражающий потребность в антенне и зарядном устройстве.

Что касается антенны, то Фонд "Грамин" и компании Nokia и Skymasts сотрудничают с целью обеспечения поставок мобильного телефона, переходника (для подключения мобильного телефона к антенне) и антенны. Антенна подвергается тщательной проверке и, по нашему мнению, цены, предлагаемые на конструктивные элементы антенны, являются конкурентоспособными.

Ниже приводится рабочая схема поставки различных элементов набора.



Ниже приводятся сведения для приобретения различных элементов:

Оборудование	Предлагаемый вариант	Предлагаемый источник	Изображение
Мобильный телефон с наушником	Nokia 1110 мобильный телефон для сети GSM, действующий на частоте 900/1800 МГц	Дистрибьютор Nokia. Чтобы найти ближайшее отделение дистрибьютора Nokia, изучите список по странам по адресу: <a href="http://www.nokia.com/countries">http://www.nokia.com/countries</a> . Подробные технические данные Nokia 1110 можно найти по адресу: <a href="http://www.gsmarena.com/nokia_1110-1187.php">http://www.gsmarena.com/nokia_1110-1187.php</a> .	
SIM или карта доступа к сети электросвязи	SIM-карта, встроенная в телефон, позволяет получать доступ к сети (только GSM)	Дистрибьютор Nokia или оператор электросвязи	
Эфирное время	Установленный объем в минутах (предоплаченная карта с эфирным временем или электронный ваучер распределения времени)	Оператор электросвязи или дистрибьютор эфирного времени	
Антенна, кабель и переходник	Антенна 13 дБ GSM Yagi + 10 м кабеля RG58 + переносной переходник для Nokia 1110	Skymasts: заказ можно разместить в масштабе реального времени по адресу: <a href="http://www.skymasts.com">www.skymasts.com</a> или обратиться непосредственно <a href="mailto:karen.bailey@skymasts.com">karen.bailey@skymasts.com</a> , Тел.: +44 1604 494132. Цены установлены на переговорах для ИМК и зависят от количества (<250, <500, >500).	

Техническое решение для подзарядки батареи телефона	Кабель для подключения кабеля мобильного зарядного устройства к аккумуляторной батарее	Skymasts: заказ можно разместить в масштабе реального времени по адресу: <a href="http://www.skymasts.com">www.skymasts.com</a> или обратиться непосредственно <a href="mailto:karen.bailey@skymasts.com">karen.bailey@skymasts.com</a> , Тел.: +44 1604 494132. Цены установлены на переговорах для ИМК и зависят от количества (<250, <500, >500).	
	Стандартный кабель мобильного зарядного устройства (LCH-12) для подсоединения кабеля батареи к телефону	На месте	
	Автомобильная аккумуляторная батарея	На месте	
Инструкция по эксплуатации		На месте	
Рекламный щит и торговая марка		На месте	

Стоимость набора зависит от ряда переменных факторов, связанных с местными условиями и моделью бизнеса, и может колебаться от 50 долларов США до 300 долларов США.

На местном рынке можно найти поставщиков и дистрибьюторов антенн, кабелей и переходников. Мы советуем осторожно подходить к выбору такого оборудования. Настоятельно необходимо, чтобы такое оборудование прошло тщательную проверку с учетом таких факторов, как надежность, прочность, гарантия доставки и техническое обслуживание.

В отношении элементов, поставляемых из других стран, необходимо тщательно продумать и спланировать вопросы поставки, так как она может оказаться очень дорогостоящей и будет отнимать много времени. Следует также проверить процедуры и затраты, связанные с таможенной очисткой, НДС, а также с другими сборами в отношении закупаемых вами элементов.

В случае развертывания большой сети (более 1000 операторов ПДТ в год), вы можете обратиться к третьей стороне и установить партнерские отношения с источником и дистрибьютором оборудования. Целесообразно также, чтобы в одном географическом районе несколько институтов микрокредитования, планирующих реализацию программы *Деревенский телефон*, объединили свои усилия в целях поиска источников и дистрибьюторов оборудования.





Grameen Foundation  
Technology Center  
909 NE Boat Street Suite 300  
Seattle, WA, 98105

[vpd@grameenfoundation.org](mailto:vpd@grameenfoundation.org)



Международный союз электросвязи  
Отдел продажи и маркетинга  
Place des Nations  
CH 1211 Geneva 20  
Switzerland  
[sales@itu.int](mailto:sales@itu.int)  
[www.itu.int/publications](http://www.itu.int/publications)



Отпечатано в Швейцарии  
Женева, 2008 г.  
ISBN 92-61-12254-X