

15 Что подтолкнуло операторов к развитию дополнительных сервисов

16 Откажутся ли россияне от услуг традиционной фиксированной связи

В первом полугодии 2015 года экономический кризис продолжил негативно влиять на российский телекомрынок. Сотовые операторы и поставщики широкополосного доступа в интернет отмечают общее замедление темпов роста отрасли. Тем не менее за счет увеличения выручки от мобильной передачи данных «большая тройка» в Поволжье показывает положительную динамику доходов. Рост выручки характерен и для ШПД-операторов. По словам экспертов, компаниям все равно придется оптимизировать расходы, особенно в рамках инвестпрограмм, которые в большей степени зависят от колебаний курса рубля.

Поволжье остается на связи

— тенденции —

Data догоняет связь

В первом полугодии 2015 года на российском телекоммуникационном рынке наблюдались прошлогодние тенденции. По данным исследовательской компании «ТМТ консалтинг», в 2014 году отрасль замедлила темпы роста с 5% до 3%, в первую очередь из-за падения в мобильном сегменте. По данным операторов, стационарная выручка — крупнейшей статьи доходов операторов — в первом полугодии 2015 года практически остановилась.

«Мегафон» в Поволжье сумел сохранить прежний уровень потребления голосовой связи. «В течение полугодия в регионах Поволжья мы отмечаем стабильный уровень потребления голосовой связи и рост клиентской базы на 1–2%, отвечающий прогнозу. В частности, в Самарской области численность абонентской базы «Мегафона», превышающая рекордные 3 млн, с января 2015-го увеличилась почти на 2%», — рассказала «Ъ-ИТ» директор по связям с общественностью Поволжского филиала компании «Мегафон» Елена Харитоновна.

По словам старшего менеджера по внешним коммуникациям Приволжского региона ПАО «Вымпелком» (бренд «Билайн») Инны Рыбиной, выручка в сегменте голосовой мобильной связи логично падает из-за снижения цен и перехода клиентов на новые, более привлекательные тарифные планы компании. «Однако снижение выручки в сегменте голосовой мобильной связи частично компенсируется ростом выручки от мобильной передачи данных», — пояснила госпожа Рыбина.

В МТС в Поволжье подтвердили эту тенденцию, отметив, что в настоящий момент на рынке телекоммуникаций происходит постепенное замещение доходов мобильных операторов от голосовых услуг доходами от услуг передачи данных. «С июля 2015 года в Москве доходы МТС от услуг мобильного интернета уже превышают доходы от голосовых тарифов. В регионах Поволжья мы наблюдаем тот же тренд развития рынка и полагаем, что доходы от услуг передачи данных превысят доходы от голоса в ближайшем полугодии», — пояснила старший специалист по связям с общественностью МТС в Поволжье Екатерина Сафронова.

Как отмечают сотовые операторы, этому способствует рост трафика мобильной передачи данных, который во всех компаниях значительно превысил аналогичные показатели прошлого года. Так, data-трафик абонентов МТС в Поволжье во втором квартале 2015 года по сравнению с тем же периодом прошлого года вырос более чем в 1,5 раза. В ряде регионов, в том числе в Самарской и Оренбургской областях, — больше чем в два раза.

Выручка «Мегафона» от мобильной передачи данных в целом по России в первом полугодии выросла на 20,3%. Наибольший рост про-



Кризис затронул компании ИТ-отрасли в меньшей степени, чем другие сферы экономики, однако им все равно придется пересмотреть свои инвестпрограммы

демонстрировал интернет четвертого поколения (4G/LTE). В Самарской и Оренбургской областях скоростной трафик вырос в два и полтора раза соответственно. В Ульяновской области трафик вырос в два раза.

«Билайн» в Приволжском регионе в первом полугодии увеличил трафик мобильной передачи данных на 52% по сравнению с тем же показателем прошлого года.

ШПД-операторы также отмечают рост количества абонентов. «Количество абонентов услуг широкополосного доступа в интернет (ШПД) на территории обслуживания макрорегионального филиала «Волга» ПАО «Ростелеком» в первом полугодии 2015-го выросло на 2,8% и превысило 1 млн 800 тысяч. При этом наибольший рост наблюдался в сегменте услуг, оказываемых по оптической линии», — рассказали в компании.

В Оренбургской области прирост абонентов «Ростелекома» — пользователей услуг, оказываемых по технологии FTTB (Fiber-to-the-Building — оптика до здания), составил порядка 6%, в Ульяновской области — свыше 13%, в Самарской — около 11%.

Рублевые риски

Как отмечают эксперты, на финансовых показателях компаний ИТ-сферы также сказался кризис. Из-за нестабильности на валютном рынке и падения курса рубля капитальные расходы мобильных операторов значительно выросли. На импортное оборудование, расходники, программное обеспечение, по разным оценкам, приходится 40–50% от объема инвестпрограмм. Сами операторы уверяют, что стремятся заместить импортное оборудование российским и китайским.

В МТС рассказали, что провели закупку оборудования в рамках текущих инвестиционных программ до изменения курсов валют и реализуют программу строительства базовых станций в Поволжье в плановом порядке. «Форсированное строительство сетей — часть стратегии МТС», — пояснила «Ъ-ИТ» Екатерина Сафронова. — Несмотря на неблагоприятную экономическую ситуацию и высокий уровень затрат в долларовом эквиваленте (оператор покупает все оборудование в валюте), принятый курс верен — по итогам второго квартала 2015 года МТС стал единственным оператором «большой тройки», показавшим осязаемый рост доходов как от всего бизнеса в России, так и от мобильного бизнеса в частности (4,4% и 2,8% в годовом исчислении).

«Мегафон» в Поволжье также ощутил последствия от падения курса рубля и «сбалансировал» отношение к инвестициям и расходам. «Тем не менее мы намерены выполнить все, что задумали на 2015 год. Текущие проекты не сворачиваем и продолжаем развитие сети. Это касается всех регионов Поволжья», — отметили в компании.

Оператор по ряду направлений работает с российскими поставщиками, однако в компании отмечают, что в России пока единицы сильных производителей телекомоборудования и ПО, которые работают в узких нишах. «В связи с отсутствием российской компонентной базы подавляющее большинство локальных производителей закупает материалы и комплектующие за рубежом за валюту, что напрямую влияет на их конечные рублевые цены», — сетуют в компании.

Стабильность бизнеса в части развития сети «Мегафон» смог обеспечить за счет семилетних контрактов на поставки оборудования с ведущими вендорами на выгодных условиях. В частности, в Самарской области — крупной китайской компанией Hуawei.

Как рассказали «Ъ-ИТ» в «Вымпелком», компания работает с различными поставщиками, в том числе китайскими. «Мы работаем и с отечественными производителями. Мы активно ищем российских поставщиков услуг и оборудования, которые

можно использовать взамен иностранных», — рассказала старший менеджер по внешним коммуникациям Приволжского региона ПАО «Вымпелком» Инна Рыбина.

Разница курсов серьезно повлияла и на программы развития ШПД-операторов. «В текущей экономической ситуации компании приходится гибко реагировать на изменение рынка и фокусироваться на наиболее важных для развития бизнеса проектах», — рассказали «Ъ-ИТ» в «Ростелеком».

Тем не менее в компании пояснили, что в текущем году «Ростелеком» не намерен сокращать объем инвестиций. «Во-первых, поставщики и подрядчики, учитывая сокращение рынка за счет сворачивания инвестпрограмм некоторыми компаниями и стремясь сохранить сотрудничество, идут навстречу по новым условиям. Ростелеком со своей стороны старается повышать конкурентность проводимых закупок. Во-вторых, мы регулярно подвергаем переоценке приоритеты инвестирования, чтобы максимально эффективно использовать имеющиеся ресурсы», — пояснили в компании.

«Ростелеком» закупает порядка 35% оборудования у отечественных производителей. «Понятно, что одновременно мы не сможем закрыть потребность в оборудовании только за счет внутреннего производителя как по причине технологической зависимости, так и по причине отсутствия соответствующих производственных мощностей у поставщиков», — рассказали в «Ростелекоме», отметив, что объем предложений от российских компаний растет, и они нередко выигрывают в борьбе с крупными иностранными производителями.

Телеком-оператор «Дом.ру» разработал антикризисный план мероприятий, который направлен на минимизирование потерь от изменения курса. «Ситуация вокруг внешнеэкономической деятельности, изменившаяся за последний год, стала стимулом для поиска новых возможностей, которые обеспечили бы плановые объемы производства необходимого нам оборудования с сохранением определенных экономических параметров», — отметили в пресс-службе компании. — Добиться поставленной цели нам позволит локализация производства в России». Как рассказали в «Дом.ру», 20 июня на Петербургском экономическом

форуме по инициативе компании были подписаны меморандумы о сотрудничестве и совместной деятельности, в рамках которых корейские компании Hуmах, Каоп и французская Ekinops намерены впервые начать сборку телекоммуникационного оборудования в России.

Выделяют главное

По словам экспертов, кризис затронул компании ИТ-отрасли в меньшей степени, чем другие сферы экономики. Однако в существующей ситуации они, вероятно, будут вынуждены минимизировать издержки, пересмотреть инвестпрограммы, сосредоточившись на основных проектах, и сократить дивидендные выплаты.

«Рынок ИТ ничем не отличается в своем развитии и зависимости от общеэкономической ситуации от других отраслей. Очевидно, что происходит переоценка экономических стратегий, минимизация расходов. Для одних участников рынка открываются новые окна возможностей, для других, в силу снижения объемов инвестиций, идет перетекание кадров из одной компании в другую. Это обычная ситуация в период негативных проявлений в экономике. Основной тенденцией можно считать сосредоточение на узловых проектах», — считает руководитель департамента информационных технологий и связи Самарской области Станислав Казарин.

«На мой взгляд, самое существенное влияние на отрасль должны оказать будущие изменения в инвестпрограммах телекомов, которые, с одной стороны, получают всю ту же выручку в рублях, не повышают тарифы на мобильную связь, а с другой — вынуждены проводить модернизацию оборудования, которое закупает за рубежом, платя валюту», — отмечает руководитель аналитического департамента QV Finance Дмитрий Кипа.

По его словам, в ближайшем времени перед операторами будет остро стоять задача увеличения ARPU (выручки с абонента), чтобы покрыть эти выпадающие доходы. «С другой стороны, операторы столкнутся с падением платежеспособного спроса населения и корпоративных клиентов. В России с начала года уровень реальных начисленных зарплат упал на 9%», — прогнозирует эксперт.

«Логично, что в условиях ослабления рубля операторы перенесут реализацию инвестпрограмм на более поздние сроки, ожидая нормализации ситуации», — говорит финансовый аналитик ИХ «Финам» Тимур Нигматуллин. — Впрочем, некоторые операторы инвестируют, несмотря на удорожание SAPEX (капитальные расходы). — «Ъ-ИТ» в рублевом выражении, таким образом надеясь отобрать у конкурентов долю рынка («Мегафон» или «Вымпелком» в первом полугодии, в отличие от МТС и Теле2, значительно сократили SAPEX и не делали крупных поглощений). По словам эксперта, ослабление рубля негативно повлияет и на спрос услуг связи на фоне падения реальных доходов домохозяйств. «На мой взгляд, большинство операторов, учитывая все вышесказанное, резко сократят дивидендные выплаты и направят средства на погашение краткосрочного долга. Инвестпрограммы в ряде случаев могут быть в значительной мере пересмотрены», — считает он.

«Телекоммуникационная отрасль одна из немногих в России, которая переживает кризис (уже не первый) достаточно спокойно», — отмечает генеральный директор информационно-аналитического агентства TelecomDaily Денис Кусков. — Несмотря на повышение цен на многие товары и услуги, услуги сотовой связи остаются стабильно дешевыми. Конечно, операторы стараются повышать выручку, предлагая пакетные тарифы, а также увеличивая стоимость отдельных опций».

Сами операторы считают, что отрасль не испытывает кризиса. «В телекоммуникационной отрасли кризиса как такового нет, мы можем лишь говорить о замедлении темпов роста», — резюмирует директор по связям с общественностью Поволжского филиала компании «Мегафон» Елена Харитоновна. — В отличие, например, от продуктов первой необходимости, связь больше зависит от состояния кошелька покупателя. Тем не менее связь входит в околорепродуктивную корзину и демонстрирует рост».

Елена Донкина

«Умная» облачная АТС помогает повысить продажи



Для компаний, занимающихся продажами по телефону, очень важно правильно организовать процесс приема звонков. Прежде всего это значит — не пропускать вызовы и оптимально распределять нагрузку между менеджерами, чтобы не терять клиентов. Сделать это помогает Виртуальная АТС Mango Office со встроенными функциями аналитики.

Первая задача телефонии в продающей компании — соединить клиента с менеджером. Виртуальная АТС Mango Office использует для этого многоканальные номера и голосовое меню. Многоканальный номер позволяет обработать весь поток звонков, чтобы никто из клиентов не услышал сигнала «занято». А голосовое меню быстро направляет звонки в отдел продаж, исключая из этой схемы секретаря.

Что дальше? Если в отделе продаж больше одного менеджера, нужно решить, кому отдать звонок. Вызовы между сотрудниками можно распределять по-разному — случайным образом, последовательно

или одновременно всем. При этом для разных компаний лучше подойдут разные схемы.

Например, если вы продаете сложный продукт, можно сделать так, чтобы большую часть вызовов обрабатывали самые квалифицированные продавцы. Если продукт прост, а звонков приходит много, можно направлять их одновременно всем — кто первый возьмет трубку, тому и достанется клиент. Это увеличит скорость ответа и снизит процент пропущенных вызовов.

Встроенная аналитика Виртуальной АТС Mango Office помогает понять, насколько хорошо работает

выбранная вами схема приема звонков, и решить целый ряд других задач. Например — оценить эффективность рекламных каналов, «привязанных» к различным телефонным номерам.

Вот часто встречающаяся причина, по которой компании недополучают прибыль: во время «напыла» звонков менеджеров нет на рабочих местах. Или их недостаточно, и значительная часть вызовов просто теряется. Это может происходить в обеденный перерыв, до начала рабочего дня или после его окончания. А вот как эту проблему помогает решить аналитика Виртуальной АТС Mango Office: отчет «Нагрузка по часам» показывает, в какое время поступает больше всего звонков, сколько из них принято и сколько пропущено. Используя его, можно построить оптимальный рабочий график, чтобы не терять клиентов.

Подробнее узнать о том, как Виртуальная АТС Mango Office помогает повысить продажи, можно по телефону 8 846 212 95 95 или на сайте mango-office.ru.

В Самаре ее уже используют более 500 компаний.