



ЕВГЕНИЙ ГАВЛЕНКО

«МЫ ТРАНСФОРМИРУЕМСЯ В БОЛЕЕ ЛЕГКИЙ И ГИБКИЙ БИЗНЕС»

РЫНОК ОПЕРАТОРОВ СВЯЗИ СТАГНИРУЕТ, И КЛИЕНТАМ НУЖНЫ НОВЫЕ, ПРИНЦИПИАЛЬНО БОЛЕЕ УДОБНЫЕ РЕШЕНИЯ. ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ВИЦЕ-ПРЕЗИДЕНТ, РЕГИОНАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР ЗАПАДНОГО РЕГИОНА ПАО «ВЫМПЕЛКОМ» ЮРИЙ СМАГАРИНСКИЙ РАССКАЗАЛ КОРРЕСПОНДЕНТУ SR АЛЕКСЕЮ КИРИЧЕНКО О СТРУКТУРНЫХ ИЗМЕНЕНИЯХ В БИЗНЕСЕ И ОБЪЯСНИЛ, ПОЧЕМУ ПАКЕТНЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ УСЛУГ ПРЕДПОЧТИТЕЛЬНЕЕ БЕЗЛИМИТНЫХ ТАРИФОВ.

SOCIAL REPORT: «Вымпелком» — один из старейших мобильных операторов России. Какие изменения происходят в компании?

ЮРИЙ СМАГАРИНСКИЙ: В течение прошлого года мы трансформировали региональную структуру, существенно изменив операционную модель бизнеса, количество уровней управления и принятия решений. Больше нет директоров и коммерческих директоров филиалов, других дублирующих функций на уровне региона — все они централизованы на уровне большого регионального кластера, который я возглавляю. Такой подход обеспечивает более высокую функциональность и эффективность управления, сокращает издержки.

Мы трансформируемся в более легкий и гибкий бизнес, становимся быстрее и эффективнее в реализации нашей стратегии. Речь идет не только о структуре компании, но и о нашем мышлении, о внутренней культуре «Вымпелкома».

Например, у нас есть программа BeeFree, которая дает людям возможность работать вне офиса. Когда она стартовала, бытовало мнение: «Да у вас просто сотрудники разбегутся, и никто работать не будет». Это классический предрассудок, не имеющий никакого отношения к реальности: в ней, оказывается, такой формат работы многих мотивирует. Люди более счастливы, потому что больше не тратят время на дорогу, не стрессуют в офисе, и мы видим рост эффективности. Какая тогда разница компании, где работает ее сотрудник, если он полностью выполняет свои обязанности и добивается результата?

SR: Сколько сотрудников уже перешли на дистанционную работу?

Ю. С.: В регионе — около 30%. Ставим цель, чтобы 70% имели возможность работать удаленно. Для этого мы с каждым подписываем допсоглашение, обеспечиваем системами удаленного доступа, проводим тренинги. Это не означает, что людям совсем не надо появляться в офисе.

Проще всего перевести на BeeFree сотрудника, выполняющего работу с понятным результатом (закупки, обработка документов). Гораздо сложнее дело обстоит с руководящим составом. Поэтому соотношение офисной работы и работы

вне офиса у всех будет разным, как и скорость перехода на BeeFree. Во главе угла стоит здравый смысл, а не математика.

SR: Какие еще значимые проекты реализованы в Западном регионе в прошлом году?

Ю. С.: «Вымпелком» все-таки федеральный оператор, и такие проекты в основном являются локализацией наших федеральных инициатив. Чисто петербургская история — транспортная карта для оплаты проезда в городском общественном транспорте, которую мы запустили совместно с ГКУ «Организатор перевозок». Очень удобный и дружелюбный по отношению к клиенту продукт. Во-первых, карта выпускается в виде брелока или наклейки: прицепил ее к ключам или наклеил на телефон — и проездной невозможно забыть или выронить. Во-вторых, мы возвращаем покупателям на счет мобильного телефона 10% средств, поступивших на карту. У нее уже более 10 тыс. пользователей — людям нравится такое решение.

Мы очень довольны востребованностью предложения «Все в одном», когда за дополнительный рубль к своему мобильному счету в месяц клиент получает домашний интернет и ТВ. По России уже более 600 тыс. семей используют этот продукт, и существенная их часть — в Западном регионе.

Еще одно важное направление — партнерство с компаниями, чьи продукты и услуги комплементарны нашему бизнесу. В 2017 году в России будет запущено приложение VEON, одна из функций которого — создание площадки для доступа клиентов к различным сервисам.

SR: В чем суть последнего продукта?

Ю. С.: Это то, на что группа компаний делает ставку в ближайшие два-три года. Переход от модели классического телеком-оператора, который предоставляет минуты и мегабайты, к универсальному сервису, в который входит связь, интернет и мобильная коммерция. Мы становимся технологической компанией и рассчитываем создавать больше пользы для клиентов.

SR: То есть вы решили собрать партнерские программы в одном месте?

Ю. С.: Удобно, когда у тебя в телефоне одна кнопка, где все есть. Но для нас важно сделать качественный продукт — внутри

должен содержаться сервис, который заинтересует потребителя. Наш клиент должен обладать чем-то уникальным и быть более довольным, чем клиенты других компаний. Именно такой подход приносит в телекоме деньги, долю рынка и новых пользователей.

SR: Почему «Вымпелком» начал предоставлять широкополосный доступ в интернет за один рубль? Никто из мобильных операторов подобного не предлагал.

Ю. С.: На конвергентных тарифах практически отсутствует отток. Пересечение клиентов мобильной и фиксированной связи у нас огромное. Такого ни у кого нет: или мобильный оператор крупнее, но у него не так много абонентов фиксированного интернета, или компания предоставляет на федеральном уровне ШПД, а ее мобильные активы незначительны.

Более того, все наши услуги оплачиваются через один клиентский счет, без удвоения процедур. По сути, вы покупаете один пакет с сервисами мобильной связи и фиксированным (домашним) интернетом, который стоит от 501 рубля. На более дорогих пакетах добавляется телевидение. При покупке мобильного интернета вместе с ШПД можем сделать скидку. Клиенту это удобно, поэтому чуда в том, что мы успешно продаем домашний интернет за рубль, нет.

SR: По данным Минкомсвязи, доходы от услуг связи в Санкт-Петербурге за прошлый год сократились на 3%. Как вы чувствуете себя в финансовом плане?

Ю. С.: У нас в Петербурге уверенная положительная динамика. Нужно понимать, что такого роста от традиционных услуг, как прежде, уже не будет. Мы движемся в сторону новых источников доходов.

SR: А инвестируете в развитие сети?

Ю. С.: Мы продолжаем развивать сеть LTE за счет собственного строительства и инфраструктурного партнерства с другими операторами. Осенью 2016 года сеть LTE была запущена в шести областях — Архангельской, Белгородской, Брянской, Воронежской, Курской и Липецкой. Теперь 4G есть во всех областях Западного региона. В Петербурге «Вымпелком» запустил LTE на всех станциях метро. Крупный проект — строительство инфраструктуры для стадионов к чемпионату мира по футболу в партнерстве с други-

ми операторами в России, в том числе и в Петербурге.

SR: На каких условиях?

Ю. С.: У нас обширная история партнерств. Это серьезный тренд последних лет, который позволяет операторам экономить деньги и предоставлять лучший сервис клиенту. Наглядный пример — совместное с другими операторами использование сетей LTE. Это существенно повышает эффективность инвестиций: в отдельности каждый из партнеров строит меньше, но вместе каждый получает более качественную сеть. Конкуренции это никак не мешает, она сегодня происходит за счет параметров тарифов, качества обслуживания, уникальных продуктов и предложений. А качество сети у всех практически одинаковое, и дальше эта грань будет только размываться.

SR: Оцените перспективы телекоммуникационного рынка на ближайшие пару лет.

Ю. С.: Сотовая связь в России — одна из самых дешевых в мире и одновременно одна из самых качественных. Люди настолько привыкли, что понимают это, только съездив, например, в Европу и протестировав местных операторов. По цене ситуация, скорее всего, не изменится — связь будет такой же доступной. Но операторы будут отказываться от очевидно вредных услуг, таких как безлимитный интернет. Очень большой фокус внимания сегодня — на качестве обслуживания клиентов, на том, чтобы оператор был для них не просто инструментом доставки чужого контента и сервисов, но и самоценным их поставщиком. Это большой вызов для всей отрасли не только в России.

SR: «Вымпелком» отказался от безлимитного интернета?

Ю. С.: Безлимитные тарифы сдерживают развитие телеком-рынка в России. Потребление интернет-трафика в неограниченном объеме увеличивает нагрузку на сеть, что необоснованно влечет дополнительные расходы на поддержание высокой пропускной способности и емкости сети без возможности их полноценной компенсации. При этом и активные пользователи, и те, кто пользуется мобильной передачей данных мало, платят одинаково. Уход «безлимитов» с рынка является естественным процессом в условиях достаточной загруженности сети. ■