Cisco: вендоры идут к аутсорсингу инфраструктуры операторов

Чем отличаются российские операторы от западных, как изменятся доходы вендора при внедрении новых бизнес-моделей в телекоме, каковы взаимоотношения поставщика оборудования, интегратора и оператора связи, и возьмутся ли вендоры за обслуживание операторских сетей рассказал Вячеслав Метелёв, заместитель генерального директора ООО "Сиско Системс" по работе с ОАО "Связьинвест".

Вячеслав, каким на ваш взгляд, был 2009 для телекома?
Вячеслав Метелёв: Я бы не сказал, что прошлый год был особенно "худым" по сравнению с 2006-2008 гг., но, тем не менее, определенные изменения в структуре заказов операторов связи от компании Cisco все-таки были. И связано это с выделением двух основных тенденций в потребностях со стороны операторов - причем они очень сильно различаются друг от друга, полярны: отсутствовала «проектная середина». Первая такая тенденция связана с тем, что операторы обратили большое, очень активное внимание на быстро реализуемые проекты с коротким сроком возврата инвестиций. В основном, это решения, которые нацелены на повышение маржинальности бизнеса и решение сиюминутных задач в операционной деятельности. Этим занимались как раз операторы, ориентирующиеся на работу с корпоративными клиентами, и компании, существующие в узких рыночных нишах - к примеру, операторы, предоставляющие услуги по кабельным сетям.
Вторая тенденция - появление долгоиграющих проектов у крупных игроков рынка. Речь идет о тех операторах, которые имеют возможность, воспользовавшись ситуацией, инвестировать в новые технологии, строительство сетей, внедрение новых услуг для того, чтобы выйти из состояния турбулентности с хорошими операционными показателями на будущее. В этом контексте отмечу пример трансформации "Связьинвеста", связанный с определенными изменениями и развитием новых рынков сбыта.

Что, в таком случае, можно сказать о типичных интересах крупных российских операторов связи в части сетевого оборудования, которое они устанавливают себе в существующие и новые проекты?
Один или два типа оборудования, которые интересны операторам, в этой связи выделить пока трудно. По тому же "Связьинвесту" можно отметить, что компания закупает большие объемы "железа" для проводного ШПД: основной актив компании - это медь и вообще провода. В целом ряде регионов МРК строят широкополосные сети для частных и корпоративных клиентов на базе оптики, и некоторые из них уже перешагнули порог в миллион пользователей. Кроме того, большим операторам интересно магистральное оборудование агрегации (из-за растущего числа ШПД-пользователей) и целый ряд решений, которые связаны с управлением, профилированием трафика, и все, что с этим связано - Policy server, Policy manager и т.д.
В целом, такие крупные игроки рынка достаточно четко начинают представлять, что выдать клиенту "голую" полосу пропускания уже недостаточно: желательно подключить его к дополнительным информационно-развлекательным услугам для того, чтобы повысить "индекс инноваций" в ARPU за счет такой персонификации услуг. Причем речь здесь идет не о том, чтобы увеличивать эти показатели "в лоб" (т.е. не просто увеличить средний уровень сборов с одного клиента) с сохранением существующей структуры затрат, скорее, наоборот - рост ARPU при эффективном снижении издержек. Экономический спад стал катализатором такого рода перемен. Операторы, работающие в основном с корпоративными клиентами, закупают то оборудование, которое позволяет им экономить "здесь и сейчас". К примеру, использование системы видеоконференций. Решения такого класса являются тем спасительным плотиком, которые позволяют нишевым операторам работать в условиях сложной финансовой ситуации.
Кроме того, операторам интересны решения, связанные с VoIP - в 2009 году каждый десятый МГ/МН звонок в мире был осуществлен через Skype. Это говорит о том, что если операторы связи не думают о изменении, профилировании, кастомизации того набора услуг, который востребован на рынке, за них подумают другие. В настоящий момент клиент правит рынком, и на сегодняшний день тот набор потребностей, который существует у конечных потребителей, оказывает давление на планы операторов связи по их развитию на среднесрочную перспективу.

Изменился ли подход к взаимодействию операторов связи и сторонних поставщиков услуг?
Есть ли стремление операторов связи делать все самостоятельно? В этом плане наиболее интересен вариант роста на нестабильном рынке - партнерство операторов связи в рамках виртуального сервис-провайдинга. В данном случае предоставление конечных услуг клиенту организуется за счет привлечения инфраструктурным оператором сторонних компаний, каждая из которых специализируется в работе по определенному направлению: предоставлению услуг, разработке ПО, оптимизации бизнес-процессов и т.д. Причем такие компании могут работать далеко не всегда только с одним оператором связи.
Такая ситуация приводит к двум основным результатам: инфраструктурному оператору больше нет необходимости разрабатывать те элементы бизнес-услуг, в которых он не является экспертом (это снижает его расходы по этим направлениям деятельности). А партнеры получают доступ к инфраструктуре оператора и могут предлагать свои сервисы гораздо большему числу потребителей, чем в каком-либо другом случае. Достаточно интересный пример из мировой практики: у Swisscom

есть ряд партнеров, которые поставляют услугу IPTV для пользователя бесплатно, работая по рекламной модели. Инфраструктурный оператор в данном случае увеличивает число своих пользователей и получает определенные отчисления от контент-провайдера. Эта концепция родилась не сегодня, но сегодня приходит осознание того, что во взаимодействии безинфраструктурных операторов типа Google, в какой-то степени MSN и инфраструктурных операторов национального масштаба, тех же AT&T, BT, Orange, Deutche Telecom, войны быть не должно - должно быть взаимодействие, кооперация, где каждый получает доступ к тому, чего ему не хватает. По разумным расценкам, конечно.

Где же тогда профит поставщика оборудования? Ведь безинфраструктурным операторам не потребуется много "железа" для выхода на рынок, базовые же операторы только снижают расходы из-за новой модели.
Совершенно справедливое замечание. Для вендоров подобная конструкция будет интересна тем, что даст мощный рывок строительству и развитию производительных ЦОДов. Это и сетевая "обвязка", которая позволяет этим проектам работать, и системы хранения, серверы, программное обеспечение, и колоссальный объем интеграционного бизнеса. Если - точнее, когда - этот "паровоз" поедет, мы без куска хлеба не останемся. Пока что развитие этого сегмента рынка только приходит в движение. Для российского рынка эта идея новая, а ЦОДы для подобных ресурсоемких, ресурсозатратных ИТ и телеком-приложений только начинают выходить на рынок. Да и мы не так давно вывели на рынок не только системы для управления сетевой инфраструктурой, но и для работы с ЦОДами, поскольку там есть своя специфика: высокая скорость передачи данных, специализированные интерфейсы, взаимодействие с сетевыми элементами. Речь идет о нашем решении Unified Computing Systems, куда входят и серверные компоненты, и компоненты, связанные с коммутацией систем хранения, в партнерстве с такими компаниями, как, например, EMC, а также ПО в партнерстве с компанией VMware, которое позволяет виртуализовать ИТ-инфраструктуру компаний разного уровня.

Что можно сказать о ценах на операторское "железо" - какие основные тенденции за 2009 год можно отметить?
Индустрия телеком-оборудования - практически единственная, где цены с течением времени падают и стоимость нового оборудования может быть куда как меньше, чем "железо" предыдущего поколения. Это плохо, потому что снижается маржинальность бизнеса, и никому из акционеров это не нравится. С другой стороны, это хорошо в том смысле, что заставляет ИТ-компании постоянно думать, что и как им делать дальше: каким образом предлагать решения на рынке, какие направления R&D развивать в первую очередь. Благодаря такой ситуации эта индустрия является одной из самых активных, адаптивных и инновационных. Достаточно яркий пример в этой связи - собственные проекты МГ/МН у операторов "Большой тройки", которые были реализованы по современной технологии NGN, включая гибкие программные коммутаторы. Как известно, это оборудование в пересчете на порт - не важно, транзитный или для подключения конечных пользователей, - явно дороже, чем традиционное в TDM, где цена за порт ниже и служит своеобразным ориентиром на рынке. Однако рыночная тенденция такова, что оборудование NGN постепенно стремится к стоимости TDM при гораздо большем функционале. И уже рыночные условия давят на производителей, заставляя их снижать цены. Таким образом, в современных условиях "долгоиграющий" проект со временем становится все дешевле для реализации: главное - вовремя начать его реализовывать.

В самом начале разговора вы отметили, что российские операторы связи уже ничем особым от своих западных коллег не отличаются. В этой связи, восприимчивы ли они к предложению вендоров о передаче своих сетей им для технической поддержки и оперативного управления (обслуживания их ИТ-инфраструктуры)?
На самом деле существуют различные варианты взаимодействия поставщика оборудования, интегратора и оператора связи. Причем есть примеры, когда системная интеграция выполняется самим производителем. Все зависит от того, каков уровень взаимодействия между оператором и компанией-аутсорсером. В этом смысле существуют отличия между развивающимися и развитыми телекоммуникационными рынками - во втором случае достаточно давно существуют интересные примеры, когда операторы связи, к примеру, Sprint или Orange, отдают свои сети на аутсорсинг производителю телекоммуникационного оборудования, к примеру, Ericsson или NSN. В таком случае заключаются многолетние и достаточно дорогие контракты с высоким объемом аутсорсинга, когда производитель не просто осуществляет дизайн сети, ее имплементацию, внедрение, но и когда весь цикл эксплуатации отдается аутсорсеру. Более того, сотрудники компании-оператора переходят в штат производителя, и получается некоторое взаимопроникновение. Фактически у оператора связи остается модель "go to market", то есть они решают, какие услуги продавать, как осуществлять тарификацию и занимаются рекламой. А вот биллинговые решения, call-Центр, сервисные подразделения и инсталляция услуг (если нужно) - все это сдается на аутсорсинг. Разумеется, при жестком контроле за качеством исполняемых работ.
Здесь, конечно, важен вопрос, как аутсорсер и сервис-провайдер взаимодействуют. Наиболее эффективная форма взаимодействия осуществляется по принципу профит-шеринга, когда оператор не просто платит заранее оговоренную сумму за предоставленные услуги, а когда и тот, и другой находятся в одинаковой зоне риска. В таком случае выгода аутсорсера зависит от той прибыли, которую заказчик получит от подобной модели работы. Разумеется, этот вариант самый сложный и

наименее распространенный.
На другом полюсе находится взаимодействие по вполне конкретным направлениям, и это в большей степени характерно для России. В данном случае производитель или сам, или во взаимодействии с интегратором берет на себя обязанности по дизайну и планированию сети, по ее внедрению и по отдельным элементам ее сопровождения в процессе эксплуатации. К примеру, оптимизация определенных процессов, регулярный аудит сети на предмет ее развития и защиты, адаптации, замена ПО на регулярной основе. Сюда же относятся процессы, связанные с разнообразными программами обучения персонала оператора, взаимодействие по разработке новых услуг, их запуска на рынок. Но все эти решения используются по отдельности - полного комплекса услуг я пока на российском рынке не знаю, и причина тому - определенные объективные обстоятельства, которые должны быть устранены, прежде чем такие примеры появятся в отечественных условиях. Одной из основных причин является необходимость расширения присутствия производителей на российском рынке. Ведь для того, чтобы осуществлять полное управление операционной деятельностью - пусть и в техническом плане - оператора связи, нужно этим оператором в каком-то смысле стать. Я уже не говорю про вопросы лицензирования, разрешительные документы и т.д. Фактически производители телекоммуникационного оборудования, которые хотят двигаться в этом направлении, обязаны изменить свое присутствие на российском рынке в существенной мере: не просто перейти от реп-офиса к российском юридическому лицу, а создать целую инфраструктуру в рамках своей деятельности, которая была бы способна осуществлять подобную деятельность. Поскольку сразу это не происходит, для организации полноценного аутсорсинга инфраструктуры операторов связи вендорам потребуется ни один год.
Тем не менее полноценные аутсорсинговые проекты с полным циклом сопровождения инфраструктуры операторов связи нами рассматриваются, поскольку мы считаем именно такие проекты наиболее перспективными на будущее. В качестве примера могу назвать проект с одним из крупных альтернативных провайдеров Малайзии, конкурентом Telecom Malaysia.

Как мы понимаем, кроме возможностей вендоров организовать такую систему, есть еще и сами заказчики, которым подобные услуги будут необходимы. Не обязательно это будет дешевле, чем обслуживать сеть своими силами, но, возможно, надежнее или проще...
Передача своих активов, уже существующих или только создаваемых, в управление другой компании - всегда достаточно сложный процесс. Причин для подобных проектов может быть несколько. Судя по нашему опыту, это, в основном, связано с сокращением операционных расходов. В среднем, разговор обычно идет о сокращении 20-30% операционных расходов на каждый год эксплуатации сети силами сторонних компаний: обычно при наличии таких цифр руководство операторов связи считает, что в проектах смысл есть. Правда, этот показатель больше характерен для европейских операторов.
Второе направление - это уменьшение головной боли технической дирекции от необходимости постоянной поддержки различных и, зачастую, весьма экзотических стандартов связи и "разнокалиберного" оборудования, каналов связи. Подобная мотивация на первом месте у американских операторов связи - они не хотят заниматься той деятельностью, которая для них не является основной или профильной. Им интересно фокусироваться на разработке новых услуг и взаимодействии с клиентами.
Есть на самом деле еще ряд причин проработки таких проектов. К примеру, аутсорсинг позволяет в определенной степени сократить цикл внедрения инновационных технологий из-за того, что вендор, занимаясь сетью, отлично представляет себе, как она устроена, и не тратит много времени на поиск ее слабых и сильных сторон. Кроме того, работа на таком высоком уровне приближения дает ему возможность корректировать свои планы развития в части вывода на рынок нового оборудования, предназначенного для данного конкретного оператора. В определенной степени это, конечно, сокращает сроки и стоимость модернизации подобных проектов и запуска более эффективных услуг и технических решений.

Что, в настоящий момент, можно сказать о развитии технологий 40 и 100 Gigabit Ethernet? Насколько подобные решения действительно внедряются в настоящий момент у операторов фиксированной и мобильной связи?
Если говорить о скорости в 40 Гбит/с в сетях SDH/SONET, то у операторов дальней связи эти проекты реализуются - и на сетях "Ростелекома", и у "ТрансТелеКома". Как на базе каналов с такой скоростью, так и в виде бандлов N*10 Гбит/с и на сегодняшний день второй вариант пока явно дешевле, чем моно-канал большой пропускной способности. На подходе 100 Гбит/с - вероятнее всего, этим летом будет принят соответствующий стандарт и появится оборудование на его базе. Мы вместе с компанией ComCast уже демонстрировали предстандарнтую версию такого решения, и уже сейчас можно отметить три основных сегмента рынка, которым будут интересны подобные варианты. Во-первых, это дальняя связь - там, где используется ключевой параметр "количество Мбит/с на километр расстояния". В данном случае 100 Гбит/с, конечно же, вне конкуренции, и это тот самый сегмент, где такие интерфейсы появятся прежде всего. Во-вторых, это узлы агрегации - в свете роста broadband-трафика, особенно, пирингового и IPTV, нагрузка возрастает лавинообразно, что требует их неотвратимой модернизации. Подобные городские сети есть, к примеру, у "Комстар-ОТС" и МРК «Связьинвеста». И, наконец, третье - это ЦОДы, где потребуется существенное увеличение емкостей, подключение серверов VoD и т.д., которые заполняют практически любую емкость, какую им не предоставь.

Кроме того, подобные скоростные каналы связи будут использоваться не только как транзитные, но и внутри федеральных округов, где "гонять" местный трафик в локальном режиме куда выгоднее, чем "прокачивать" все через Москву или Санкт-Петербург. Правда, результат будет сильно зависеть от баланса между стоимостью транзита трафика из региона в столицу и построением локального узла в укрупненном регионе. Для второго варианта, впрочем, нужен значительный объем местного трафика.