Питерцы обосновались в Челябинске

В начале 2011 года на челябинском рынке широкополосного доступа произошла одна из крупнейших сделок последнего времени. Питерская группа «ЗЭТ-Телеком» купила у компании «Факториал» четвертого по величине интернет-провайдера «Факториал-Интернет», клиентами которого на тот момент являлись порядка 14 тыс. абонентов. После этого на челябинском рынке появился новый игрок – провайдер «InterZet» («Интерзет»). Корреспонденту проекта «Будь мобильным» удалось побеседовать с генеральным директором ООО «Факториал-Телеком» (бренд «InterZet» в Челябинске) Наилем Хайруллиным.

- Что из себя представляет компания «Интерзет»? Какова специфика бизнеса и основной спектр услуг?

- Группа компаний «Интерзет» работает в крупных городах России, таких как Санкт-Петербург, Череповец, Ярославль, Великий Новгород. Это крупный федеральный провайдер, который работает на рынке более шести лет. Причем в Санкт-Петербурге и Ленинградской области провайдер является крупнейшим, а абонентская база составляет более 300 тыс. абонентов. В северной столице также находится головной офис компании. В 2010 году группа «Интерзет» приняла решение о выходе на региональные рынки. Одним из городов, куда провайдер вышел, был Челябинск. В 2010 году в Челябинске был куплен местный провайдер «Факториал-Интернет». А весной 2011 года был запущен новый бренд «Интерзет».

Что касается услуг, которые оказывает компания, то это Интернет, кабельное телевидение и IP-телефония. В Челябинске доступны услуги широкополосного доступа в Интернет. Позднее мы планируем вывод остальных услуг.

- Вы перечислили города, в которых работает «Интерзет». Причем все из них находятся на относительно небольшом удалении от Санкт-Петербурга, чего нельзя сказать о Челябинске. Каковы причины выхода компании на челябинский рынок?

- Я согласен, что Челябинск имеет большую удаленность от Санкт-Петербурга по сравнению с другими городами. Но география здесь не главное. Есть несколько причин. Во-первых, моё пожелание, как одного из учредителей. Во-вторых, мы видим развитие челябинского рынка. Дело в том, что город обеспечивают Интернетом всего три крупных оператора: «Интерсвязь», «Ростелеком» и «ЭР-Телеком». Это не предел, и мы считаем, что есть еще место для альтернативных игроков, к которым относится наша компания. Кроме того, экономика Челябинской области переживает бурный рост, который не возможен без развития и появления принципиально новых технологий связи, включая Интернет. Мы готовы работать с бизнесом и органами государственной власти.

- Группа «Интерзет» при выходе на челябинский рынок выбрала схему приобретения существующего актива. Почему был выбран именно этот вариант, и насколько он вообще оправдан с экономической и технической точек зрения?

- Развитие сети на основе существующего провайдера мы посчитали наиболее правильным вариантом. Мы купили изначально компанию «Факториал-Интернет» с существующей абонентской базой и технической инфраструктурой. Сначала мы думали, что будем использовать те сети, которые имеются, но через некоторое время пришли к тому, что мы полностью проводим реконструкцию этой сети. Часть линий были медными, часть не соответствовали нашим требованиям. Кроме того, мы изменили топологию подачи Интернета в дома. Теперь это кольцо. Раньше такого не было, и в случае повреждения кабелей, обрывов, абоненты оставались без связи длительное время. Сейчас у нас есть резервирование каналов. Работы в этом направлении мы начали летом 2011 года. В настоящее время сеть практически полностью модернизирована на совершенно новом техническом уровне. Все сети мы строим по технологии FTTx («оптика до дома»).

- А какие средства были вложены в модернизацию сети? Когда вы планируете завершить процесс модернизации?

- Это очень затратно, но конкретных сумм я не готов назвать. Мы практически заново прокладываем новые сети, оптику. Меняем мы и дополнительное оборудование в домах, узлы связи. Что касается времени окончания реконструкции, этот процесс будет проходить плавно в течение 2012 года. Кроме того, мы будем строиться там, где нас никогда не было.

- А какова нынешняя зона покрытия сетью «Интерзет» в Челябинске?

- Если говорить о существовавшей сети «Факториал-Интернет» то, мы покрыли новыми линиями связи полностью Тракторозаводский район, включая Северо-Восток, Ленинский район: пока не весь, но в самое ближайшее время мы его закроем. У нас также покрыта часть Центрального района. Мы активно строимся на Северо-Западе.

-А какова ёмкость сети «Интерзет» в Челябинске?

- Квартирная база позволяет нам подключить порядка 100 тыс. абонентов.

- С какими магистральными операторами вы работаете по покупке трафика? Какова протяженность собственных линий связи в Челябинске?

- У нас есть два партнера – «Ростелеком» и «МегаФон». У этих компаний мы покупаем трафик. Есть исключения, но их доля незначительная. Протяженность наших собственных линий **в настоящее время** 298,4 км**, и она постоянно увеличивается**. Как я говорил, мы активно строимся, и протяженность растет день ото дня.

- Местный рынок поделен меду тремя крупными игроками. У «Интерзет» в Челябинске, по нашим данным, доля рынка составляет 4,5-5%. Как вы собираетесь привлекать абонентов? Демпинг, агрессивная реклама или что-то другое?

- На самом деле мы даем людям возможность выбирать. У нас во многих домах Челябинска присутствует только один оператор, который монопольно диктует то, что он хочет. Когда появляется два оператора, это конкуренция: повышается качество, появляется выбор. Мы готовы взять на себя роль альтернативного оператора. Для нас важно, чтобы клиенту было удобно.

Весной 2011 года мы запустили специальные акции, которые позволили нам начать набор абонентской базы. С конца августа мы фиксируем увеличение количество заявок на подключение. Могу сказать, что наши монтажники стали работать с самого утра до поздней ночи. Самым популярным предложением является промо-тариф Welcome за 300 рублей в месяц.

В отличие от наших конкурентов мы устанавливаем нижнюю границу скорости доступа к Интернету. Ниже этого параметра мы не опускаемся. Мы гарантируем, что скорость может быть только выше. Я не знаю других операторов, которые бы предоставляли такие условия. Сейчас у нас, к примеру, минимальная скорость составляет от 5 до 15 Мбит/с. Ниже нет.

- Как изменились подходы к работе с корпоративными клиентами? Насколько мне известно, ранее у «Факториала» все клиенты числились как физические лица.

- В старой сети у нас действительно были юридические лица, которые оплачивали услуги интернет по тарифу физических лиц. Поэтому сейчас мы осуществляем перевод клиентов на принципиально иные, с точки зрения качества, условия работы. Мы не стоим на месте, изучаем поведение наших конкурентов и думаем над тем, что нового мы можем дать нашим клиентам. У нас есть специальные предложения для юридических лиц, которые зависят от объема потребляемых услуг. Кроме того, к каждому клиенту мы подходим индивидуально и бывают ситуации, когда мы изменяем условия чуть ли не каждый месяц.

- Абоненты некоторых интернет-провайдеров часто критикуют качество обслуживания клиентов и работу службы технической поддержки? Как у «Интерзет» организована техническая поддержка клиентов?

- Мы, как и любая другая компания стремимся обеспечить высокое качество предоставляемых услуг. И должен заметить, что до реконструкции нашей сети, у нас было много обращений в службу поддержки. Сейчас такие звонки большая редкость. Я как руководитель уделяю этому вопросу большое внимание. У нас есть специальный журнал, где отмечаются все обращения клиентов, который я ежедневно просматриваю. И мне крайне приятно, что у нас мало обращений по технической части работы сети.

- Какие услуги для компании являются ключевыми, развитие и продвижение которых приоритетно?

- Как я уже говорил, для нас основной услугой в Челябинске является пока широкополосный доступ. Но уже с января-февраля 2012 года начнется подключение первых абонентов кабельного телевидения. Чуть позднее будет IP-телефония.