«Интерсвязь» о работе в регионах

«Интерсвязь» знают как крупнейшего интернет-провайдера в Челябинске. Однако за последний год компания вышла за пределы столицы Южного Урала и превратилась в серьезного игрока макрорегионального масштаба с филиалами и отделениями в других регионах России. Развитие потребовало принципиально иных подходов к бизнесу, а также больших капиталовложений как в техническом, так и в кадровом плане. О том, с какими сложностями приходилось сталкиваться руководству компании и как они решались, мы говорили с Леонидом Вахрамеевым, председателем совета директоров компании «Интерсвязь».

- Чем интересным вам запомнился 2011 год в контексте рынка ШПД?

- Во-первых, в 2011 году мы выросли в 1,5 раза, что удивительно для существующего рынка. Второе, у нас теперь пять филиалов, включая Челябинскую, Курганскую и Свердловскую области. У нас помимо Челябинска запущены сети в Миассе, Златоусте, Магнитогорске, Копейске, Кургане, Каменске-Уральском. В минувшем году мы активно осваивали систему управления филиалами. Должен вам сказать, что это совсем иное построение бизнеса и управление им. Что касается технических моментов, то мы достигли показателей готовности сети 0,998. Кроме того, у нас выросли до 85% показатели компетентности при контактах с клиентами, call-центре технической поддержки.

- А в чем заключается специфика и сложность построения филиальной системы управления? Какой опыт вы приобрели?

- У нас уже есть два полноценных филиала, остальные мы активно развиваем, обучаем сотрудников. Схема следующая. Людей мы принимаем, например, в Магнитогорске. Далее они едут в Челябинск и начинают работать на тех должностях, на которых они будут работать в своем городе. В свою очередь, челябинские специалисты отправляются в Магнитогорск на какое-то время. Как правило, это месяц. Затем сотрудники возвращаются домой. Ну, а так как специалистов в нашей компании много, этот круговорот происходит постоянно.

Мы также поняли, что эффективно обучать персонал можно не в Челябинске, а в филиале аналогичного размера. Например, сотрудники из Магнитогорска у нас много работали в Миассе и Златоусте. Причем они не только получали соответствующие знания, но и очень нам помогли в этих городах, поскольку как раз в декабре 2011 года в Миассе и Златоусте количество новых подключений было настолько большим, что без дополнительных кадров из филиалов мы бы не справились. Очень хорошо, что у нас есть новые сотрудники, и мы можем их перебрасывать туда, где они нужны. Кстати, в Челябинске мы тоже зафиксировали значительный рост подключений в конце минувшего года.

- Как решались вопросы технического роста и развития сети «Интерсвязи»? Одно дело строить сети и узлы связи на одной территории и совсем другое, когда у тебя несколько городов, удаленных друг от друга на сотни километров.

- Мы сейчас, действительно, много строимся. На этапе запуска у нас своя собственная трасса (свои волокна по линиям электропередач) на западном направлении: от Челябинска в Миасс и Златоуст. Еще один важный момент для нас то, что на Москву мы первый раз в этом году взяли 10-гигабитные каналы, а не полосы, как это было ранее. В итоге серьезно улучшили качество наших услуг. Трафик из нашей сети идет напрямую в Москву. Работу в этом направлении мы будем развивать и дальше.

Что касается покрытия, то в Златоусте и Миассе мы приближаемся к 100% и плановой ёмкости сети 100-120 тыс. портов. В Магнитогорске и Кургане пока покрыта только четверть, но там мы работаем около полугода, и все еще впереди.

В Челябинске у нас стоит задача в марте провести удвоение скоростей, в связи с этим сейчас идет активная модернизация сети и узлов связи. Существующие узлы из Челябинска мы направляем в областные города. В Челябинске узлы и стыки у нас заменяются на 10 гигабитные – это минимум. Мы хотим дать клиентам настоящие скорости и высокое качество наших услуг.

- А есть ли место на рынке ШПД областных городов для новых игроков, того же «ЭР-Телекома», «МТС» и т.п.? Насколько это вообще дорогое удовольствие?

- Строительство новых сетей и выход в областные города недешевое удовольствие. Входной билет очень дорогой. Но потребность в Интернете там не меньше, чем в Челябинске. На этом рынке можно и нужно работать.

Когда мы пошли в область, мы считали, что это стопроцентный социальный проект, поскольку в нашей стране действительно имеет место быть цифровое неравенство. Цены на тот момент в Челябинске были одни, а в городах области они были совсем другие. Мы же вышли в область с челябинскими ценами. Более того, с середины 2011 года в Миассе и Копейске скорости при одинаковой с Челябинском цене стали выше в два раза.

По итогам 2011 года в областных городах мы подключили 30 тыс. домохозяйств. Это практически половина всех новых подключений по нашей компании. Причем еще год назад в это никто не верил, все говорили, что «Интерсвязи» это не под силу.

Конечно, в каждом населенном пункте есть своя специфика. Есть города, где мы чувствуем себя очень комфортно и занимаем значительную долю рынка - Златоуст, Миасс, например. Есть города с высокой конкуренцией и сильными местными операторами - Курган и Магнитогорск.

- Сколько абонентов (домохозяйств) пользуются услугами проводного ШПД от «Интерсвязи» в Челябинской области? Сколько из них в Челябинске?

- В настоящее время абонентами нашей компании являются 200 тыс. домохозяйств. Из них 170 тыс. – Челябинск. В 2012 году большие надежды на рост абонентской базы мы возлагаем на филиалы, но, как это ни удивительно, Челябинск также продолжает стабильно расти. Например, в 2011 году количество абонентов там увеличилось почти на треть.

- Каковы средние расходы на Интернет у абонентов «Интерсвязи»?

- У нас по компании в среднем 370 рублей по Интернету. Это среднерыночный показатель.

- Отличаются ли потребности клиентов в Челябинске и городах области?

- Отличия здесь есть, и они четко выраженные. Если в филиалах людям нужен дешевый Интернет, то в Челябинске цена перестает быть главной ценностью. Абонентам нужно качественное обслуживание, сервис и коэффициент готовности.

- Как «Интерсвязь» решает вопрос обслуживания клиентов сейчас, когда помимо Челябинска, есть еще и другие города?

- Мы пошли по пути создания централизованной системы обслуживания с момента создания компании. У нас все три call-центра расположены в Челябинске, они централизованные. Люди там обучаются, проходят стажировки и начинают работать. Мы добиваемся единого стандарта обслуживания наших клиентов. Это же касается и отдела продаж, центров подключения. Например, мы проводим обучение централизованно в Челябинске для специалистов из филиалов. Далее происходит ротация кадров.

- А насколько популярными у клиентов «Интерсвязи» являются дополнительные услуги: телевидение, телефония?

- Вы знаете, по кабельному телевидению у нас есть особенность. Эту услугу мы можем предоставить только тем клиентом, которые имеют доступ в Интернет. Количество пользователей в целом растет стабильно. Однако в Кургане телевидение стало для нас драйвером роста и по Интернету. Дело в том, что в этом городе кабельного ТВ вообще как такового не было: 10 тыс. абонентов на весь Курган при 55 тыс. домохозяйств, подключенных к Интернету.

- В российских городах все чаще встает вопрос о переносе воздушных линий связи под землю, но единого мнения на этот счет нет, как нет утвержденных механизмов, как это делать. Что вы думаете по этому поводу?

- Мы знаем, что на сегодняшний день в Челябинске между домами примерно треть воздушных линий просто-напросто пустые. Когда-то это были «пионерские сети», сейчас они ничьи и висят просто так. Если бы кто-то занялся этим вопросом, можно было бы безболезненно сократить количество воздушных линий почти на треть. Естественно, что на это нужны люди и время. Мы даже сами готовы это сделать, но пока таких обращений не поступало.

Второй момент касается магистральных линий, которые проведены по столбам и опорам освещения. Проблема действительно есть. Мы хорошо понимаем, что через какое-то время встанет вопрос о переносе воздушных линий под землю на законодательном уровне. Это уже начинается в некоторых городах. Мы уже сейчас активно учимся копать канализацию в Челябинске в новостройках в микрорайоне «Парковый». Мы нашли контакты и взаимопонимание с застройщиками. Для этих целей мы закупаем специальное оборудование и проводим соответствующие работы. Сразу хочу сказать, что это будет канализация не как у «Ростелекома», это иная технология: колодец глубиной 1 метр небольшого диаметра и ряд других особенностей. Что касается стоимости, то это в два раза дешевле стандартных проектов, плюс снижение издержек на обслуживании. Правда, нужно покупать технику.

- Готова ли «Интерсвязь» строить подземные линии связи с другими операторами совместно?

- Мы готовы и даже выходили с такой инициативой, но пока нас никто не поддерживает. Общаться на эту тему с нашими партнерами по рынку крайне сложно, поскольку все они федеральные компании, и решения у них принимаются медленно и, как правило, в Москве. Региональные представительства и рады бы, но нет решения из центра.

- Каковы планы и задачи «Интерсвязи» на 2012 год?

- Уже в марте, как я говорил, мы планируем удвоение скоростей на существующих тарифах. Летом 2012 года пройдет еще одно удвоение. Думаю, что после этого люди вообще забудут о таком понятии, как «скорость».

Также полным ходом у нас идет борьба за коэффициент готовности 0,999. Нам бы очень хотелось добиться этого уровня и держать его постоянно. Кроме того, мы запустим свои сети в Чебаркуле и Южноуральске, но основную массу подключений ожидаем от Кургана, Магнитогорска и Каменск-Уральского. По планам, мы должны увеличить абонентскую базу на 50%. Нам очень интересно работать на высококонкурентных рынках, это позволяет держать себя в тонусе.