Orange Business Services: тонкости бизнеса в России

Orange Business Services известен на телеком-рынке своими масштабными проектами и исключительно крупными клиентами в самых разных странах мира. Сеть передачи данных и голоса оператора охватывает 220 стран. В 166 странах у компании открыты офисы и есть локальная поддержка заказчиков. В России имеется собственная инфраструктура: резервируемая магистральная сеть DWDM от Москвы до Екатеринбурга с узлами связи, собственные технические центры. В крупных городах работают сети Metro Ethernet с большим количеством узлов доступа. О том, как чувствует себя оператор в России и легко ли ему работать, рассказал генеральный директор Orange Business Services в России и СНГ Ричард ван Вагенинген.

- Как в целом вы можете охарактеризовать рынок связи в России? Насколько он конкурентный? Как себя чувствует на российском рынке Orange Business Services?

- Конкуренция на российском рынке довольно высока. Многие крупные операторы связи предоставляют примерно одинаковый набор услуг. В отличие от большинства операторов мы не работаем с физическими лицами. Мы фокусируемся на работе исключительно с юридическими лицами и, в основном, это самые крупные компании. Все наши услуги оптимизированы для корпоративных клиентов. Мы хорошо понимаем корпоративный рынок, понимаем его потребности. К примеру, среди сотрудников нашей компании гораздо больше технических специалистов, чем работников коммерческих отделов.

Кроме того, мы работаем в более чем 160 странах мира, и мы единственный глобальный телекоммуникационный оператор, который имеет лицензии, в том числе на предоставление услуг дальней связи в России, и инфраструктуру во всех регионах России: от Москвы до Санкт-Петербурга, Приволжского, Уральского и Южного Федеральных округов. Таких операторов в мире больше нет. У нас есть крупные клиенты в Москве, Санкт-Петербурге, Ростове-на-Дону, Челябинске и других городах.

- А какое место Россия занимает в бизнесе всей вашей компании?

- По последним данным, наш российский бизнес имеет самые высокие темпы прироста. Во многом это связано с тем, что Россия является очень важным рынком для наших клиентов. У нас есть крупные международные клиенты, оборот в России которых достигает 30-50% от всего оборота. Что касается структуры наших клиентов, то большая часть из них - международные клиенты, работающие в России. Мы также работаем с российскими предприятиями, оперирующими как внутри страны, так и за её пределами.

- Сколько у Orange Business Services клиентов в России? Что это за клиенты и как территориально они распределены? В каких сегментах рынка компания чувствует себя более комфортно: B2B, B2G или B2O?

- Я должен сразу сказать, что у нас нет клиентов B2G. В этом сегменте сильные позиции у «Ростелекома», и какого-то смысла конкурировать с ним мы не видим. Что касается B2O, то у нас значительная доля рынка. До четверти оборота нашей компании приходится именно на этот сегмент. Мы предоставляем международный доступ многим операторам. B2Bзаказчиков в России у нас более 5 тысяч. Практически каждая крупная зарубежная или российская компания у нас что-то покупает.

Среди наших клиентов банки, металлургические и машиностроительные заводы, энергетические компании. К примеру, Сбербанк, ВТБ, Danone, L`Oreal, Росбанк, Heineken, Siemens, Castorama, ЧТПЗ, СКБ Контур, банк «Открытие», Emerson, BAT, Южно-Уральская корпорация жилищного строительства и ипотеки и многие другие.

Хочу привести один пример. У нас есть клиент с численностью сотрудников под 8 тыс. человек. При этом IT-специалистов в штате всего трое. В таких организациях мы отвечаем за внутреннюю корпоративную сеть и все телекоммуникационные сервисы. Многим нашим клиентам мы помогаем объединять бизнес в разных регионах России. Сам я из Голландии, размеры которой 300 на 400 км. В России другие масштабы. В России для одного и того же клиента мы можем использовать все каналы связи, включая спутниковые решения, доступ в Интернет, VPN, управление оборудованием.

- Какой собственной инфраструктурой обладает ваша компания в России? Какова протяженность собственных магистральных линий связи?

- На самом деле наша инфраструктура есть везде. До Урала это собственная оптика. За Уралом мы работаем в партнерстве с другими операторами, но управление сетью осуществляется нами самостоятельно. Общее управление осуществляется в двух центрах – в Москве и Новосибирске. Протяженность нашей российской магистральной оптоволоконной сети насчитывает 8500 км, еще 7500 км городских сетей доступа — последних миль. В России у нас пять спутников-телепортов, способных принимать и ретранслировать сигналы, а на объектах наших клиентов установлено более тысячи спутниковых станций. Спутниковые каналы мы активно используем на севере и востоке

страны. Кроме того, у нас есть два международных канала связи, выходящих на Европу. В общей сложности у нас работают 36 офисов по всей России.

- **А как компания представлена на Урале?**

- На Урале у нас есть два крупных представительства – в Екатеринбурге и Челябинске. Также есть точки присутствия в Перми, Тюмени, Сургуте, Кургане. Мы имеем лицензии местной связи по всем регионам. Кроме того, в Екатеринбурге и Челябинске есть лицензии зоновой связи. Это позволяет нам оказывать большую часть наших услуг. Что касается клиентов, то это в основном промышленный и производственный сектор. Буквально вчера встречался с нашими клиентами в Челябинске, и многие из них работают с нами уже 10 лет и более.

- **С какими вендорами работает ваша компания, какое оборудование закупает? Быть может, у вас есть какие-то собственные наработки в этом вопросе, собственные решения? Есть ли среди партнеров по оборудованию российские компании?**

- У нашей компании сильные партнерские отношения с ведущими международными игроками отрасли. Среди них Avaya, HP, Polycom, Cisco, EMC, Riverbed и Microsoft. У многих из них мы обладаем высшим партнерским статусом. Кстати, если говорить о Microsoft Lync, то мы являемся единственным оператором в России, кто предоставляет такой сервис в столь больших масштабах. К примеру, один из наших клиентов – крупная табачная компания JTI – внедрила Microsoft Lync для более чем 20 000 пользователей, включая европейский и российский рынок. Помимо этого, в Москве у нас есть лаборатория для тестирования оборудования, которое мы закупаем. Это позволяет добиться наиболее четкой работы всех наших решений на стороне клиентов.

Ещё я бы отметил то, что российские клиенты предпочитают покупать оборудование сами, а не получать его в составе услуги от оператора связи, как это обычно происходит в Европе. Поэтому наши клиенты часто покупают оборудование через нашу компанию. Причина – наши цены оказываются более привлекательными. Помимо этого, наши инженеры помогают клиентам с настройкой оборудования.

- Какова ценовая политика Orange Business Services в России? Насколько тарифы и услуги отличаются от ближайших конкурентов, таких как «Ростелеком», ТТК, МТТ и т.п.?

- Поскольку мы работаем исключительно с крупными клиентами, нам очень важны экспертиза и качество предоставляемых услуг. Быть может, я сейчас скажу странные вещи, но продать – это одно, а подписать акт о том, что клиент получает все необходимые услуги в надлежащем качестве - куда более сложная задача. Такие задачи мы решаем успешно благодаря нашим специалистам. Понятно, что такие проекты стоят недешево, но качество того стоит. Это же понимают наши клиенты, которые не готовы экономить по 20-30 тыс. рублей и иметь простои в работе. Их многомиллиардные обороты просто не позволяют этого. Я могу говорить об этом потому, что мы знаем бизнес всех наших клиентов персонально. Наши центры мониторинга отслеживают работу сети в режиме реального времени, решая проблемы очень быстро. И часто бывает так, что о проблемах на сети клиент узнаёт только из наших отчётов. Он даже не успевает почувствовать, что произошел какой-то сбой. Но такой сервис не может быть дешевым.

- Какие услуги имеют максимальную популярность у ваших клиентов?

- В последнее время мы наблюдаем растущий спрос в регионах не только на традиционные для нас телекоммуникационные услуги, но и на ИТ-сервисы: управляемые сервисы, аутсорсинг, хостинг. В прошлом году мы запустили на российском рынке новый глобальный продукт Flexible Computing Express. Это виртуальное частное облако, предоставляемое на базе ЦОДа во Франции. У Orange уже более 100 тысяч клиентов, которые пользуются облачными решениями компании по всему миру, и мы видим, что в России подобные сервисы набирают популярность. Мы также предлагаем заказчикам управляемую услугу по WAN-оптимизации Enterprise Application Management.

Один из наших ключевых продуктов — IP VPN, передача данных и голоса, кроме того, мы предлагаем услуги по организации ВКС, облачные решения, также в России у нас есть аутсорсинговый контакт-центр, услуги которого мы предлагаем заказчикам. Ещё очень актуальны услуги по противодействию DDoS. Наш оборот по этому сегменту растет очень стремительно.

- Некоторые крупные операторы помимо фиксированного бизнеса проявляют большой интерес к MVNO. Насколько мобильная связь интересна для Orange Business Services?

- Интересна и неинтересна. Если мы будем говорить о классическом понимании мобильного оператора, то определенно нет. У нас нет таких объемов трафика. Но управление сервисами мобильной связи (managed mobility services), включая услуги безопасности, управление мобильными устройствами (mobile device management), мы готовы предложить нашим заказчикам, у нас уже есть партнерские соглашения для создания подобных сервисов. До конца года мы представим несколько таких решений.

- Каковы планы компании в России на ближайшее время? Какие направления являются приоритетными?

- Мы продолжим активно инвестировать в развитие собственной сети в России. Я, к сожалению, не могу раскрывать инвестиционный бюджет, но хочу отметить, что он значителен. В настоящее время мы осуществляем проект модернизации магистральной сети и сети телефонной связи, развиваем спутниковую инфраструктуру в соответствии с растущими потребностями наших заказчиков. В 13 городах страны будет происходить расширение существующей сети и строительство новых линий. Помимо этого, мы будем развивать услуги безопасности, облачные сервисы и managed mobility services.