

Tele2: новости, успехи и неудачи. Часть 1, федеральная



"Теле2 поставил третью вышку и переименовался в Теле3"

Шутка, которая может потерять популярность. Когда-нибудь.

В последние несколько месяцев и даже лет рынок традиционного проводного телекома не слишком радует новостями. В больших городах подключилась основная масса пользователей, в частный сектор отважился пойти только "Ростелеком", да и то, исключительно на деньги, собранные с других провайдеров. Даже покупка и продажа небольших провайдеров более крупными практически прекратилась, хотя какие-то отдельные сделки продолжают совершаться.

На технологичном направлении так же наметился застой: пассивными оптическими сетями удалось заинтересовать лишь двух крупных игроков в лице МГТС и "Ростелекома", но и те не спешат пользоваться преимуществами. Единственная попытка МГТС хоть как-то раскатать рынок и [отдать](#) дешёво 200 Мбит/с является акционным предложением и больше похожа на осторожное прощупывание рынка, чем на потрясение основ. Провайдеры же помельче построили FTTB и переходить на его 1G-версию явно не торопятся. Связано это и с низким спросом, и с длительным периодом возврата инвестиций, которые в современных условиях неизвестно, когда "отобьются".

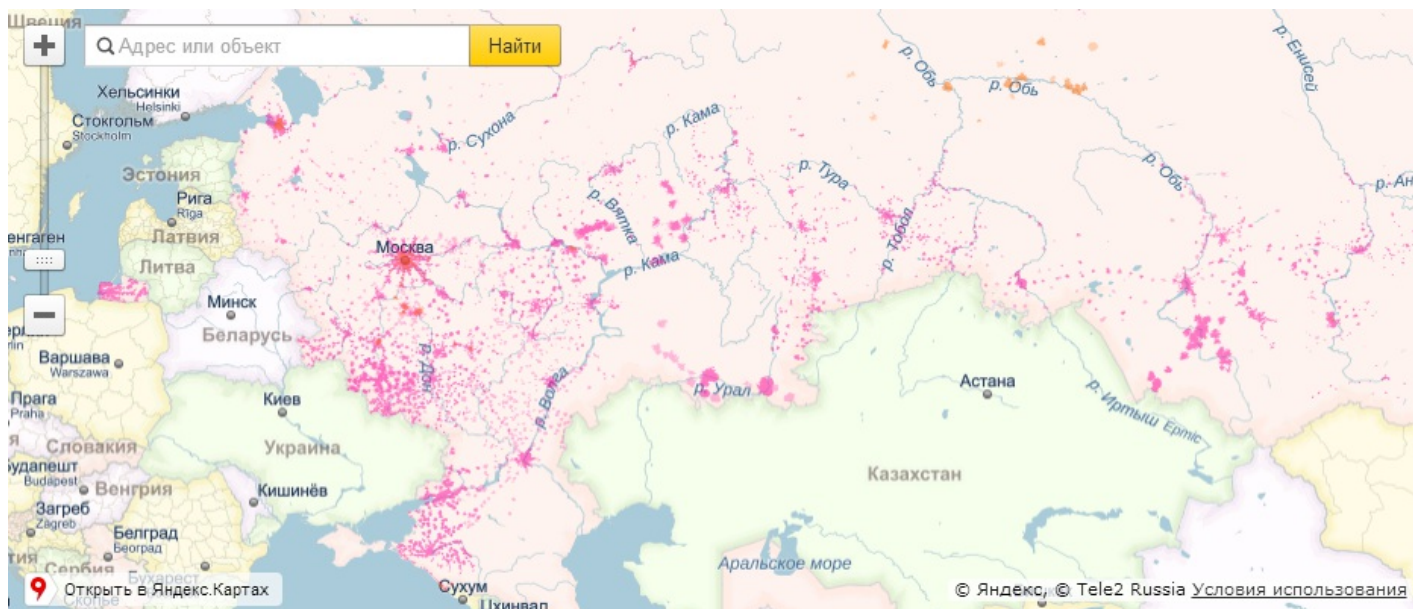
Учитывая всё вышесказанное, основным поставщиком инфоповодов сейчас является мобильная индустрия. Хотя и там есть признаки некоего застоя: LTE не оправдал возложенных на него надежд так же, как и не оправдал их когда-то 3G. Вроде бы скорость доступа выросла, и иногда даже раза в 2-3 относительно сетей предыдущего поколения, но чего-то принципиально нового это не принесло. Что же касается 5G, то до первых [тестовых](#) зон ещё года два, а полноценно внедрять новый стандарт начнут году к 2020. Поэтому операторы занялись рынком M2M, наконец-то внедряют HD-Voice и пытаются очень по-особенному "отменить" роуминг, получая за эту "отмену" от ФАС предупреждение за предупреждением. Одновременно с внедрением всего этого хозяйства они даже пытались делать вид, что соперничают друг с другом.

Впрочем, не всё в сотовой индустрии оказалось плохо. В прошлом году "Ростелеком" и Tele2 завершили-таки процедуру слияния, и начали наконец плодотворно работать, сильно изменив атмосферу "сонного царства".

Возмутитель спокойствия

Основным плюсом создания совместного предприятия "Т2 РТК Холдинг" оказалась возможность развивать сети третьего и четвёртого поколения на всей территории страны. "Чистому" Tele2 были доступны исключительно GSM-частоты, да и то, далеко не во всех регионах. И если до запуска 3G большой тройкой это не имело особого значения, то с появлением услуги полноценного доступа в интернет конкуренцию можно было считать заранее проигранной.

После этого у большой тройки начались весёлые дни. В Tele2 не стали сильно раскачиваться и запустили свою первую 3G-сеть осенью 2014 года. После этого сообщения о запуске сетей то там, то тут, пошли одно за другим. Покрытие, конечно же, пока в несколько раз уступает таковому у конкурентов, но фору в несколько лет так же никто не отменял.



Покрытие сетями UMTS и LTE у Tele2

Руководство дискаунтера понимает, что в гонке покрытия они сильно отстали, поэтому намерены наверстать упущенное в короткие сроки. Планы компании предполагают, что в течение трёх лет (один год из срока уже прошёл) будет установлено 80 тысяч базовых станций 3G/4G. Это означает, что за квартал оператору нужно устанавливать никак не меньше 10 тысяч БС, что примерно соответствует планам МТС и "Мегафона".

Интересно так же, как менялось отношение к Tele2 у конкурентов за прошедшие полтора года. В конце 2014, когда ещё не было понятно, в каком темпе будут строиться сети, большая тройка демонстрировала спокойствие и уверенность в своих силах. Представитель МТС Дмитрий Солодовников утверждал, что за полгода-год построить сети нового поколения в Москве будет крайне сложно, так как у МТС на это ушло целых 20 лет. Теперь же операторы начинают признавать реальность. К примеру, "Мегафон" в своём отчёте (*.7z) о деятельности за 4 квартал 2015 года прямо указывает, что конкуренция со стороны Tele2 может привести к снижению тарифов, что является одной из главных угроз для бизнеса оператора. Впрочем, там же он замечает, что является одним из ведущих операторов сотовой связи и имеет лицензии на GSM, 3G и LTE. Это, безусловно, так, но лицензии имеются и у конкурентов, а "ведущее положение" достаточно просто потерять, как произошло с "Билайном", уступившем своё место именно "Мегафону". В качестве плюса упоминается так же и покупка "Йоты", но этим похвальба этим активным выглядит достаточно странно. Во-первых, судьба бренда весьма туманна, так как основной владелец задумался над объединение двух активов, а, во-вторых, работает сейчас "Йота" настолько ужасно, что никаких перспектив не просматривают даже самые завзятые оптимисты. В общем, аргументы "Мегафона" в заочном споре с Tele2 смотрятся больше как самоуспокоение.

Что же касается "Билайна" и МТС, то на публику опасений за свой бизнес они пока не высказывали, но сомнений в способности дискаунтера быть нужным для абонентов больше не выражают.

Дела федеральные

Находящийся всю свою историю в России в роли догоняющего, "Теле2" вынужден иногда бежать быстрее своих заклятых друзей-коллег раза в два-три. Это накладывает определённые обязательства на скорость развития, следствием чего является просто громадное количество знаковых событий на единицу времени.

Смена генерального

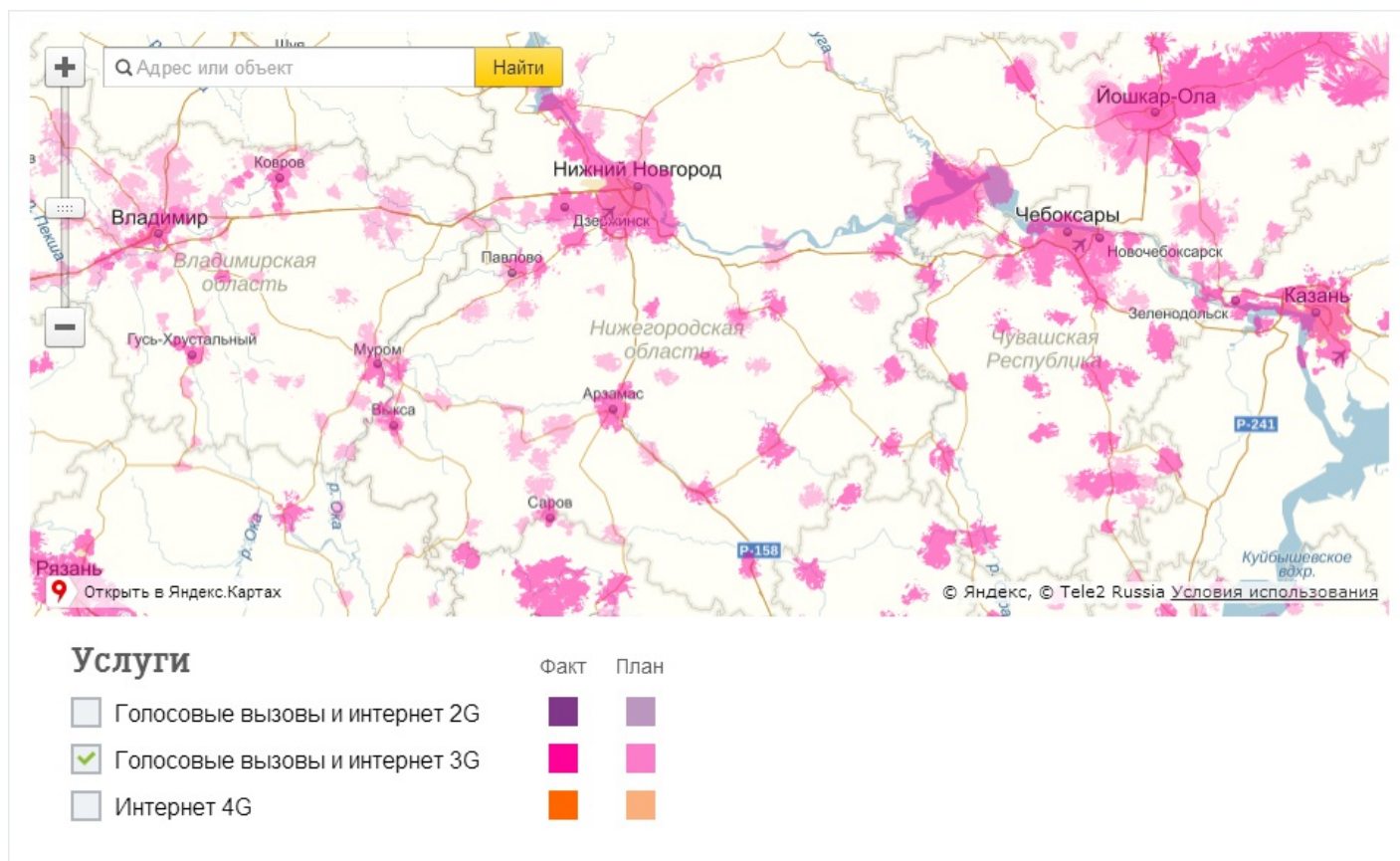
Одним из самых громких, и в то же время, не сильно что-то меняющих дел стала смена генерального директора компании. Вместо Михаила Носкова, который возглавил Tele2 в марте 2014 года, управлять оператором теперь будет Сергей Эмдин:

("Связной Мобайл") затормозилось из-за ссоры партнёров. Особый интерес вызывает и то, что "ЭР-Телеком" должен будет предоставить свои действующие точки Wi-Fi абонентам "Теле2". Тестовые зоны должны появиться в Санкт-Петербурге и Кирове, так как именно в этих городах "ЭР-Телеком" особенно расщедрился на публичный Wi-Fi. Бонусом идут планы по внедрению Wi-Fi Offload, но переходить к практической реализации компании пока не готовы. Нет нормативной базы, да и вообще, ещё неизвестно, что получится из основного проекта.

Вообще, планы Tele2 по запуску MVNO очень интересны. И если с "Ростелекомом" они хоть как-то понятны (всё же совместное предприятие), то желание предоставить свои сети сторонним игрокам вызывают удивление. Оператор вроде бы всерьёз рассчитывает бороться за клиентов, а не выступать только в качестве инфраструктурного партнёра. Возможно, он настолько уверен в своих силах, что готов поделиться частью потенциальной абонентской базы.

Нужно больше G

Постоянное расширение покрытия стало настолько привычным, что его даже как-то обсуждать неловко. Однако иногда всё же есть некоторые особенности. Совершенно не секрет, что из всех федеральных операторов у Tele2 самая маленькая зона действия, да к тому же, далеко не во всех регионах вообще есть сеть. Стороной обошли Самарскую область, Башкортостан, Ставропольский Край...при этом программа развития, судя по их заявкам в Роскомнадзор, на уровне МТС и "Мегафона", а кое в чём их и вовсе превосходит. А теперь самое интересное: хотя сеть GSM у Tele2 самая обширная, планов по её развитию практически нет. Ну, то есть не то, чтобы совсем нет... скорее нет никаких обширных планов. Из этого следует, что в регионах присутствия приоритет отдан сетям третьего и четвёртого поколений. Учитывая их меньшее (регионов) количество по сравнению с конкурентами, получается, что современные сети "Теле2" к окончанию стройки должны быть как минимум на уровне конкурентов. А стройку эту, между прочим, планируют завершить через два года. Планы наполеоновские, но всё же осуществимые.



Светло-розовым цветом обозначено планируемое покрытие сетей 3G

С первого взгляда решение "забить" на GSM странное, однако ничего иного оператору не остаётся. Потребление услуг явно смещается в сторону передачи данных, смещая голос и sms в бюджетный сектор. И пусть они сейчас занимают большую долю в выручке сотовиков, ситуация в ближайшие годы изменится. В таких условиях развивать 2G – это выкидывать деньги на ветер. Так что в "Теле2" крепко подумали и решили работать на перспективу. Тем более что на деле отставание в GSM оказалось куда менее пугающим, чем все думали. Это наглядно показал выход в Москву, но о нём мы поговорим чуть позже.

Брендированный смартфон, чтобы прям всё как у взрослых

Озвученная нами в предыдущем пункте ставка на развитие скоростных сетей имеет один хоть и не фатальный, но неприятный недостаток: за бортом всеобщей радости жизни оставались владельцы недорогих GSM-телефонов. Плюс те, кто хотел бы попробовать Tele2 в московском регионе, но не готовы отказываться от своего текущего оператора, или остаться вообще без связи.

Для них "Теле2" 17 февраля предложило смартфон начального уровня Tele2 Mini. Устройство имеет четырехдюймовый экран, 512 Мбайт ОЗУ и 4 Гбайта ПЗУ с возможностью расширения при помощи карт памяти. Процессор двухъядерный MediaTek MT6572 с частотой 1,3 ГГц, две камеры на 2,0 и 0,3 Мп и аккумулятор на 1500 мАч. В качестве бонуса предлагается FM-радио и два предустановленных фирменных приложения: "Мой Tele2" и "Tele2 TV". Цена устройства составляет 1890 рублей. А теперь самое интересное: в смартфоне два слота для сим-карт, но только один из них поддерживает 3G. К тому же, он залочен на Tele2. Второй слот поддерживает GSM и симки любого оператора.



Tele2 Mini - первый брендированный смартфон от дискаунтера

Выпуская данный сверхбюджетник, оператор надеялся обеспечить лёгкий переход с обычной звонилки на смартфон. Даже если клиент не поменяет своего оператора, продвинутые возможности сети для него станут возможны только при переходе на Tele2. Конечно, можно купить и более продвинутый девайс, но это дополнительные деньги. Так что лучше прикупить симку дискаунтера на пробный период, а там глядишь, и переходить не захочется.

Хотя смартфон продаётся уже в 31 регионе страны, главной целевой аудиторией для него всё же являются жители столичного региона. Сценарий использования предполагает одновременную работу двух сим-карт, где по "Теле2" будут звонить в том месте, где существует покрытие. Вне его зоны предлагается использовать текущего оператора. По мере развития сети переключаться между симками придётся всё меньше и однажды настанет день, когда от разных билайнов, мегафонов и мтсов можно будет отказаться. Во всяком случае, такова задумка, а как сложится на деле, покажет время.

HD Voice всем и каждому



Ну, пока не всем и не каждому, а жителям всего лишь 34 регионов. Однако оператор заверяет, что к концу 2016 года технология заработает на всех сетях третьего поколения. Учитывая, что пока базовых станций 3G у "Теле2" не слишком много, это вполне возможно. К сожалению, о внедрении HD-Voice на сетях GSM и LTE не было сказано ни слова. Скорее всего, для GSM, как устаревшего стандарта, ничего и не рассматривалось, а для LTE было решено внедрять VoLTE – как раз недавно Минкомсвязи разработало последние необходимые для этого нормативные акты. Следует отметить, что "Теле2" в соревновании по внедрению расширенного спектра оказался последним, пропустив вперёд даже традиционно отстающий "Билайн". Впрочем, отставание оказалось не очень сильным, да к тому же обещана работа при звонках между регионами. Кое у кого из конкурентов насладиться частотами 50-7000 Гц можно только внутри домашней сети.

Работает "голос высокого разрешения" на сегодняшний день в Москве, Архангельской, Белгородской, Брянской, Владимирской, Вологодской, Воронежской, Калининградской, Калужской, Кемеровской, Кировской, Костромской, Курской, Липецкой, Московской, Мурманской, Новгородской, Омской, Орловской, Псковской, Ростовской, Рязанской, Сахалинской, Смоленской, Тамбовской, Тверской, Томской, Тульской областях, а также в республиках Адыгее, Карелии, Коми, в Удмуртской Республике, в Краснодарском и Красноярском краях.

Безлимиты почти всё



Весьма неприятный сюрприз подготовил оператор своим клиентам в Воронежской и Липецкой областях. Теперь после исчерпания пакетов трафика скорость доступа не понижается до 64 Кбит/с, а становится нулевой. Проще говоря, интернет выключается. Вновь подключить его можно только докупив дополнительные пакеты:

5 ГБ интернет-трафика всего за 240 рублей в месяц.

Как подключить

- С помощью личного кабинета [«Мой Tele2»](#)
- С помощью команды *155*191# 

Как отключить

- С помощью личного кабинета [«Мой Tele2»](#)
- С помощью команды *155*190# 

Как пользоваться

При подключении услуги предоставляется 5 ГБ интернет-трафика без ограничения скорости сроком на 30 дней, при превышении порога 5 ГБ доступ в интернет приостанавливается.

Таким образом, "Теле2" последовал примеру МТС и "Мегафона", где условные безлимиты закончились уж очень давно. Единственное оставшееся исключение из правил – "Билайн", но, во-первых, его гендиректор уже высказался о том, что анлимов быть не должно, а, во-вторых, для получения заветных 64 Кбит/с сначала требуется отключить автоматическую услуг автопокупки.

Причиной такого "нехорошего" поступка Tele2 объясняет исключительно просьбами трудящихся, которые не понимали, почему у них происходило списание средств со счёта. Дело в том, что если баланс на счёте в начале расчётного периода недостаточен для списания абонентской платы, то трафик и звонки начинали тарифицироваться по розничным тарифам, которые были, мягко говоря, нещадящими. Естественно, деньги с телефона улетали с первой космической. Исправить эту несправедливость и призвана новая система.

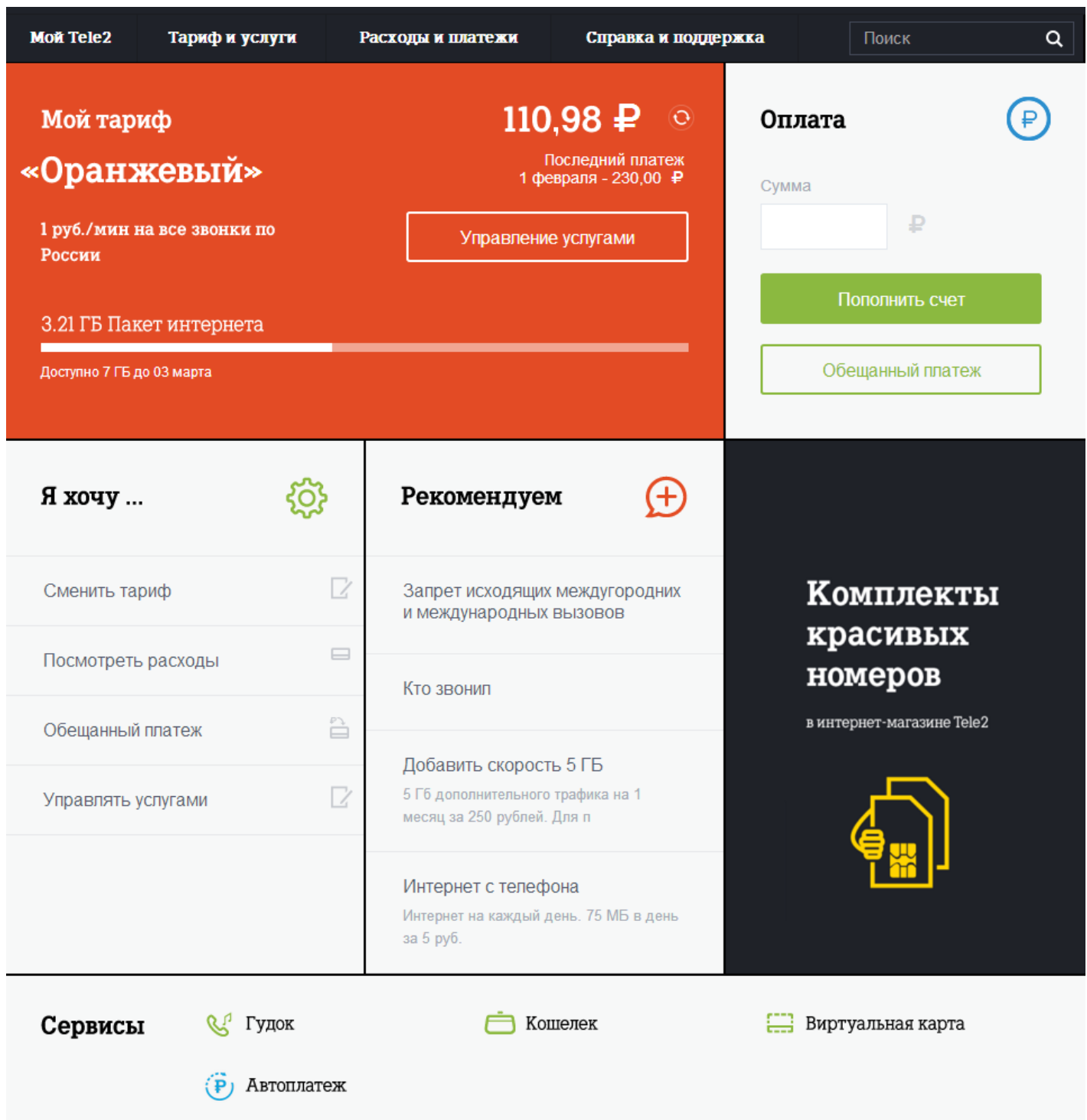
Как сообщил представитель Tele2 Алексей Прокшин, решение о внедрении на территории всей страны новых принципов тарификации будет принято после изучения в тестовых регионах. Скорее всего, этот самый опыт будет признан положительным.

Хотя "новацию" в "Теле2" оправдывают заботой о клиентах и говорят, что доход от такого шага несколько уменьшится, на деле всё ровно наоборот. Ранее клиенты, у которых трафик исчерпался до конца периода, спокойно могли "досидеть" на небольшой скорости. Почта работает, в мессенджерах общаться можно, даже сайты посмотреть хоть и со скрипом, но выходило. В общем, без онлайна не останешься. А теперь, если пакет исчерпан, изволь подключить дополнительный. За отдельные деньги. Учитывая, что без интернета сейчас никуда, многие предпочтут потратиться.

Личный кабинет и новые приложения

Личный кабинет и приложения для Android с iOS сейчас стали так же обязательны для операторов, как и сами услуги связи. Не отставая от модных тенденций, "Теле2" тоже представил на днях обновлённый личный кабинет и два своих приложения, которые стали доступны для абонентов всех регионов присутствия.

Новый ЛК располжен по адресу и выполнен в популярном сейчас плоском дизайне. Разработчик обещал добавление новых возможностей, улучшенный интерфейс, исправление ошибок и всё, что обычно обещают в таких случаях. По личному опыту использования можно отметить, что новый кабинет действительно стал информативней. Как минимум, стал отображаться остаток трафика сразу же на главной странице:



Так теперь выглядит новый личный кабинет

Ранее ради этого нужно было заходить в одно из подменю. Ну а то, что одна страница кабинета перестала влезать на экран 24"-монитора – общая беда нынешнего времени. К сожалению, ответить на вопрос "зачем для десктопов делать дизайн как для смартфонов?" пока никто не смог.

Если минусы нового личного кабинета нивелировались его плюсами, то с выпусками приложений в "Теле2" явно поторопились. И "поторопились" - это ещё мягко сказано. На страницах Google Play народ посылает проклятия на голову оператору, выражает праведный гнев и жалуется на неработающие функции. Думаете, оператор в ударном порядке сел за исправление косяков и улучшение юзабилити? Как бы не так. Всё, на что тратятся усилия – это засыпание каждого недовольного шаблонными ответами вида "сообщите нам о проблемах" и "нам важна обратная связь, свяжитесь с нами по адресу такому-то":

 **John Doe** 18 февраля 2016 г.
★★★★★

Разработчики, включите голову! Хватит велосипеды изобретать, хватит отвечать пользователям "пришлите-ваши-пожелания-на-почту". Ну чесслово, детский сад какой-то! Вам корпоративная этика запрещает смотреть на продукты конкурентов? Никто не говорит о том, чтобы делать ТАК ЖЕ, тупо делайте ТО ЖЕ. Виджеты у всех разные, но у всех ЕСТЬ. Кроме вас. Описания тарифов у всех по-разному, но у всех есть. Кроме вас... Кто у вас там менеджер по продукту? Кальмар? О_о

 **Wicked4400** 18 февраля 2016 г.
★★★★★

При смене тарифа приложение вылетает и ничего не меняется, в тех поддержку я звонить не собираюсь, телефон Meizu mx5. Зачем вы вообще в Москву пришли? Нифига не справляетесь, звонки обрываются, интернет пропадает, да и приложение не можете толком допилить..

Tele2 17 февраля 2016 г.
Здравствуйте! Свяжитесь с нами любым удобным способом:
<http://msk.tele2.ru/help/service/>. Далее - сообщите номер, на котором проявляется проблема, марку и модель вашего устройства, версию приложения, дату и время последнего неудачного использования приложения. А также подробное описание проблемы. Будем разбираться.

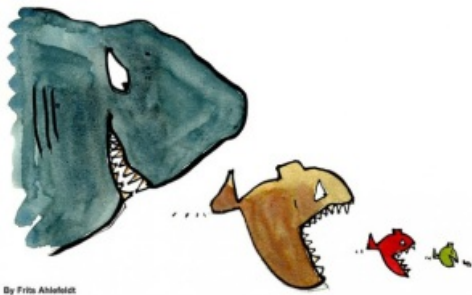
Tele2 22 января 2016 г.
Здравствуйте! Просим направить ваши пожелания по модернизации приложения с помощью нашей специальной формы:
<https://docs.google.com/forms/d/1WVEYgpEYfRW2c0umoB7SjQikQnv4eqoDTDrwiB0/viewform>. Подписывайтесь на новости: <http://ru.tele2.ru/press/news/> и следите за обновлениями.

SMM, бессмысленный и беспощадный

Возникает ощущение, что на поддержку в магазине написали какого-то бота или посадили работника без каких-либо прав. Иначе объяснить всё это не получается.

Сейчас средняя оценка приложения "Мой Tele2" составляет 3,4 балла, приложения "Tele2 TV" - 3,1 балл. Это гораздо ниже оценок конкурентов. Учитывая массовость жалоб, дело, скорее всего, в самих приложениях. Зачем выбрасывать на рынок кривой до невозможности продукт, так и остаётся загадкой. Увы, история с перезапуском "Кинопоиском" продолжает повторяться и есть версия, что будет продолжаться ещё долго.

А давайте создадим ещё одно СП?



Интересная информация касательно возможного слияния "Теле2" и "Билайна" проскочила в конце января. Всё на уровне слухов, но в большинстве случаев слухи сбываются. Источник "Ведомостей" сообщил, что руководство двух операторов обсуждало в конце 2015 возможность объединения. Ни к какому результату не пришли, но и процесс решили не сворачивать, а всего лишь приостановить.

Инициатора переговоров узнать не удалось, это с равной степенью вероятности мог быть как один, так и другой: у каждого свои резоны объединиться с конкурентами. Для "Теле2", потратившей значительные деньги на развитие сети, сроки окупаемости всё более отдаляются. "Билайн", который в очередной раз отчитался о падении доходов, мог бы надеяться на увеличение абонентской базы и совместным несением бремени развития.

Получить какие-то комментарии от компаний не удалось, но деятельность "Билайна" по продаже своей инфраструктуры, совместного использования ресурсов, массового сокращения персонала косвенно свидетельствует о том, что оператора готовят к продаже.

Сама идея объединения интересна, но если она будет осуществлена на практике, вместо синергии можно получить ухудшение ситуации. У обоих операторов большие долги, слабые сети и сильные конкуренты. Как показала практика создания совместного предприятия "Ростелекома" и "Теле2", во время объединения до развития никому нет дела, что немедленно выливается в потерю доли на рынке.

Продолжение следует...