Тренды развития рынка телекоммуникаций: что нас ждет в 2016 году

На прошедшей недавно в Сочи конференции КРОС-2016 представители телекоммуникационных компаний обсуждали будущее отрасли — этой теме был посвящен отдельный круглый стол. По его итогам руководитель "Латеры" Дмитрий Коплович сформулировал главные тренды телеком-рынка второй половины 2016 года.

Баланс притока и оттока абонентов, прекращение роста рынка

По данным компании "Вымпелком", российский телекоммуникационный рынок прекратил рост, и, как считают эксперты, за 2016 год может сократиться на 0,3%. По прогнозам стратегов оператора, в ближайшие 1-2 года показатели роста продолжат своё падение.

В комментарии "Ведомостям" представитель "Мегафона" Юлия Дорохина объяснила, что рост рынка действительно замедляется из-за ужесточения конкуренции, удешевления и перенасыщения услугами мобильной связи, которые сейчас составляют порядка 180%.

Самыми перспективными направлениями развития бизнеса операторы считают мобильный интернет, мобильную рекламу, создание новых привлекательных тарифов и пакетов услуг, облачные сервисы и M2M (Machine-to-Machine — системы обмена информацией между устройствами).

В предыдущие годы операторы подключали ранее не охваченные территории, но сегодня проникновение услуг связи практически достигло "потолка" — найти много новых клиентов не получится. Поэтому компании сейчас используют активные продажи и стараются сохранить своих клиентов, которых всеми силами переманивают конкуренты. Для удержания клиентов также все чаще будут использоваться программы лояльности и автоплатежи.

В таких условиях "выживут" только те, кто сможет предложить высокий уровень качества за небольшие деньги и при этом продолжать совершенствоваться. Клиенты становятся "избалованными", нетерпеливыми и уходят к конкурентам не только из-за высоких цен, но и, например, если их заявки не выполняются сразу или в течение одного дня.

Автоматизация бизнес-процессов и способы её внедрения

Кроме того, на КРОС-2016 обсуждались вопросы автоматизации бизнес-процессов, для каких задач она подходит, и каким образом внедрять такие системы. Сегодня самый популярный подход на ИТ-рынке заключается в использовании сторонних технологий, найме подрядчиков и ещё большем разделении труда.

Операторы всё чаще внедряют CRM-системы для автоматизации. Постепенно становятся популярными BPM-системы, пока только в крупных компаниях. Но разрабатывать собственные программы в этих целях для большинства компаний, если это не гиганты индустрии, слишком дорого и накладно. Кроме того, организация начинает сильно зависеть от программистов внутри своей команды, что, по мнению экспертов, далеко не всегда полезно. Поэтому самое выгодное решение сегодня — использовать готовые продукты, затраты на создание которых разделяются между их пользователями, а в некоторых случаях даже подстраивать под эти продукты свои бизнес-процессы.

Для каждого направления деятельности и процесса рекомендуют использовать отдельную узкоспециализированную систему. В свою очередь, все информационные системы должны быть связаны между собой одной программой-посредником, например, сервисной шиной предприятия (ESB). Таким образом, лучший вариант системы — набор интегрированных модулей, каждый из которых можно модифицировать отдельно, чтобы не стать заложником одного вендора и одной технологии.

Представители телеком-индустрии пришли к выводу, что автоматизировать процессы отдельных подразделений внутри компании невыгодно, но лучше применять автоматизацию для связи группы отделов при выполнении одного сложного "сквозного" процесса, в этом случае польза становится очевидна.

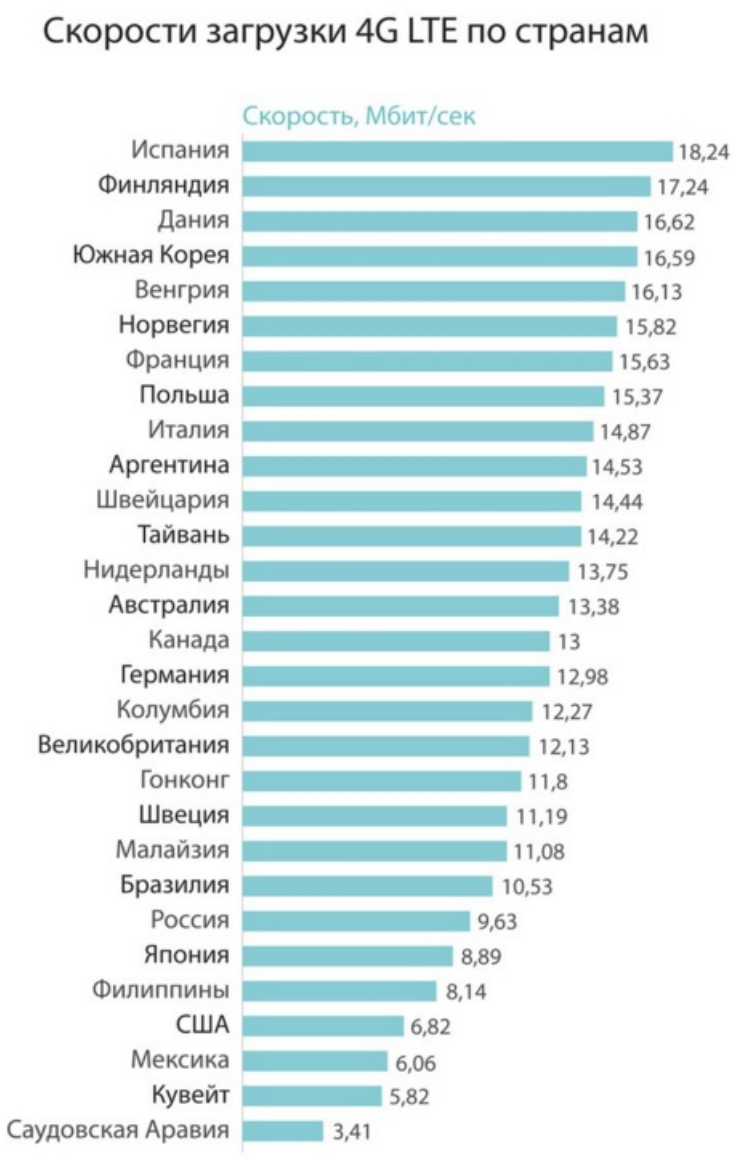
Для небольших и средних по размеру организаций эксперты не рекомендуют нанимать в команду постоянных бизнес-аналитиков, а решать вопросы оптимизации совместно всей командой, распределяя обязанности.

Мобильный интернет

По прогнозам аналитиков, в России продолжит развиваться мобильный интернет. По данным компании TNS, весной 2015 года в России пользователей мобильных сетей было 50 млн человек, а на

апрель 2016 года их стало уже 85 млн. Число пользователей и объёмы передаваемых данных продолжают расти, что открывает новые возможности для компаний.

Аналитики компании GfK отмечают, что развитие мобильного интернета стимулируется большим количеством доступных смартфонов, недорогими пакетными тарифами операторов, расширением LTE-сетей и доступностью Wi-Fi-точек. По данным исследований аналитического агентства OpenSpace, скорость мобильного интернета в России опережает США, Японию и Мексику, но общий рейтинг показывает, что это далеко не предел.



По исследованиям Deloitte, в 2016 году 26% пользователей смартфонов в развитых странах будут чаще обмениваться сообщениями и связываться через приложения, а пользоваться мобильной связью реже одного раза в неделю.

Потребность в новых специалистах, эффективной автоматизации и системах бизнес-аналитики, повышении прозрачности процессов продаж

В 2016 году происходит много технологических изменений, которые незаметны для клиентов, но при этом становятся жизненно необходимыми для операторов. С замедлением роста телеком-рынка, появляется необходимость в оптимизации расходов и более интенсивном развитии на уже занятых территориях. Для этого компаниям приходится внедрять более совершенные системы аналитики и мониторинга, привлекать новых специалистов, избавляться от лишних действий и эффективно автоматизировать важные процессы.

Жёсткая конкуренция подталкивает операторов к постоянному контролю состояния инфраструктуры, работы сотрудников в офисах и мастеров, занимающихся установкой и настройкой оборудования. С помощью FSM-систем (Field service management) можно задавать стандарты работы — обязывать сотрудников выполнять задачи по пунктам и присылать отчёты после завершения.

Влияние государства

В последнее время законодательные инициативы государства оказывают прямое влияние на операторов. Кроме обязанности блокировать сайты, включенные в реестр запрещенных, появилась инициатива по возможности регулирования мессенджеров. Также обсуждалось предложение обязать операторов хранить содержимое звонков и сообщений абонентов в течение трёх лет, что по оценкам операторов, практически невозможно осуществить с финансовой и технической точек зрения.

Помимо отрицательных для компаний государственных активностей, появляются и потенциально выгодные. Как сообщили "Ведомости", в скором времени при подключении оборудования к электросетям, операторы получат возможность напрямую связываться с энергосбытовыми предприятиями, что ощутимо сократит расходы.

Стоимость подключения к электросетям сейчас доходит до 10% ежемесячного счёта абонента. При этом слишком долгая процедура оформления подключения снижает скорость ввода оборудования в эксплуатацию. Сокращение посредников позволит снизить цены или перераспределить средства на улучшение качества услуг.

Серьёзной проблемой для рынка телекоммуникаций становится зависимость рубля от цен на нефть. Падение российской валюты увеличивает затраты компаний, особенно в закупке оборудования зарубежных производителей. Операторам придётся искать способы поддержания инфраструктуры в надлежащем состоянии без повышения цен на услуги, чтобы не лишиться клиентов.

Победят умнейшие и самые быстрые

В сложившейся экономической ситуации надеяться на рост телекоммуникационного рынка не приходится, как и на серьёзную поддержку со стороны правительства. Конкуренция и расходы продолжат расти, поэтому компаниям придётся научиться экономить так, чтобы не навредить своему бизнесу.

Операторам стоит обратить внимание на оптимизацию бизнес-процессов и автоматизацию, причём внедрять новые технологии должны грамотные специалисты, способные предусмотреть все основные проблемы и правильно адаптировать системы под конкретную организацию, в противном случае неосмотрительная погоня за эффективностью станет хуже бездействия. Автоматизация позволит быстрее адаптироваться к изменениям на рынке и избегать большого количества ошибок в работе.

Телеком-предприятиям предстоит и дальше повышать качество своих услуг, делать ставку на прозрачность процессов и удержание существующих клиентов, бороться за повышение показателя ARPU (средней выручки на одного пользователя). Эти меры помогут операторам сохранить абонентскую базу и, возможно, увеличить доходы.

По всем исследованиям и прогнозам, прибыль получится найти в развитии мобильного интернета и новых технологий (интернет вещей). Доступность мобильных сетей и низкие цены позволят компаниям зарабатывать больше на дополнительных услугах.