Коронавирусное наследие: как карантин изменил работу челябинских провайдеров

Второй квартал 2020 года для многих игроков телеком рынка стал настоящим испытанием. Нагрузка на сети провайдеров возросла на 20-30%. Одновременно с этим произошла девальвация российской валюты с последовавшим за этим ростом цен на оборудование. А ещё была неразбериха с логистикой из-за карантинных ограничений. С апреля к этому добавилось снижение выручки от корпоративных клиентов среднего и малого бизнеса с одновременным ростом расходов на расширение сетевых ёмкостей. Перевод на удалёнку и приостановка работы части организаций сказывается на работе отрасли до сих пор. Мы расспросили игроков рынка Челябинской области, как они работали в разгар самоизоляции и чего ждут в дальнейшем.

Общая ситуация на рынке

Начало 2020 года не предвещало каких-либо экстраординарных происшествий. Абонентская база провайдеров широкополосного интернета (ШПД) Челябинской области за год выросла на 1,5% до 1,26 млн, а выручка - на 7,5% до 6,48 млрд рублей. Средний платёж в месяц для клиентов-физических лиц составил 449 рублей (рост на 27 рублей или +6,3% год к году). При этом средний платёж клиентов-юридических лиц снизился на 4,8% год к году.

Существенный вклад в увеличении платежей со стороны пользователей внесло предоставление оборудования в аренду (маршрутизаторы, роутеры, мультимедийные приставки), подписки на контент (просмотр новых фильмов, сериалов, мультфильмов за абонентскую плату), антивирусные программы, информационная безопасность и т.п.

Операторы продолжили запускать новые тарифы на скоростях 500, 600 и 1024 Мбит/с. Стандартной скоростью стала 100 Мбит/с. Продолжили пользоваться спросом и пакетные предложения провайдеров, в которые помимо домашнего интернета, телевидения и IP-телефонии стали входить услуги умных домофонов, видеонаблюдение и мобильная связь.

Крупнейшие игроки активно включились в реализацию федерального проекта "Информационная инфраструктура" национальной программы "Цифровая экономика" по обеспечению скоростным интернетом социально-значимых объектов, к которым относятся образовательные, медицинские, культурные учреждения, а также органы местного самоуправления и силовые ведомства. Кроме того, в первой половине 2020 года в Челябинской области было запущено несколько пилотных проектов по программам "Умный дом", "Умный город", "Промышленный интернет".

"Интерсвязь"

Режим карантина увеличил трафик и нагрузку на сети "Интерсвязи", абонентами которой являются почти 40% жителей региона. В компании отмечают, что сильнее всего это было заметно в дневное время. Если в обычные дни до самоизоляции основной пик пользования интернетом фиксировался только в вечернее время с 19:00 до 23:00, то во время самоизоляции эта же нагрузка сохранялась в течение всего дня с 10:00 до 24:00. Несмотря на это, состояние сети во всех городах присутствия было стабильным, уверяют в "Интерсвязи".

"На сегодняшний день интернет от компании "Интерсвязь" проведён в более чем 500 тыс. домохозяйств. Услугами пользуется порядка 1,2 млн пользователей. Технические специалисты сумели в оперативном режиме улучшить сеть так, что даже при нагрузке остаётся запас мощности. При этом на случай неисправностей в компании предусмотрен дополнительный резерв, который позволяет исключить серьезные последствия аварий. Плановые работы по-прежнему осуществляются в ночное время для минимизации потерь качества в праймовое время", - отметил генеральный директор компании "Интерсвязь" Эдуард Калинин.

При этом в течение всего периода карантинных мер в компании не наблюдали резкого роста количества заявок на новые подключения. Спрос оставался стабильным, в том числе и в частных домах, где подключение обеспечивается по технологии PON.

Как заявляют в "Интерсвязи", ещё одним трендом последнего времени оказалось сокращение количества обращений в техподдержку по телефону. При этом выросла популярность общения через онлайн чат. Благодаря режиму самоизоляции, стали особенно востребованными функции удалённой оплаты за ЖКХ через мобильное приложение и сервис "Улицы онлайн". Также провайдер продолжил развивать своё мобильное приложение, и вместе с ним внедрять новые возможности. Так, в приложении появилась функция "Запись к врачу". Она позволяет записаться на приём к доктору в муниципальных и платных клиниках.

> "Мы продолжаем строительство в частном секторе и в малых населенных пунктах. Также активно развиваем технологии промышленного интернета в рамках проекта "Умный город". Например, недавно мы завершили тестовый период "Диспетчеризации приборов учета" от

компании "Интерсвязь"". Это уникальный для России набор технических средств и программное обеспечение для управляющих компаний, позволяющий перейти от старых и малоэффективных технологий к современной системе удалённого контроля данных с приборов учёта", - подчёркивают в "Интерсвязи".

Представители компании прогнозируют стабилизацию ситуации на рынке уже в июле, отмечая, что нагрузка на сети и объём трафика уже вернулись на докоронавирусный уровень.

"Ростелеком"

Повышенный спрос на услуги домашнего интернета и интерактивного телевидения в марте-мае фиксировали и в "Ростелекоме", который занимает второе место по количеству абонентов в Челябинской области (третье в Челябинске). При этом качество услуг осталось на неизменно высоком уровне. Сети справились с нагрузкой. В компании также отметили изменение структуры подачи заявок. Абоненты стали чаще выбирать дистанционные каналы для покупки услуг и продуктов. За период с марта по май абоненты вдвое чаще стали обращаться за подключениями по телефону. А через сайт компании рост заявок составил 40%.

Стабильный рост интереса в течение весны демонстрировал видеосервис Wink, на котором транслировались премьеры разных фильмов, сериалов, а также проводились онлайн-концерты популярных исполнителей.

В "Ростелекоме" зафиксировали повышение спроса у жителей Челябинской области к таким продуктам, как "Умный дом", "Видеонаблюдение", образовательный сервис для детей "Ростелеком Лицей", а также к тарифам интернета с высокой скоростью доступа и конвергентным предложениям, позволяющим объединить на одном лицевом счёте домашний интернет, телевидение и мобильную связь.

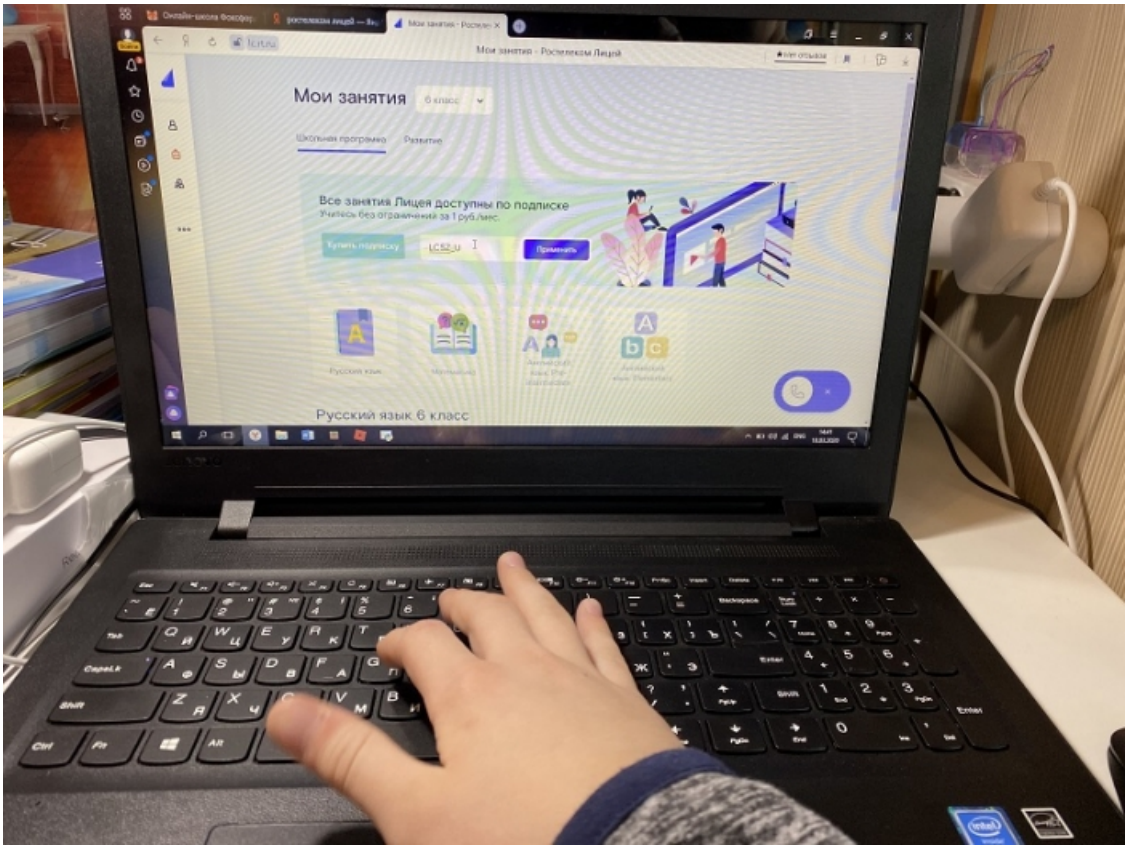
В связи с переходом школ Челябинской области на дистанционное обучение для образовательного портала "Сетевой город" "Ростелеком" обеспечил расширение каналов связи в 5 раз до 1 Гбит/с. Аналогичные меры были проведены и в отношении ВУЗов Челябинска и области.

"В связи с непредсказуемой ситуацией с распространением коронавирусной инфекции в России, а также в Челябинской области, сотрудники многих компаний продолжают выполнять свои обязанности в дистанционном формате. Такая же ситуация ожидается и в образовательной сфере. В связи с этим можно прогнозировать, что услуга высокоскоростного и качественного интернета останется такой же востребованной жителями Южного Урала, как сегодня", - отмечает Михаил Сергеев, директор челябинского филиала компании "Ростелеком".

В компании продолжают модернизировать существующие сети. Оператор за счёт собственных средств меняет аналоговые линии связи на оптические.

> "Теперь каждому пользователю новых оптических сетей доступен интернет на скорости 500 Мбит/с. По программе модернизации аналоговых линий в 2019 году специалисты сформировали оптическую инфраструктуру в частном секторе 35 населенных пунктов Челябинской области. Основной объём работ завершен в декабре 2019 года, - рассказывает Михаил Сергеев.
> Доля абонентов "Ростелекома" в Челябинской области, подключённых к ШПД по оптически каналам связи, составляет 75%. Это на 8% больше, чем в прошлом году. В планах компании ежегодно увеличивать эту цифру".

До конца 2020 года планируется подключение четырёх населённых пунктов в Златоустовском, Кыштымском и Миасском городских округах по проекту устранения цифрового неравенства. После этого у людей в населённых пунктах с численностью от 250 до 500 человек появится возможность бесплатно выйти в интернет. В общей сложности в Челябинской области таких поселений 258. Большинство из них подключено к сети в период с 2015 по 2019 годы.



Несмотря на коронавирус, "Ростелеком" продолжает реализовывать программу "Чистое небо" в Челябинске. В 2019 году в кабельную канализацию было переведено 395 км воздушных линий связи мобильных операторов. В 2020 году компания продолжила работы по модернизации городской инфраструктуры. До конца года оператор организует подземную инфраструктуру для ещё 128 км воздушных линий связи, расположенных на опорах наружного освещения и крышах челябинских домов. В общей сложности около 500 км проводов будут переведены в кабельную канализацию.

"ЭР-Телеком" ("Дом.ru" и "Дом.ru Бизнес")

Пандемия и всеобщая самоизоляция внесли изменения в деятельность многих компаний на телеком рынке, в том числе и в работу "ЭР-Телекома". По оценкам оператора, общий рост трафика в марте-мае составил около 35-40%.

> "В первой половине 2020 года мы инвестировали в развитие сети по всей России более 1 млрд рублей, поэтому были готовы к таким нагрузкам. Компания продолжает масштабную модернизацию сети, позволяющую обеспечивать стабильную скорость соединения. Мы расширяем пропускную ёмкость каналов связи, организуем прямые стыки с крупнейшими контент-генераторами. В кратчайшие сроки внедрили безопасную доставку клиентского оборудования с минимальным контактом и возможностью самостоятельной настройки. Запустили сервис дистанционной видеоподдержки: через запрос на доступ к камере на смартфоне сотрудник видит ситуацию "глазами клиента" и удаленно управляет решением вопроса в реальном времени", -рассказывает Иван Ягупов, межрегиональный директор

Южного Урала АО "ЭР-Телеком Холдинг" (бренд "Дом.ru" и "Дом.ru Бизнес").

В сегменте B2B в рамках холдинга реализован ряд актуальных решений. Один из них – модуль видеоаналитики, который позволяет определить наличие или отсутствие маски на лице, и комплексная система телевизоров, позволяющая дистанционно замерять температур у 40 человек одновременно. Также был запущен IoT-проект для учреждений здравоохранения - "Кнопка вызова". Решение позволяет пациентам больниц бесконтактно вызывать медицинский персонал и оперативно получить необходимую помощь.

С марта по май в "ЭР-Телекоме" фиксировали повышенный спрос на комплексные решения по созданию и подключению виртуальных офисов, облачных АТС, видеонаблюдения и видеоаналитики со стороны юридических лиц. Компания реализовала проекты на базе шести крупных промышленных предприятий Челябинской области. В настоящее время поступают запросы из медицинской, машиностроительной и нефтегазовой сфер, отмечают в "Дом.ru".

> "Мы фиксируем рост подключений услуг для домашнего пользования. Клиентов интересует высокая скорость интернета, а также современные мощные Wi-Fi роутеры, которые помогают организовать бесперебойную работу в удаленном режиме. Также растет показатель телесмотрения - на 26% по сравнению с началом марта", - приводит данные Иван Ягупов.

В компании также отмечают, что обслуживание клиентов было переведено на территориально-сервисную модель. Согласно этой модели решением всех вопросов пользователей, от подключения до технического обслуживания, занимается один универсальный специалист - сервисный инженер. Он закреплён за определенной территорией города. Сотрудник не только подключает домашний интернет и телевидение, но и оказывает дополнительные сервисные услуги: настройка ПК, телевизора или другого оборудования, установка купленных клиентом лицензионных программ, проведение диагностики компьютера, замена кабеля в квартире.

Ещё одно направление работы, которому уделяется большое внимание, - обновление оборудование и улучшение работы сервисов. В компании обновили парк ТВ-оборудования и запустили новую цифровую приставку Movix PRO Voice с функцией голосового поиска. Как и все умные устройства, приставка работает по Wi-Fi-сети, а её техническое решение построено на операционной системе Android. Приставка позволяет записывать и ставить эфир на паузу, перематывать рекламу, скачивать приложения и запускать их на большом экране телевизора.

> "Мы продолжим развитие услуги кабельного телевидения и работу над новыми абонентскими устройствами, развитием нелинейных сервисов и "умных" решений для дома, таких как "умные домофоны", домашнее видеонаблюдение, "умный дом". Компания продолжит развивать услуги интернета вещей с применением технологии LoRaWAN крупным компаниям и государственным заказчикам. Это одно из ключевых направлений стратегии роста", - заявляют в "ЭР-Телекоме".

Кроме того, продолжается подключение социально-значимых объектов. В 2020 году будет подключено 336 учреждений в Челябинской области, в 2021 - ещё 609. Также в компании сообщили, что будут инвестировать в модернизацию сети и расширении её монтированной ёмкости, в том числе, на новом для себя рынке: в пригородном частном секторе в рамках проекта "Дом.ru Дача". Сети будут строиться по технологии GPON и WNGN. А в B2B сегменте планируется дальнейшее развитие видеоаналитики, облачной телефонии, сервисов удаленной работы, а также развитие маркетинговых инструментов на базе решения Wi-Fi-радар.

МТС

В период действия ограничений, связанных с пандемией, нагрузка на фиксированную сеть МТС в Челябинске и области возросла в 1,5 раза относительно "докарантинного" периода. На время пандемии оператор отменил блокировку ШПД-интернета при задолженности оплаты услуги. Что касается мобильной связи, то в компании дали возможность абонентам принимать звонки при недостаточном балансе и блокировке номера, а также увеличили время беспрерывного разговора до 180 минуты в связи с необходимостью ведения рабочих звонков и аудио конференций из дома.

> "Мы видим рост трафика и, по нашим прогнозам, такая тенденция будет продолжаться в дальнейшем. Согласно индексу цифровой активности, который компания рассчитывает с помощью обезличенных больших данных, челябинцы стали в 1,5 раза чаще обращаться к цифровым сервисам по сравнению со средними показателями 2019 года. Во время действия ограничений в апреле этого года, количество обращений увеличивалось до 3 раз относительно прошлогодних значений. С отменой режима нерабочих дней и началом снятия ограничений, индекс цифровой активности также показал значительное увеличение спроса", - говорит Андрей Березной, директор филиала "МТС" в Челябинской области.

Как заявили в МТС, весной этого года в пригородах Челябинска рост спроса на спутниковое телевидение увеличился в два раза по сравнению с показателями прошлого года. В период пандемии компания освоила формат живых онлайн-концертов, каждый из которых посмотрели более 5 млн зрителей. МТС начала проводить прямые онлайн-трансляции концертов отечественных звезд с начала введенного в России карантина.

По статистике оператора, частота просмотра фильмов и потокового видео в Челябинске выросла в среднем в 3,5 раза по сравнению в 2019 годом. В два раза возросла популярность киберспортивных и геймерских платформ. Количество обращений к площадкам финтеха и банковских услуг возросло почти в два раза относительно показателей прошлого года, а число посещений интернет-магазинов увеличилось в 1,5 раза.

В Челябинской области одним из ключевых событий последнего времени стал запуск интернет-звонков по сетям LTE и Wi-Fi. Технологии VoWi-Fi (voice over Wi-Fi) и VoLTE (voice over LTE) помогают перераспределить голосовой трафик с мобильных сетей на фиксированные и наоборот. В МТС заявили, что видят большой интерес к этим технологиям со стороны абонентов и прогнозируют их рост в дальнейшем.

> "Мы продолжаем расширение линейки конвергентных тарифов. Количество абонентов, которые пользуются фиксированной и мобильной связью в Челябинской области за год увеличилось почти в 4 раза. За это время на ряде тарифов мы увеличили скорость фиксированного интернета до 100 Мбит/с. Теперь подобная скорость доступна абонентам всех тарифных предложений. Мы также запустили новые тарифные планы со скоростью 300 Мбит/с", - приводит данные Андрей Березной.

В начале этого года МТС приступила к реализации проекта по масштабной модернизации сети фиксированной связи в Челябинской области, которая даст возможность для увеличения скорости фиксированного интернета до 1 Гбит/с и запуска услуги интерактивного телевидения. В настоящее время в Челябинской области сеть фиксированной связи МТС построена по технологии FTTB, услуги IPTV недоступны.

ТТК

В период повышенной нагрузки из-за массовой самоизоляции абонентов трафик в сети "ТрансТелеКома" скачкообразно вырос на 20%, а затем несколько снизился. В среднем рост составил около 12% в сравнении с февралем текущего года. При этом, сеть работала и продолжает работать нормально, в штатном режиме.

> "Несмотря на пандемию, мы реализовали несколько важных проектов в различных сегментах бизнеса. Для операторов связи мы запустили партнерскую программу FVNO (виртуальные оператор фиксированной связи), которая помогает взаимному расширению технического охвата, - заявили в пресс-службе АО "Компания ТрансТелеКом".
> В интересах транспортной отрасли мы продолжаем развивать сеть бесплатного беспроводного доступа в интернет на железнодорожных вокзалах, станциях и остановочных пунктах".

С начала года пользователи интернета и IPTV получили дополнительные возможности: приложение TTK TB теперь работает на приставках Apple TV, при просмотре Интерактивного ТВ на телевизорах Samsung стали доступны видеосервисы "AMEDIATEKA" и "START". TTK вывел на рынок новый сервис облачного гейминга "TTK Play!", который позволяет без игровой приставки и высокопроизводительного компьютера запускать даже самые современные и "требовательные" игры.

В планах TTK на вторую половину 2020 года значится расширение предоставления услуг интерактивного телевидения, благодаря модернизации существующих и строительству новых сетей, а также вывод на рынок облачных сервисов.

По предварительным оценкам, российский телекоммуникационный рынок в 2020 году может сократиться на 2,5–3% из-за пандемии коронавируса, если не принять ряд мер поддержки, таких как отсрочка на год для операторов связи на ежегодное увеличение на 15% хранилищ трафика в рамках "закона Яровой", упрощение процедуры ввоза радиоэлектронных средств связи, обеспечение доступа операторов связи к инфраструктуре в жилых домах и объектов муниципальной и госсобственности. По словам экспертов, реальные цифры не подтверждают информацию о том, что операторы существенно выиграли от режима карантина и самоизоляции. Дело в том, что у всех игроков рынка возросли расходы на содержание сети из-за высоких нагрузок.

Ранее президент "ЭР-Телеком Холдинга" сообщил, что с начала самоизоляции в России выручка компании снизилась на 5–10%. Причиной этого, по его словам, стало предоставление бесплатного доступа к ряду медиасервисов и введение возможности отсроченного платежа. Другие участники рынка пока уклоняются от оценок рынка. По их словам, давать точные прогнозы можно будет не ранее второй половины июля – начала августа, когда будет точно понятно, что карантинные ограничения будут полностью сняты.