«Факториал»: в интернет через домофон

Компании по-разному приходят на рынок ШПД, кто-то как инвестор, кто-то как телефонист. Провайдер «Факториал-Интернет» начав свой бизнес с установки и производства домофонов со временем вырос в четвертого по величине игрока челябинского рынка ШПД.

Если жителей Челябинска спросить, знают ли они что такое «Факториал», то большая часть непременно ответит, что знает. «Это оператор домофонных систем и интернет-провайдер», - скажут они. И лишь единицы начнут копаться в памяти, вспоминая теорию чисел. Тому есть здравое объяснение. Большинство челябинцев сталкиваются с брендом компании как минимум два раза в день, когда открывают и закрывают подъезд своего дома. Кроме того, компания широко известна в узких кругах, как автор тарифного плана «Просто так» - анлим 8 кб/с бесплатно.

Домофон — двигатель прогресса

Небольшой бизнес, связанный с установкой домофонных систем, начался в 1998 году. Тогда о предоставлении широкополосного доступа «Факториал» и не помышлял, так же как и собственном заводе по производству домофонов. Но бизнес активно развивался и в 1999 году компанией были изготовлены первые собственные домофоны, а в 2006 году была сдана первая очередь завода, что позволило обеспечить работой более 100 человек.

В 2002 году компания начал региональную экспансию — открылся филиал в Екатеринбурге.

- Сейчас мы являемся предприятием с полностью замкнутым циклом. Изготавливаем специальные двери для подъездов, домофонные системы собственной разработки, уникальные пневматические доводчики, которым нет аналогов на рынке. Кроме того, осуществляем монтаж и полное сервисное обслуживание домофонных систем. На сегодняшний день у компании в обслуживании находится порядка 8000 подъездов в Челябинске. Свою долю оцениваем в 70%, - рассказывает Виталий Зиновьев, коммерческий директор группы компаний «Факториал». - География присутствия компании не ограничивается только нашим регионом. У нас есть филиальная сеть, насчитывающая девять представительств в таких городах, как Иркутск, Екатеринбург, Магнитогорск, Междуреченск, Новокузнецк, Новосибирск, Оренбург и Самара.

Благодаря успешному стартапу домофонного бизнеса «Факториал» стал задумываться и о дополнительных направлениях развития. Число подъездов ограничено — стало понятно, что скоро компания упрется в естественный потолок.

В 2003 появилась дочерняя компания «Факториал-Интернет». Основными направлениями деятельности новой структуры стали услуги ШПД для физических лиц и организация «последней мили» для корпоративных пользователей.

Участники рынка отмечают, что компании «Факториал-Интернет» было гораздо проще подключать к сети многоквартирные дома, чем ее конкурентам. Дело в том, что «Факториал» уже имел необходимые договоренности с управляющими компаниями, касающиеся эксплуатации домофонных систем, поэтому не встречал особого противодействия со стороны коммунальщиков. Тем не менее, представители «Факториал-Интернет» это отрицают: «Теоретически объединить усилия было бы здорово, но у ООО «Факториал» и ООО «Факториал-Интернет» нет общего архива договоров с управляющими компаниями. Хотя мы верим в то, что взаимодействие компаний в группе может быть более тесным и организованным».



В 2007 году наряду с классическими помегабайтными тарифами «Факториал-Интернет» запускает безлимитные предложения на скоростях 64 Кбит/с, 128 Кбит/с и 256 Кбит/с. Тогда это казалось чем-то невообразимым. Уже в 2008 году компания одной из первых

отказалась от тарифов с помегабайтной оплатой трафика, заменив их на безлимиты. Несмотря на внешние успехи, интернет-направление оставалось всего лишь дочерним бизнесом, копились проблемы как кадровые, так и технические, которые достигли своего апогея после переезда в новый офис весной 2008. Практически одновременно с переездом произошло чрезвычайное событие. Сетевое оборудование, узел связи и часть серверов попали в зону затопления. Произошел прорыв трубы. Тысячи абонентов компании остались без связи. Перестал функционировать корпоративный сайт и все основные сервисы «Факториал-Интернет». Последствия этого ЧП ликвидировали почти месяц. Материальный ущерб составил несколько сотен тысяч рублей. Это заставило заняться направлением серьезно.

- К моменту моего прихода в компанию летом 2008 году уже не осталось ни одного сотрудника, имеющего инженерную квалификации или опыт работы в качестве технического специалиста. Был абонентский отдел, консультанты техподдержки и несколько бригад монтажников. Ядро сети как-то продолжало работать само по себе, но последствия затопления и плохо организованного переезда узла связи были заметны. Добавьте сюда кабальные условия покупки трафика, - говорит Дмитрий Федосеев, технический директор компании.

Для того чтобы привести все в порядок понадобилось около трех месяцев упорного труда. За это время была произведена пересборка аппаратной части основного узла связи. Затем, перенастройка ядра сети для устранения «узких мест». Были перезаключены более выгодные договоры на поставку трафика с магистральными операторами. С ноября 2008 года сеть начала функционировать в том виде, как она работает сейчас, исходя из современных требований.

Продажи за «просто так»

В настоящее время компания производит подключение по технологии FTTB во всех районах Челябинска. А в тех местах, где отсутствует такая возможность, проводится подключение с использованием радиоканала.

Информацию о количестве подключенных домохозяйств, потреблении трафика и ARPU «Факториал-Интернет» не публикует. Но по оценкам интернет-издания MobiChel.Ru, компания занимает чуть более 5% челябинского рынка, абонентская база провайдера составляет порядка 15 тыс. домохозяйств, а ARPU достигает 356 рублей в месяц. Остальные игроки челябинского рынка ШПД далеко позади.

Для стимулирования новых подключений в «Факториале» установлен низкий порог входа в сеть – 10 рублей. Как пояснили нашему корреспонденту, полностью отказываться от оплаты нет смысла - это приведет к увеличению количества неработающих договоров. Это уже сложившаяся практика на челябинском рынке. А низкая цена не влияет на качество конечных абонентов.

В тарифной линейке «Факториала» только безлимитные тарифы. Их четыре. Самый дешевый из них позволяет пользоваться интернетом на скорости 512 Кбит/с за 297 рублей в месяц, а самый дорогой предусматривает скорость 6 Мбит/с - днем и 12 Мбит/с - ночью за 780 рублей в месяц. При этом на всех тарифах нет порога трафика, после исчерпания которого скорость ограничивается. Кроме того, абонентская плата на всех тарифах списывается ежесуточно.

Наибольшей популярностью у абонентов пользуются самые дешевые тарифы. Дело в том, что скорость на самых дешевых безлимитах превысила необходимый минимум для комфортного серфинга. Поэтому большинство пользователей «голосует деньгами» в пользу дешевых тарифов. Скорость им не интересна.

Кроме абонентов-физических лиц налажена работа у «Факториала» и с корпоративными клиентами.

– Мы активно работаем с этой категорией клиентов, и она нам очень интересна. В основном это малый и средний бизнес. Особенность тарифов, которые мы предлагаем корпоративным клиентам,

заключается в том, что они абсолютно такие же, как и для остальных пользователей. Иными словами, мы – единственный в Челябинске провайдер, который не делит своих абонентов на физических и юридических лиц. У других компаний корпоративные клиенты платят больше, чем частные пользователи. Дело в том, что жесткие ограничения по тарифам установлены только на услуги, предоставляемые гражданам, а юридическое лицо между тем гражданином не является, - рассказывает генеральный директор группы компаний «Факториал» Марина Лузан. - Мы же для себя решили, что для нас все клиенты равны. В ближайшем будущем мы начнем предоставлять корпоративным клиентам также услугу телефонии. Для компаний ее наличие очень важно, и, как правило, они хотят, чтобы интернет и телефонную связь им предоставлял один и тот же оператор.

При этом в компании признают существование «некоторых проблем с организацией обслуживания юридических лиц. Мы не можем, например, обслуживать несколько точек подключения абонента в рамках одного договора, что может быть неудобно для юридических лиц. Но было бы большой ошибкой считать, что качество предоставляемых нами услуг неприемлемо для использования организациями».

Среди приоритетных задач, которые стоят перед компанией - рост количества абонентов, увеличение зоны покрытия и улучшение качества услуг. «Нам интересны те территории, которые по тем или иным причинам до сих пор не освоены или слабо освоены другими провайдерами. Эта работа ведется постоянно, и нужно отметить, что в этом году «Факториал» достаточно серьезно расширил свою сеть. Также мы намерены усиливать свои позиции там, где уже активно работаем», - отмечают в компании.

- В течение марта-апреля мы подверглись атаке вандалов на шкафы с нашим оборудованием. Всего было вскрыто более 30 шкафов. И для пользователей это не осталось незамеченным. Работа сети восстановлена, но в некоторых районах чувствуется нехватка производительности оборудования. Нам предстоит в ближайшие дни восстановить работу сети в полном объёме, - отмечает Дмитрий Федосеев.

В настоящее время в «Факториале» работают над улучшением «вторичных характеристик доступа в интернет». Как сообщили нашему корреспонденту, провайдер будет отказываться от использования трансляции IP-адресов, что, несомненно, понравится любителям торрентов. Кроме того, будет упрощена настройка подключения к сети. От этого легче станет не только пользователям, но и техподдержке компании.