Over-the-Top приходит на смену



Недавно аналитическая группа Ovum опубликовала доклад о том, что обмен сообщениями в социальных сетях стоил традиционным и мобильным операторам связи в сумасшедшую сумму в $13,9 млрд. в виде недополученных доходов. Доклад целиком я не видел. Видел только официальный пресс-релиз, в котором дается представление, как была получена эта сумма. Но новость попала во все специализирующиеся на телекоме полосы западных СМИ от BBC, до Indiana Times. На Nag.ru тоже было. :)

В докладе независимый аналитик Neha Dharia (вот не знаю, как написать это имя на русском) наглядно доказывает, что отсутствие прогнозного роста трафика SMS и телефонных разговоров составило почти 6% ($8,7 млрд.) от общего дохода операторов в 2010 году и 9% ($13,9 млрд.) в 2011 году. Собственно, отсюда и получилась такая астрономическая цифра. Neha отмечает, что тенденция сохранится и в последующие годы. И причина всему - рост популярности социальных сетей и особенно мобильных клиентов с помощью которых можно обмениваться сообщениями по IP.

Ovum призывает операторов начинать реорганизацию традиционных услуг, если операторы желают занимать хоть какую-то значимую долю на рынке сообщений.

"Использование социальных сервисов для обмена сообщениями привело к нарушению модели оказания традиционных услуг, а доходы операторов в этой области будут продолжать сокращаться, - говорит Neha Dharia, автор доклада. - Какого-либо давления на творчество разработчиков приложений, а тем более на крупные социальные сети операторы оказать не могут. Но образование отраслевых альянсов, а также координация совместных действий и прочные отношения с абонентами является единственным шансом для операторов (прежде всего мобильных), чтобы удержать свое влияние на рынке обмена сообщениями".

В тоже время, рассматривать обмен сообщениями в соцсетях только как угрозу для оператора неверно и недальновидно. Скорее эта тенденция - возможность расширения сервисов передачи данных: чем более будут востребованы социальные сети, тем больше пользователей будут пользоваться услугами передачи данных.

Как операторы связи смогут повысить доходы от "закрытия сторонних сервисов в своих сетях" лично мне пока неясно. Зато могу привести огромное количество проектов независимых разработчиков, которые "влезали на поляну" телекомов и приобретали огромную популярность. Давайте коротко:

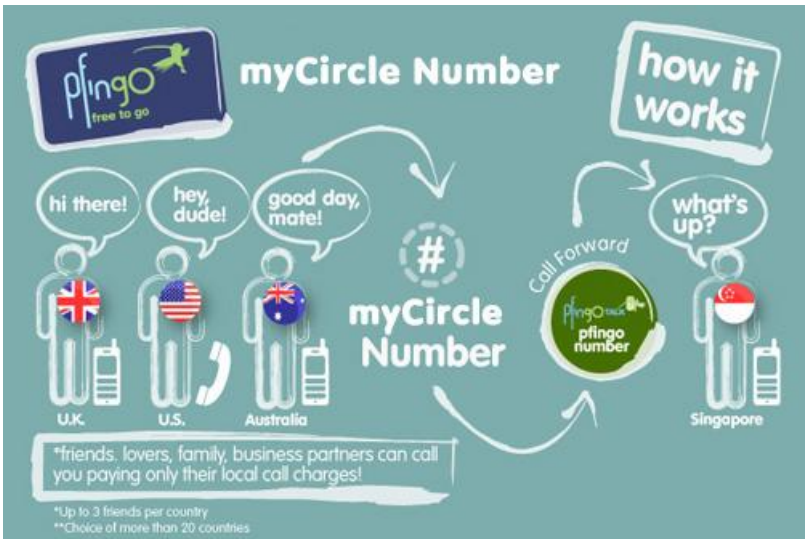
1. Skype - создал целую индустрию голосового общения поверх сетей передачи данных. Сотни миллионов абонентов, в той или иной степени активности. Люто бешено ненавидимый традиционными операторами голосовой связи, Skype преследовался почище ведьм и колдунов в средние века.
2. Twitter - проект начинался, кстати, для обмена короткими сообщениями между несколькими пользователями и именно как сервис over-the-top для SMS. Не меньшие сотни миллионов активных пользователей, среди которых есть и президенты мировых держав.
3. Facebook и его клоны последователи от Tublr до Вконтакте. Это именно те самые сервисы, которые отгрызают внимание пользователей от SMS и долгих телефонных разговоров

И это только самые крупные и известные. Есть и менее известные, но не менее успешные проекты,

причем, с участием самих операторов.

Имеются и менее известные случаи успешно продвигаемых сервисов, использующих возможности инфраструктурных операторов связи. Вот, к примеру, Сингапурский оператор StarHub в 2007 году запустил проект Pfingo. Идея, которую высказал один из руководителей StarHub Чань Кин Хун (Chan Kin Hung), заключалась в том, что оператор, работающий исключительно на локальном рынке, тем более, на таком небольшом, как город-государство Сингапур, никогда не станет миллиардным бизнесом. Поэтому, StarHub открыли проект VoIP-телефонии, который пусть и каннибализировал голосовые доходы в собственной локации оператора, зато позволял выйти на международные рынки и отвоевывать долю у других операторов. Pfingo расшифровывается как "phone, freedom, Internet, on the go" - "телефон в интернете свободен в передвижении" (вольно-литературный перевод). Решение было верным. Пусть все шло и не совсем по планируемым сотням миллионов клиентов, но Pfingo достаточно известный продукт и далеко за пределами Сингапура, например, на сайте легко можно приобрести (и пользоваться через Сеть) не только Сингапурские телефонные номера, но и номера в Китае, Австралии, США и Великобритании.

Вот так это работает:



Еще один проект "по чужим сетям" - в рекламе новых телефонов E-серии от Nokia все чаще встречается зеленый логотип WhatsApp:



Бывший Телефонный гигант пытается оседлать волну социального обмена сообщениями и продвигает сей сервис в магазине приложений Ovi. При этом даже "забывает" о своей аффилированости дружбе с Microsoft, чей сервис MSN Messenger планировалось "глубоко интегрировать в платформу S40".

На самом деле, WhatsApp Messenger это довольно несложное кросс-платформенное приложение для мобильных телефонов. В настоящее время имеются приложения для iOS, Android, BlackBerry и, разумеется, для Symbian. В прошлом году вышло еще приложение и для Windows Phone. Если на вашем телефоне установлено это приложение, то вы сможете обмениваться сообщениями с такими же пользователями и с "большим интернетом". При этом вы не платите за SMS, но только за мобильный трафик передачи данных. К сообщениям можно легко прикладывать различные файлы,

например фото, документы или видео, можно создавать группы для нескольких пользователей и прикладывать к сообщениям http-ссылки. Идентификатором для WhatsApp является телефонный номер (в полном формате со значком "+") и никакой регистрации не требуется.

Утверждают, что WhatsApp имеет уже более миллиона абонентов.

Erwann Thomassain, руководитель по маркетингу компании Amdocs в Азиатско-Тихоокеанском регионе, утверждает, что на развивающихся рынках "гонка новых абонентов" и увеличение абонентской базы подходит к концу. Теперь более актуальна борьба за существующих клиентов и их удержание. Причем, наиболее "вкусными" являются владельцы смартфонов и мобильных гаджетов, что довольно логично - человек, который позволил себе купить гаджет стоимостью несколько сотен долларов, не станет жалеть пару долларов в месяц за то, чтобы использовать возможности своего аппарата на полную мощность. В то же время на Западе OTT рассматривается как угроза существующим бизнесам операторов, которые разрабатывают всевозможные меры "по недопущению". Думается, что Россия по своему подходу все же ближе к "западным странам", достаточно вспомнить массу публикаций на Наг.ру про Skype и VoIP войны. Справедливости ради, хочу отметить отсутствие истерик на счет "угроз от Skype" в последний год.

А вот на Филиппинах мобильные операторы начали продавать "интернет-пакеты" - это слоты времени по 15 минут без какого-либо ограничения (кроме физического) трафика с помощью которых оплачивается мобильный доступ. Т.е. биллинг производится таким же способом, как привычный для большинства полуграмотных филиппинцев поминутный учет телефонных разговоров. Действительно, зачем объяснять что такое "мегабайт", если можно выставлять в счет "15 минут интернетов"? Самое смешное в том, что такой подход к расчетам позволил поднять доход от услуг передачи данных в целом и в то же время скомпенсировать потери от "неотправленных SMS". Перед введением этого тарифного плана ушлые филиппинские маркетологи еще и специально создали мессенджер для своих абонентов и изрядно его прорекламировали, как "очень дешевые SMS".

Опять вернемся в Сингапур. Оператор SingTel создал целую кучу всевозможных приложений для своих абонентов. К примеру, специальное приложение SingTelWorld позволяет организовать голосовые конференции "одним щелчком". Не сказать, что это нечто сильно инновационное, но предоставив абонентам максимальное удобство для пользования услугой, оператор поднял трафик бизнес-клиентов на несколько процентов, что превратилось во вполне приличные деньги.

Еще одно iPhone-приложение GlobalDial 121 сокращает издержки абонентов в роуминге. Принцип действия прост - приложение вместо того, чтобы напрямую звонить в другую страну, дозванивается до специального номера в стране пребывания и принадлежащего SingTel, а затем уже переадресует вызов абоненту "B", но уже по SIP-протоколу. Просто, незамысловато, но удобно.

Еще SingTel предлагает своим клиентам множество услуг и приложений, связанных с информацией от местных властей, государственных учреждений, новостных агентств и просто развлекательные услуги. Я считаю, что такой подход будет взят на вооружение многими операторами и будет отличать клиентоориентированных операторов от "обычных".

Технический директор компании Huawei Asia Марк Макдональд также считает, что операторы, препятствующие развитию услуг OTT на своих сетях, проиграют конкурентную гонку. 5-10 центов в день за неограниченное использование того же WhatsApp гораздо лучше того, что абонент просто уйдет к конкуренту. Однако трудно поверить в то, что достаточно большие деньги просто проплывают мимо оператора и оператор ничего с этим поделать не может. Марк дает простой совет - заключайте партнерские соглашения, действуйте совместно. В любом случае, сконцентрированный на своем продукте и своих клиентах разработчик сгенерирует более интересную идею и воплотит ее с более низкими затратами, чем любой исследовательский центр при крупном операторе, просто потому, что независимый разработчик больше мотивирован и лучше знает проблему.

Крис Дженкинс (Chris Jenkins), исполнительный вице-президент компании Acision , считает, что одним из вариантов для телекоммуникационных компаний является аутсорсинг сервисов передачи сообщений. Правда, компания Acision является собственно разработчиком инфраструктурных решения как раз для различных SMS-сервисов, но в последнее время Крис отмечает сильный спад заказов от операторов связи и всерьез задумался о том, чтобы продавать не оборудование, но решение. В связи с этим, в Acision разработали услугу AcisionCloud (оригинальное название). :) Но, как утверждает Кри, это облако не ради облака, а чтобы позволить операторам снизить затраты на организацию новых услуг и значительно ускорить скорость внедрения.

Телекоммуникационные компании обязаны быть быстрыми и предложение Acision в том, чтобы оператор мог иметь возможность быстро запускать всевозможные Freemium услуги. Утверждается, что новую услугу при использовании AcisionCloud можно запустить буквально в течение нескольких месяцев. При этом можно использовать различные комбинации VoIP, IM, видео и при этом добавить (или не добавить) и всевозможные рекламные опции. Рекламные возможности, основанные на контексте, а не просто раздражающие блымкающие объявления, которые так раздражают пользователей.

Acision также предлагает SIP-клиент, который вирусно распространяется через социальные сети. Теперь можно будет сделать VoIP-звонок прямо из любимой социальной сети, но только абонентам телекоммуникационной компании, заключившей договор с Acision.

В завершение обзора хочу обратить внимание читателей на выводы из сериала RIP PSTN. В сериале я имел наглость смелость утверждать, что рано или поздно все коммуникации уйдут в сервисы, основанные на социальных сетях. Вот, пожалуй, это начало сбычи моих предсказаний.

Операторам остается только два пути: следовать прогрессу и моде, либо тихо умереть, продолжая эксплуатацию быстро устаревающих морально и ветшающих материально услугах прошлого века.