Связь поможет каждому, но кто поможет связи?

Оценить по достоинству роль связи в современном мире нам помогла внезапно нагрянувшая пандемия. Оказалось, что без интернета в самоизоляции выжить было бы крайне проблематично. Работа на "удалёнке", школьные уроки онлайн, фильмы и игры в качестве развлечения, помогли и помогают стойко переносить надоевшую порядком самоизоляцию. И только благодаря тому, что наши сети построены с большим запасом прочности, россияне до сих пор не остались без связи.

Между тем, доходы операторов сократились как минимум на треть – часть абонентов осталась без работы, часть экономит на всём, чтобы денег до выхода на работу хватило хотя бы на хлеб.

Доходы у операторов сокращаются, а вот расходы растут, да и работы прибавилось – нагрузка-то на фоне самоизоляции увеличилась, да и сети потребовали дополнительного внимания. Трафик при этом растёт у всех по-разному. К примеру, у Ростелекома рост составил 20 процентов. И если до карантина в сети фиксировались моменты пиковой нагрузки, то сегодня их практически нет. Похоже, что наши сограждане из сети теперь не выходят – с утра и до утра играют, смотрят фильмы, проводят онлайн-совещания или общаются в соцсетях.

В Минкомсвязи объективно оценили ситуацию и с помощью операторов связи определили, какие меры поддержки помогут устоять в сложившейся ситуации. Пакет предложений был направлен в правительство РФ. Предложения были понятными и не требовали особых затрат. Прежде всего, операторы просили об отсрочке реализации норм "Закона Яровой", предлагали исключить из расчёта емкости видеотрафик, потребление которого выросло в связи с противоэпидемическими мерами.

В список возможных мер поддержки были внесены арендные каникулы для объектов государственной и муниципальной собственности, отсрочка до конца 2020 года по налогам и сборам для тех, кто займётся в этот период модернизацией и расширением сетей, отмена уплаты страховых взносов на фонд оплаты труда, отсрочить уплату НДФЛ, обнулить ставку НДС на услуги онлайн-образования, телемедицины и сервисов доставки продуктов до конца 2020 года.

Но Минфин предложения Минкомсвязи не поддержал, поскольку спрос на услуги телекоммуникационных компаний в период самоизоляции только вырос. Компании в сфере связи вынужденно не приостанавливали свою работу. Следовательно, они не подпадают под критерий "приостановка деятельности в связи с введением карантинных мероприятий", который назван ключевым для отнесения к перечню пострадавших отраслей.

Пока изо всех запрошенных мер поддержки обещают только отложить на год-два реализацию норм "Закона Яровой". Но до сих пор решения, которое узаконит это предложение, нет.

Очевидно, что связистам нынешняя ситуация выигрышной совсем не кажется. Рост трафика, умноженный на льготы и отсрочки платежей для абонентов – никак не способствуют ускоренному развитию.

А что на самом деле происходит у операторов связи? Как они справляются с ростом трафика, какие планы строят и какие меры поддержки сегодня им действительно необходимы? На эти вопросы мы попросили ответить операторов связи. И вот что услышали в ответ.

Надеемся на недискриминационный доступ

В пресс-службе АО "ЭР-Телеком Холдинг" (ТМ "Дом.ru") нам ответили так:

> Нагрузка на сеть у всех операторов связи в период самоизоляции увеличилась. Показатель роста трафика в нашей сети март к марту прошлого года составил 80-100 процентов. Это связано с пиком работы "на удаленке" и домашним обучением наших клиентов.
>
> Компания была готова к росту нагрузки. Мы инвестировали в развитие сети в первой половине 2020 года более одного миллиарда рублей. Компания продолжает масштабную модернизацию сети, позволяющую обеспечивать стабильную скорость соединения. Мы расширяем пропускную ёмкость каналов связи, организуем прямые стыки с крупнейшими контент-генераторами.
>
> По данным ЦБ РФ в апреле 2020 года операторы связи столкнулись со снижением входящих денежных потоков на 30-40 процентов. Мы предоставили клиентам возможность отсрочки платежей. Часть сервисов, включая премиальный контент, предоставлялось бесплатно. Это не могло не отразиться на показателях выручки, и компании пришлось перестраивать сложившиеся бизнес-процессы. За неделю мы перевели на удаленный режим работы 70 процентов персонала. Дополнительно пришлось приобретать в масштабах страны средства индивидуальной защиты для выездных бригад наших инженеров.

Следуя за потребностями абонентов, компания значительно расширила выбор своего образовательного и развлекательного контента. Для бизнес-клиентов была сформирована программа #сохранибизнес. Помимо выгодных условий, мы предложили услуги по организации виртуальных офисов "под ключ".

В такой ситуации мы, совместно с другими операторами связи на базе профильного комитета РСПП, подготовили предложения по мерам поддержки отрасли. Все они были донесены до правительства страны. На данном этапе, компания работает, опираясь на собственные ресурсы.

Качество связи и сервис – безусловный приоритет нашей компании. Несмотря на сложившуюся ситуацию, мы продолжаем реализацию инвестиционной программы в части модернизации сети.

Конечно, сегодня правительственная поддержка нужна нам как никогда, и мы ждем либерализации законодательства в части недискриминационного доступа к инфраструктуре жилых домов и возможности дистанционного заключения договоров на услуги связи.

В самоизоляции люди начали больше читать

С начала вынужденной самоизоляции голосовой трафик в сети МегаФона по Уральскому региону увеличился на 13 процентов, – рассказали нам в пресс-службе МегаФона. Примерно такую же динамику показывает мобильный интернет.

Самыми общительными в период пандемии оказались пермяки, ямальцы и свердловчане. Хотя такие нагрузки нельзя назвать большими, мы всё равно продолжаем инвестировать усилия и денежные ресурсы в поддержание устойчивости сети, чтобы обеспечивать высокое качество и непрерывность предоставления услуг абонентам.

Мы заметили, что в период пандемии наши абоненты стали чаще звонить в мессенджерах – объем видеотрафика What’s App, например, вырос на 80 процентов. Рост показали все без исключения сервисы с поддержкой видеочатов: Facetime (рост 94 процента), Skype (233 процента), Viber (89 процентов).

В самоизоляции абоненты стали больше читать. Активность пользователей сервиса "МегаФон Книги" увеличилась за последние два месяца на 28 процентов. Среди самых популярных книг – "Зулейха открывает глаза", "Пять языков любви", "Подсознание может все".

В "МегаФон Пресса" количество прочтений увеличилось на 23 процента, прослушиваний – на 13 процентов, среднее время использования сервиса в день выросло на 18,9 процента.

Продолжает расти интерес и к игровым сервисам. Число пользователей российского сервиса облачного гейминга LoudPlay увеличилось в 2,5 раза. Ежедневная аудитория популярного стримингового сервиса для геймеров TwitchTV растет на 10 процентов каждую неделю. Ожидаемо снизилось пользование картографическими сервисами и приложениями для навигации и аудитория сайтов, посвященных путешествиям.

На пакетных тарифных планах МегаФона, например, в Свердловской области, можно подобрать вариант с предоплаченными пакетами минут и интернета от 230 рублей в месяц на новой линейке "Всегда на связи #Без переплат". Оплатить счет можно дистанционно с помощью различных приложений, включая приложение МегаФон, поэтому абоненты, как правило, делают это заранее.

С внедрением режима самоизоляции мы скорректировали режим работы сотрудников и перевели большую часть штата на удаленный режим. Было принято решение о поэтапном переводе на HomeOffice по регионам, что позволило наращивать нагрузку плавно. Нагрузка на ключевые сервисы (VDI, VPN, AD, Exchange, SfB) выросла в 2-5 раз, все эти решения потребовали значительного доумощнения. Удалось сохранить все бизнес-процессы в новых условиях работы.

Не менее масштабной для нас стала работа по поддержке населения. МегаФон запустил комплекс инициатив, которые призваны поддержать людей в условиях самоизоляции.

Используя инструменты Big Data мы увидели, что многие абоненты стали уезжать за город, в четыре раза выросли продажи роутеров и модемов. Поэтому мы запустили тариф, который подходит для эффективной работы в удаленном режиме. Честный безлимит без ограничения скорости позволяет обеспечить доступ в интернет, сопоставимый с проводными сетями, для полноценной удалённой работы дома или на даче. А для тех, кто

выезжает за город только на выходные, но должен быть на связи, мы разработали отдельный тариф с оплатой только за дни пользования интернетом.

До окончания карантина абоненты МегаФона старше 65 лет смогут продолжить пользоваться связью даже при нулевом балансе и задолженности.

У нас действует бесплатная опция, открывающая безлимитный доступ к мессенджерам, почте, сервисам доставки еды, аптекам и другим важным ресурсам.

Для тех, кто находится в роуминге, доступны бесплатные звонки на номера МИД России, горячей линии для помощи российским гражданам за рубежом и ряда авиакомпаний, что позволит проще решать вопросы о возвращении домой.

МегаФон продолжает развитие сети и инвестирует в инфраструктуру вне зависимости от внешних обстоятельств. Ежегодно объем трафика, который проходит через нашу сеть, увеличивается примерно на 30 процентов. Возможно, в этом году рост будет чуть больше, но принципиально для нас это ничего не меняет. Наша задача – обеспечить круглосуточное предоставление услуг, потому что от всей отрасли связи зависит работа экстренных служб, бизнеса, возможность быть на связи с близкими.

В текущих экономических условиях операторам связи необходимо существенное сокращение или временное освобождение от расходов на выполнение регуляторных обязательств. Такая поддержка не потребует прямых затрат федерального бюджета, но позволит операторам высвободить существенные капитальные и операционные средства, которые участники рынка смогут направить на поддержание стабильной работы сети.

Не надеемся на льготы и развиваем бизнес

Генеральный директор MCN Telecom Александр Мельников прокомментировал ситуацию так:

Мы предоставляем услуги малому и среднему бизнесу, который во время карантина оказался в ситуации, когда часть компаний перевели сотрудников на удалёнку, другие и вовсе закрылись. За время пандемии трафик в наших сетях уменьшился примерно на 30 процентов, поэтому нагрузка на сети не возросла.

Мы видим, что платежная дисциплина падает. В мае порядка 15 процентов компаний-клиентов оказались в финансовой блокировке по причине неоплаты счетов. Порядка 66 процентов полностью оплатили услуги, еще 20 процентов внесли частичную оплату.

Для того чтобы сохранить лояльную абонентскую базу, уменьшить отток и привлечь новых абонентов, мы пробуем разные подходы.

С 1 марта снизили цены на мобильный интернет на 40 процентов для бизнес-абонентов. В начале апреля в качестве дополнительных мер поддержки новым клиентам, предложили тариф "Антикризисный" за 1500 руб/мес, рассчитанный на компании среднего размера, которым важно объединить в одну корпоративную сеть до ста внутренних абонентов и оставаться на связи и дома, и в офисе. Для сравнения, в рамках тарифа "Оптимум" клиент получает ВАТС с десятью внутренними пользователями за 390 руб/мес, а с ТП "Оптом дешевле" в единую корпоративную сеть объединяются до 25 сотрудников за 990 руб/мес - при ежемесячном списании средств с лицевого счёта. Так, каждый дополнительный внутренний номер, подключенный к ВАТС, стоит 89 руб/мес в первом случае и 79 руб/мес – во втором. Таким образом, экономия при подключении антикризисного тарифа составляет до 80%. К тому же, новый ТП предполагает набор бесплатных возможностей: подключение телефонных номеров других операторов, запись разговоров, онлайн-мониторинг, контроль расходов, интеграция с популярными CRM-системами (amoCRM, Bitrix24, YClients, retailCRM, Envybox), а услугу FMC ("Мобильные сотрудники") можно подключить без ежемесячной абонентской платы, что позволит сотрудникам звонить по коротким номерам коллегам с мобильного устройства с нулевыми расходами.

Общая кризисная ситуация, естественно, отражается на выручке. Итоги пока не подводили, но снижение доходов очевидно.

С самого начала операторы связи определялись как непрерывно действующие предприятия, поэтому было сразу понятно, что вряд ли мы войдем в список компаний, признанных правительством пострадавшими от пандемии.

И как бы ни было сложно, мы продолжаем развивать наши сети. До конца 2020 г. планируем охватить сетью местной связи 70 крупных городов, в том числе Саратов, Владимир, Сыктывкар, Улан-Удэ, Великий Новгород, Йошкар-Ола, Магнитогорск, Набережные Челны. Сегодня услуги связи мы предоставляем в 63 регионах России. Так что

планы по расширению инфраструктуры не изменились.

А если говорить о мерах поддержки, то в нынешней ситуации нас очень поддержали бы отсрочка реализации положений закона Яровой и снижение налоговой нагрузки.

Связь – это отрасль, где модернизация ведётся постоянно

В связи с пандемией нагрузка на наши сети увеличилась примерно на 15-20 процентов. При этом проблем с ростом нагрузки на сеть не возникло, все работает в штатном режиме, – рассказывает директор по продажам и сервису УГМК-Телеком Роман Волошин. А вот на домашнюю сеть пользователей – да. И мы, в УГМК-Телеком, много внимания уделяем этому аспекту при консультационной работе, либо при очном взаимодействии.

Мы постоянно анализируем информацию о финансовых поступлениях, и по нашим наблюдениям перестало вносить абонентскую плату крайне незначительное количество пользователей в сегменте физических лиц. Клиенты в некоторых случаях оптимизировали свои расходы за счёт отказа от дополнительных сервисов и платного контента, но доля таких операций тоже очень небольшая.

Примерно такая же ситуация и в сегменте B2B. В то же время стоит отметить, что юридические лица, чья деятельность приостановлена, вынуждены отказываться от потребления услуг связи и, соответственно, направляют в адрес нашей компании запросы о приостановке услуг связи, что в свою очередь сказывается и на оплате.

Если говорить о модернизации, то связь – это такая отрасль, где модернизация ведётся постоянно. Запланированная и впоследствии реализованная нами программа модернизации еще в начале 2019 года обеспечила готовность производственных мощностей, как оказалось, даже к такой ситуации

В очередной раз проанализировав состав своих услуг и сопутствующих клиентских бонусов, мы решили дополнительно ничего не вводить. Основной акцент мы делаем на том, чтобы рассказать своим клиентам о преимуществах и возможностях, которые им доступны уже сейчас, но по разным причинам не используются. Текущая ситуация послужила сильнейшим катализатором интеграции в нашу жизнь процессов, отвечающих за дистанционное взаимодействие рынка и потребителя. Ведь еще до недавнего времени онлайн-формат уступал привычным способам потребления услуг и товаров.

Принять решение в расчете на обещание? На мой взгляд – это признак несерьёзного поведения в бизнесе. Все решения в УГМК-Телеком принимаются на основе имеющихся документально подтвержденных соглашений, а также проверенных данных. При реализации любого проекта, пусть даже очень амбициозного, мы рассчитываем на усилия и поддержку исключительно собственной команды сотрудников и бизнес-партнеров, проверенных годами.

Планы у нас есть и в вопросах модернизации, и в вопросах развития, при этом они не носят характер принятия экстренных мер в связи со сложившейся ситуацией. Мы в УГМК-Телеком, как и коллеги в других компаниях-операторах связи, большое внимание уделяем вопросам повышения отказоустойчивости и доступности сети при неизменном качестве.

Пандемия. Реакция негативная

С массовым уходом абонентов на самоизоляцию, нагрузка на сеть выросла пикообразно на 20 процентов, после чего несколько снизилась, в целом рост составил 10-12 процентов, – рассказали нам в пресс-службе АО "Компания ТрансТелеКом".
За счёт планомерной работы по модернизации и развитию сети, реализуемой на постоянной основе, компания ТрансТелеКом обеспечила нормальную деятельность сети в условиях повышенной нагрузки без внештатных ситуаций.

До 30 апреля абонентам ТТК-физическим лицам предоставлялась возможность пользоваться услугами провайдера при любом балансе, а для субъектов малого и среднего бизнеса такая возможность действовала до 17 мая. Кроме того, до 30 апреля абоненты могли воспользоваться специальным предложением – доступом в интернет на скорости 2 Мбит/сек совершенно бесплатно.

Все принятые меры, а также некоторое снижение покупательной способности населения и активности бизнес-клиентов привели к пересмотру уровня влияния пандемии на деятельность ТТК в негативную сторону.

Как системообразующая организация, "Компания ТрансТелеКом" обратилась за

возможностью получения льготного кредитования в рамках государственной Программы предоставления субсидий из федерального бюджета российским кредитным организациям на возмещение недополученных ими доходов по кредитам, выданным в 2020 году системообразующим организациям на пополнение оборотных средств. В настоящее время вопрос выделения таких кредитов организациям телекоммуникационной отрасли остается открытым до принятия дополнительного решения правительством.

За другими мерами государственной поддержки компания ТрансТелеКом не обращалась.

Судя по этим монологам, проблемы у всех телекоммуникационных компаний очень схожи. И решают операторы связи без особой надежды на господдержку. Хотя та в нынешней непростой ситуации была бы совсем не лишней.