Как живут провайдеры в Казахстане

Предыдущая публикация вызвала у наших читателей интерес, поэтому мы решили остановиться на этом вопросе поподробнее.

Казахстан сами телекомщики из этой страны называют машиной времени. Говорят они это в том смысле, что казахстанский телеком-рынок очень напоминает российский, но не сегодняшний, а такой, каким он был 1,5-2 года назад. Это, естественно, упрощение, касающееся только сроков прихода в Казахстан технологий, вроде FTTH или GPON, а также законодательных инициатив в области интернета.

При этом, если говорить об ограничении доступа к интернет-ресурсам, в Казахстане этим начали заниматься раньше, чем в РФ. И лицензию, между прочим, провайдеру в Казахстане получать не нужно. Так что, шутка про машину времени остается шуткой, а мы попробуем разобраться, как на самом деле живут интернет-провайдеры Казахстана.

Маленькая справка о стране

Казахстан занимает 9 место в мире по территории (2,7 млн. квадратных километров), при этом 63 место по населению (17,5 млн. человек). Соответственно, плотность населения в стране достаточно низкая: 6,4 чел./км². Для сравнения, в России средняя плотность населения 8,5 чел./км². Казалось бы почти тоже самое, но это не так.

В европейской части России и на Урале плотность населения составляет от нескольких десятков до полутора сотен человек на квадратный километр. В Казахстане же в разных регионах плотность населения от 2,3 до 20 чел./км² (данные за 2010 год). То есть, если сравнивать эту страну с РФ, то лучше с Сибирью, Дальним Востоком или, например, Северным Уралом, где примерно такая же плотность населения.

Большая часть населения Казахстана - казахи, на втором месте русские. Более подробно об этническом составе расскажет таблица из Википедии:

Этнический состав Казахстана по данным текущей статистики (на 1.01.2009) и по предварительным данным переписи (25.02.2009)

Народ	Оценка на 1.01.2009[7]	%	Перепись 25.02.2009[6]	%
Всего	15776492	100,00 %	16 009 597	100,0 %
Казахи	9 540 806	60,47 %	10 096 763	63,07 %
Русские	3 869 661	24,53 %	3 793 764	23,70 %
Узбеки	463 381	2,94 %	456 997	2,85 %
Украинцы	422 680	2,68 %	333 031	2,08 %
Уйгуры	241 946	1,53 %	224 713	1,40 %
Татары	226 803	1,44 %	204 229	1,28 %
Немцы	220 975	1,40 %	178 409	1,11 %
другие	790 240	5,01 %	721 691	4,51 %

При этом, сами жители Казахстана рассказывают, что по-русски говорит абсолютное большинство жителей страны. Свежих данных официальной статистики на этот счет пока нет, но по данным переписи 2009 года и читать и писать по-русски умеют 84,8 % населения страны, а по-казахски только 62%. Понимают устную русскую речь почти все. Исключение здесь только переселенцы из Китая - уйгуры (см. таблице) и оралманы.

Магистральный трафик

Цены и конкуренция

Обычно на казахский город приходится 2-3 магистральных оператора. Иногда к ним добавляется еще несколько компаний, которые перепродают трафик у тех же 2-3 магистралов. Во всех без исключения городах представлен Казахтелеком. Также, среди этих трех магистралов обычно называют Казахстанский Транстелеком и Билайн.

Так как магистралов немного, трафик в Казахстане стоит дорого. В зависимости от региона и от размеров города называют разные суммы, от 700 до 1500 рублей за Мбит. Как правило, в больших городах, где у конкурирующих между собой магистралов трафик дешевле, а там, где один Казахтелеком трафик соответственно дороже.

Причем, приведенные выше цены установились не так давно, каких-то полтора года назад это стоило еще дороже. Снижение цен связывают сразу с несколькими факторами: это модернизация сетей у Казахтелекома, приход на рынок Билайна и, как следствие, усиление конкуренции, а также изменение ценовой политики российских магистралов, продающих трафик в Казахстан.

Откуда трафик

Главная проблема Казахстанских провайдеров, это дорогой трафик, но усугубляется она еще и тем, что пользователям по большей части нужен иностранный трафик, который стоит дороже.

Своего контента в Казахстане мало. За фильмами и музыкой пользователи идут, в основном, на YouTube, vk.com, или российские торрент-трекеры. Чтобы перевести пользователей на более дешевый внутренний трафик, приходится прибегать к самым разным ухищрениям.

Олег Емельянов, заместитель директора компании FishNet (г. Караганда) рассказал:

> "У нас есть локальный трафик Казахтелекома, он дешевле. Мы модифицировали ретрекер так, чтобы он запрашивал пиры у казахтелекомовского ретрекера и отдавал нашим пользователям (про это есть тема на форуме). К тому же, у нас стоит Cisco SCE с DPI. То есть торренты из внешних, мировых сетей мы поджимаем, но при этом даем возможность качать на хорошей скорости, используя локальный трафик. Проблемы возникают только с торрент-трекерами, которые не позволяют использовать ретрекер."

Локальный трафик дешевле в разы, так что такое решение обеспечивает серьезную экономию. Так же операторы создают свои игровые серверы и файлообменники. Это если вспоминать о наиболее типичных решениях.

А еще говорят (но это все конечно на уровне слухов и домыслов), что операторы покрупнее - в Казахстане их называют "доминирующими операторами" - раньше сами создавали видеохостинги, заполненные пиратским контентом, чтобы пользователи чаще могли ограничиваться локальным трафиком.

К тому же, в определенной степени экономии трафика способствует казахстанское законодательство, запрещающее использовать иностранный хостинг сайтам, находящимся в доменной зоне .kz.

Проникновение интернета

По данным исследователей, в Казахстане проникновение интернета выше, чем в РФ. У нас 62% взрослого населения выходят в интернет не чаще, чем раз в месяц, а у них все 68%. Тут, правда, сразу стоит отметить, что "взрослое население" в двух странах определяется по-разному. В России считают пользователей от 18 лет, а в Казахстане - от 16. Статистика в Казахстане суммирует мобильный и проводной интернет, у нас же мобильный считают отдельно.

При этом, Казахстан заметно отличается от России разницей между проникновением мобильного и фиксированного интернета. В РФ обе цифры (по данным за 2013 год) таковы: фиксированный 57%, мобильный 41%. В Казахстане же соотношение совсем другое. Там проводной интернет есть у 2,1 млн. человек, а мобильный есть у 10,8 млн человек. То есть, в этой стране подавляющее большинство пользователей интернета выходят в сеть с помощью смартфонов и 3G/4G-модемов.

Доля пользователей сетью Интернет в Казахстане в возрасте 16-74 лет по областям (по данным официальной статистики).

Регион	Проникновение
Акмолинская	76%
Актюбинская	80,1%
Алматинская	57,3%
Атырауская	82,9%
Западно-Казахстанская	71%
Жамбылская	57,8%
Карагандинская	68,4%
Костанайская	80,5%

Кызылординская	76,7%
Мангистауская	77,9%
Южно-Казахстанская	52,5%
Павлодарская	70,8%
Северо-Казахстанская	73,3%
Восточно-Казахстанская	71,4%
Астана г.а.	68,9%
Алматы г.а.	73,6%
По всей стране	68,1%

Регионы по проникновению примерно равны. Правда, есть явные аутсайдеры: Алматинская, Южно-Казахстанская и Жамбылская области.

А теперь без мобильной связи (та же официальная статистика).

Регион	**Число пользователей (тыс. человек)**
Республика Казахстан	**2 100,9**
Акмолинская	90,0
Актюбинская	76,1
Алматинская	120,9
Атырауская	70,8
Западно-Казахстанская	47,0
Жамбылская	60,5
Карагандинская	164,2
Костанайская	110,7
Кызылординская	44,1
Мангистауская	54,3
Южно-Казахстанская	87,4
Павлодарская	100,1
Северо-Казахстанская	75,0
Восточно-Казахстанская	123,9
г. Астана	130,2
г. Алматы	745,9

Провайдеры ШПД

Рынок ШПД в Казахстане похож на российский наличием своего госоператора Казахтелекома, который, как говорят сами казахстанцы, во всем копирует наш Ростелеком. До недавнего времени (примерно 2 года назад) все абоненты этого оператора были подключены с помощью DSL-модемов, поэтому альтернативные операторы чувствовали себя достаточно вольготно.

Конкуренция даже в больших городах Казахстана совсем невелика. На один дом редко приходится больше 3 операторов. Даже представители оператора FishNet из полумиллионной Караганды говорят, что у них всего 2 конкурента (если не считать операторов работающих по франшизе). Соответственно, на район города может приходиться 2-3 провайдера. Что уж говорить о городах меньшего размера?

А, к примеру, в Степногорске (население 47 тыс. человек) конкурируют между собой 2 провайдера: Агенство-КА и Казахтелеком. Александр Артемьев, администратор сети из Агенства-КА рассказывает, что от Казахтелекома многие бегут, при появлении первой же альтернативы, так как у госоператора в этом городе подключение только по DSL и качество соответствующее.

В таких условиях альтернативному оператору жить вполне комфортно, даже несмотря на крайне дорогой магистральный трафик. Но такие условия сейчас существуют далеко не везде.

Но Казахтелеком активно строит сети GPON, и там, где уже построил, он, зачастую, превосходит конкурентов по цене и качеству (ну или не уступает). Так что, тут у альтернативных провайдеров жизнь перестает быть такой простой как раньше.

Если продолжить тему гигантов, то в плане конкуренции многое изменилось с приходом Билайна. Где-то он пришел как магистрал, и опустил тем самым цены на трафик. А где-то - просто появился, как очередной конкурент. Причем там, где он работает без своих магистралей, интернет - не самый лучший. Поскольку, мало того, что они покупают трафик наравне с местными операторами, так и сети им строят подрядчики и субподрядчики, проконтролировать качество работы которых довольно трудно.

К тому же, все усугубляется тем, что техподдержка находится в Астане и консультирует абонентов по телефону. Поэтому отток абонентов у них достаточно большой (приток тоже большой, но об этом позже).

Альтернативные провайдеры, как уже сказано выше, давление конкурентов испытывают не всегда. Но если они его испытывают, то это, как правило, или Казахтелеком или Билайн, или другой оператор, охватывающих хотя бы несколько регионов. Местных компаний не так много, поэтому сталкиваются они между собой реже, особенно, если город небольшой.

Но даже если представить, что конкурентов, предоставляющих проводной интернет, совсем нет, абонентов все равно кое-кто отжимает. Делают это мобильные операторы. Как мы уже выяснили, в отличие от России, в Казахстане, проникновение мобильного интернета выше, чем проникновение проводного. Да и разница между ценой и скоростью у мобильного и проводного интернета в Казахстане несколько меньше, чем у нас.

Наиболее популярные тарифы у проводных операторов, как правило, предполагают скорость до 50 Мбит/с и ниже, что, в принципе, вполне осуществимо и для мобильных операторов с их 3G и 4G-сетями. Тем более, что ограничения трафика не так давно были и на проводном интернете. Причем, у казахского Altel (дочка Казахтелекома) предусмотрен и безлимит, правда за 4500 тенге (1284 рубля) в месяц, чего наша большая тройка, например, не дает ни за какие деньги.

К тому же, большую роль тут играет простота подключения к мобильному оператору (не надо звать в квартиру никаких монтажников и т.д.). А еще 3G и 4G операторы превосходят проводных по зоне покрытия, и даже не смотря на то, что ситуация постепенно выравнивается, люди просто в силу привычки не спешат отказываться от 3G модема в пользу ethernet-кабеля.

Оборудование и сети

В Казахстане используют те же технологии (FTTH, FTTB, ADSL в крайнем случае) подключения, и то же оборудование, что и в России. Так что, спросом пользуется все тоже, что и у нас. Поставщики обычно или российские, или местные. Много б/у-шного оборудования, кое-какое железо покупают прямо на E-Bay.

С регулированием деятельности провайдеров в Казахстане попроще, чем в России.

Олег Емельянов из FishNet говорит по этому поводу следующее:

> "В отличие от России, нам в Казахстане по закону не надо, например, сдавать узлы, насколько я знаю, в России строго смотрят за тем, чтобы все железочки были сертифицированы, у нас ничего подобного нет. Никакой аналог Роскомнадзора к нам никогда в жизни не приходил. Мы ставим, что хотим и никто нам за это ничего сказать не может".

В качестве примера Олег Емельянов рассказал, что участвуя в одном судебном разбирательстве сотрудники Карагандинского FishNet обнаружили, что у их компании есть лицензия на биллинг, а у очень крупного оператора, который с ними судился, такой лицензии нет. И, что еще смешнее, судья поначалу не был уверен, нужно по закону получать лицензию на биллинг или это необязательно.

Правда, казахстанские телекомщики, рассказывая о таком умеренном регулировании со стороны государства, сразу отмечают, что через год-два, скорее всего, им придется сдавать узлы так же, как в России. Это тот самый эффект "машины времени", о котором мы говорили в начале. Власти Казахстане имеют обыкновение копировать некоторые нормы, существующие в российском законодательстве.

А еще в последнее время в Казахстане начинает появляться хорошо исвестная российским провайдерам напасть: проблемы с коммунальщиками. Там, где раньше достаточно было небольшой платы (и то не всегда), теперь, ПКСК (казахстанская версия ТСЖ) начали понимать степень платежеспособности провайдеров. Говорят, порой даже возникает ощущение, что ПКСК начали соревноваться между собой: кто сможет взять с провайдера больше денег за аренду.

Спецслужбы и цензура

В Казахстане, как и в России, власти интернет без контроля не оставят. У нас есть СОРМ-2, а в Казахстане - Netbeholder. Это тот же самый СОРМ-2, только с другим названием. С законодательством все точно так же: у всех операторов связи он должен быть.

С черными списками все немного сложнее. Их нет в той форме, в которой они есть в РФ. То есть, провайдеры для своих абонентов доступа ни к каким сайтам не перекрывают. Ряд интернет-ресурсов (к примеру, ЖЖ) заблокированы еще на международных стыках, но на этом все и заканчивается.

Правда, Роман Чучук, заместитель директора компании X-Communication (город Актау) рассказал, что кое-какая непрошенная интернет-цензура достается и от соседей:

> "Иногда наши пользователи сталкиваются с блокировками некоторых интернет ресурсов. Но блокировки эти идут и со стороны российских операторов. То есть, мы подключены к российским аплинкам, и так получается, что где-то мы попадаем, например, на МТС-овские заглушки. Конечно, мы с этим боремся, как-то решаем такие проблемы со своими вышестоящими операторами. Потому, что российские блокировки на казахстанских пользователях отражаться никак не должны".

Здесь, как и в некоторых других случаях, казахские телекомщики отмечают, что вполне вероятно через несколько лет в Казахстане появятся свои черные списки и своё соответствующее законодательство, возможно составленное по аналогии с российским.

Плохой сервис и никакого маркетинга

Есть две серьезные слабости провайдеров, которые часто становятся причиной оттока абонентов. И обе они не связаны с технологиями. Это плохой сервис и неправильная маркетинговая политика (или ее отсутствие). Но слабостями они становятся только тогда, когда появляется сильный конкурент. А именно это сейчас с альтернативными провайдерами в Казахстане и происходит.

Сервис

Как было сказано выше, в Казахстане слабая конкуренция даже в достаточно больших городах. Необходимости бороться за каждого клиента нет, поэтому и сервис соответствующий. К примеру, абоненты зачастую приходят платить прямо в офис провайдера. И там, не дай им бог попытаться заплатить за интернет крупными купюрами. Много будет проклятий за то, что "...вы принесли неправильные деньги и еще требуете сдачи".

В несколько утрированной форме дальнейший разговор клиента с кассиром будет выглядеть так:

> - Что вы мне хамите? Я от вас отключусь!
>
> - Давай, давай отключайся. В нашем районе все равно других провайдеров нет. Прибежишь обратно как миленький.

Обычно, выражения используются не столь откровенные, но суть отношения к клиентам - примерно такая.Правда, постепенно этой практике приходит конец, поскольку в районы, бывшие вотчиной какого-то одного провайдера, приходят конкуренты, и тут уже хамство может обернуться потерей абонента.

И, в общем, практика показывает, что научиться клиентоориентированности или, по крайней мере, вежливости, сотрудники телеком-компании могут достаточно быстро. Александр Чуварков и Александр Лесной из CherryNet (г. Шахтинск) рассказали, что им за полгода удалось обучить сотрудников некоторому количеству навыков, позволяющих сохранить клиента и оставить у него приятное впечатление от общения.

Кассиры стали вежливее разговаривать с клиентами, монтажники также стали более вежливыми и аккуратными. Причем, удалось обойтись без увольнений, то есть, фактически, старые сотрудники научились работать по-новому и ценить каждого клиента. Теперь человека, который изъявил желание отключиться, те же самые люди спросят о причине, и попробуют отговорить, если увидят такую возможность. И в таких ситуациях некоторых абонентов удается сохранить.

Так что, проблема плохого сервиса решается достаточно быстро. Поэтому оттока абонентов удается избежать, если правильно и вовремя перестроиться. С маркетингом же сложнее.

Маркетинг

По словам казахстанских телекомщиков, крупные провайдеры в этой стране могут превосходить

своих более мелких собратьев по качеству, могут наоборот отставать о них, но, с точки зрения продвижения своих услуг, все операторы примерно в равном положении (с поправкой на размер рекламного бюджета, конечно).

А вот продать посредственную услугу так, как будто она первоклассная, на телеком-рынке Казахстана никто не умел, пока не пришел Билайн. Как мы уже писали выше, в некоторых регионах услуги Билайна и правда хороши, но в некоторых - есть проблемы. Но в любом случае абоненты сперва охотно отключаются от местных операторов и переходят к Билайну. Иногда они возвращаются к своим прежним провайдерам, если качество проводного ШПД от Билайна их не устраивает. Но казахстанские провайдеры в любом случае несут потери.

Говорят даже, что российский оператор использовал и кое-какие "запрещенные приемы". Например, они просто обзванивали людей и сообщали им, что, к сожалению, их оператор закрывается, но зато у них есть уникальная возможность подключиться новому провайдеру.

У такого метода подключения абонентов есть один недостаток: некоторые на всякий случай звонят в офис своего нынешнего провайдера. Но эффект все равно ощутимый.

Среди наших казахстанских собеседников, тех, кто уже активно занялся маркетингом, не было, но, тем не менее, многие об этом задумываются, и, видимо, впоследствие они не только будут предоставлять качественные услуги, но и правильно их продавать.

Условия другие, люди те же

Связисты из самых разных стран, вероятно, всегда чем-то похожи друг на друга, а россияне и казахстанцы так вообще, на первый взгляд, братья-близнецы. Но, тем не менее, они поставлены в несколько разные жизненные условия. Поэтому и телеком-рынки у них несколько отличаются. Кое-какие российские проблемы у казахстанцев еще впереди, а какие-то - им даже не грозят.

Что же касается тех наших проблем, которые у них еще впереди, то они спокойно подсматривают за соседями (к примеру, через наш форум, где российские телекомщики делятся своим опытом), и, таким образом, успешно используют свое отставание, как конкурентное преимущество.