

«ТОН ЗАДАЮТ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СЕРВИСЫ»

ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР ООО «ВЕСТ КОЛЛ СПБ» ВИКТОРИЯ ТИХОНОВА В ИНТЕРВЬЮ КОРРЕСПОНДЕНТУ ВG АГАТЕ МАРИНИНОЙ РАССКАЗАЛА ОБ ИТОГАХ ГОДА НА ТЕЛЕКОМ-РЫНКЕ, РЕОРГАНИЗАЦИИ КОМПАНИИ И ПЕРСПЕКТИВНЫХ НИШАХ ДЛЯ ОПЕРАТОРОВ.



BUSINESS GUIDE: Каковы предварительные итоги года для рынка телекоммуникаций?

ВИКТОРИЯ ТИХОНОВА: Уходящий год по динамике не сильно отличается от 2015 года. Макроэкономическая ситуация и ограниченность доступа бизнеса к финансовым рынкам, безусловно, сказываются на телекоммуникационном бизнесе. Когда нынешний кризис только начинался, уже было понятно, что это серьезно и надолго. И в этом его главное отличие от прошлого. Тогда, в 2008 году, можно было вдохнуть поглубже, урезать потребности и, активно работая с удвоенной энергией, благополучно вынырнуть из откатившейся волны кризиса. В этот раз иначе — необходимо подстраиваться под условия и учиться в них не только жить, но и развиваться. Это сравнение хорошо иллюстрируется поведением клиентов. Если в 2008 году ощущалось существенное сужение клиентской базы по всем основным направлениям, то сейчас этого не произошло. Хотя, конечно, клиенты серьезно относятся к экономии.

В целом результаты 2016 года говорят об определенной стабильности на рынке. Игроки с оптимизмом смотрят в будущее и стремятся определить направления, которые смогут обеспечить рост.

BG: За счет чего телеком-компании могут обеспечить рост?

В. Т.: Если бы были универсальные рецепты, то их можно было рекомендовать всем и принимать «лекарство» по часам. Все знают, что нужно правильно подбирать сотрудников, оптимально расходовать средства, оперативно откликаться на сигналы рынка и прочее. Как это сделать — могут сказать хором армии консультантов и бизнес-гуру. Наш рецепт не станет открытием. Нужно не останавливаться, не бояться пробовать новое и стараться.

BG: Какие продукты наиболее востребованы у корпоративных клиентов?

В. Т.: Одна из главных тенденций на рынке — развитие облачных технологий. Без них можно попросту потеряться. Под облачными технологиями мы понимаем не только IaaS (англ. Infrastructure-as-a-Service — «инфраструктура как услуга». — **BG**) и SAAS (англ. Software-as-a-Service — «программное обеспечение как услуга». — **BG**), но и такие продукты, как наша «связная» услуга «Облачная АТС». Это реальный инструмент для сокращения офисных затрат.

У «ВестКолл» линейка «интеллектуальных услуг», подобных этой, занимает ощутимую долю в 10% в объеме выручки. Мы будем и дальше развивать такие продукты.

BG: Кто основной потребитель таких услуг?

В. Т.: В первую очередь это малый и средний бизнес. Облачные технологии позволяют сокращать расходы, что крайне актуально для этого сегмента потребителей. К примеру, для использования нашей «Облачной АТС» не требуется покупать «железо», а значит, не нужен и специалист, который сможет его обслуживать — чинить, настраивать. За работой виртуальной АТС в режиме 24x7 следят наши специалисты, то есть речь идет об экономии даже не на одном сотруднике, а на нескольких. К тому же сервис позволяет ограничить некоторые виды связи: например, международную. Это снимает все вопросы, связанные с расшифровкой и детализацией звонков.

BG: Доля малого и среднего бизнеса в клиентской базе телеком-операторов растет?

В. Т.: Доля малого и среднего бизнеса, в принципе, больше. В первые десять лет нашей работы у нас была более однородная клиентская база. Сейчас ее структура изменилась. И, конечно, доля крупного бизнеса в значительной степени увеличилась.

BG: Что является драйвером роста в сегменте b2c?

В. Т.: К сожалению, население растет не с такой скоростью, с которой мы бы хотели наращивать наши клиентские базы. Увеличение количества клиентов на 20–30% в год уже практически невозможно. Увеличение абонентской базы сейчас возможно в основном при работе с новостройками и «перетягивании» абонентов у конкурентов. При этом тарифы и скорости широкополосного доступа в интернет для домашних сетей уже практически сравнялись у всех операторов. По этим характеристикам уже нельзя соревноваться. Теперь тон задают дополнительные сервисы, расширение спектра услуг и клиентский опыт.

К примеру, сейчас большой спрос на телевидение. Роль цифрового телевидения и качественного легального контента растет. Развитие технологий телевидения требует идеальной картинки и стабильности сигнала. Телекоммуника-

ции не должны отставать от тех решений, которые предлагаются покупателям производителями бытовой техники.

BG: А если говорить о более отдаленной перспективе?

В. Т.: Если смотреть дальше, то перспективы есть у технологий для «умного» дома. Об этом много говорят, но пока предлагаемые решения слишком сложны для более широкого распространения. Но так или иначе, эти технологии придут в нашу жизнь и станут реальностью. И владельцам необходим будет надежный поставщик доступа в интернет для того, чтобы управлять своим домом. Сейчас все игроки телеком-рынка размышляют об этом. Выиграет тот, кто первым предложит клиентам простое решение.

BG: Значимым событием 2016 года стало присоединение части активов «ВестКолл» к холдингу «Эр-Телеком». Как проходит процесс реорганизации компании?

В. Т.: В нынешней ситуации это существенное событие на рынке, потому что сейчас подобных сделок практически не совершается. В рамках реорганизации мы занимаемся оптимизацией сетей, потому что и у «ВестКолл», и у «Эр-Телекома» обширные сети связи. Кроме того, происходят определенные внутренние процессы, связанные с корпоративными требованиями и стандартами компании «Эр-Телеком», которая является публичной компанией. В частности, речь идет о формах и сроках отчетности этого.

BG: То есть стратегия развития «ВестКолл» на рынке не изменится после реорганизации?

В. Т.: Акционеры холдинга «Эр-Телеком» приобретали компанию как хороший актив с расчетом на его рост и дальнейшее развитие. И стратегия компании заключается именно в том, чтобы достигать этого.

В 2017 году мы не меняем стратегии. «ВестКолл» всегда движется вперед — и за счет собственного органического роста, и за счет приобретений других операторов. Нас знают на рынке как серьезного интегратора операторов как b2b, так и b2c-сегмента. У нас репутация компании, которая честно ведет себя по отношению к приобретаемым активам. Если уходящий год стал для нас годом, когда мы сами были объектом приобретения, то в 2017 году мы возобновим

стратегию M&A в отношении малых и средних телеком-компаний.

BG: О каких показателях идет речь?

В. Т.: Мы ожидаем, что 2016 год «ВестКолл» закончит с четким выполнением планов. Количество услуг, оказываемых физическим лицам в Санкт-Петербурге и Ленинградской области, составит почти 100 тыс. База юридических лиц достигнет 10 тыс.

К концу года мы прогнозируем выручку на уровне 1,5 млрд рублей. Это на 5% больше, чем по итогам 2015 года. При этом в 2017 году мы рассчитываем сохранить темп роста на уровне 2016 года. В нынешних условиях это достаточно амбициозные планы.

BG: За счет чего рассчитываете сохранить темпы роста?

В. Т.: Мы не строим макроэкономических прогнозов и всегда готовы к изменениям на рынке. Мы мобильны, честны и умеем хорошо настраивать свои бизнес-процессы под новые требования.

Мы наблюдаем за тем, что компании любят получать услуги из «единого окна». У нас сотрудники работают годами и десятилетиями, а это значит, что их компетенции постоянно расширяются. Это позволяет нам предоставлять много услуг из одних рук. Например, мы можем предоставить нашему корпоративному клиенту и мобильную связь, объединив его офисные и сотовые телефоны, что очень удобно для того, чтобы коллеги всегда были на связи, независимо от их местонахождения. При этом достаточно набрать с любого из имеющихся под рукой телефонов короткий офисный номер, и вы уже говорите с искомым абонентом, какой бы телефон ни был у него в руках — стационарный, DECT или мобильный телефон. Можно в пять раз сэкономить средства, затрачиваемые на мобильный контракт, и повысить безопасность доступа с мобильных устройств сотрудников в офисную компьютерную сеть.

Кроме того, у «ВестКолл» есть собственный дата-центр, и мы видим, как начатый в 2006 году проект Co-location приносит свои дивиденды и дополняется новыми сервисами. И здесь «ВестКолл» — всегда на вашей стороне. Мы даем клиенту возможность не только поставить стандартные сервера в стандартные стойки, но и предоставляем площади под размещение собственных стоек. ■