

Проверка на прочность

Интернет-портал Эксплуатационного комитета МОКС «Интерспутник» представляет вашему вниманию материал, который отражает современную ситуацию в российской отрасли спутниковой связи и влияние на нее глобальной пандемии коронавирусной инфекции COVID-19. Мы собрали комментарии руководителей ведущих компаний-операторов, в которых они рассказывают о вызовах, с которыми они столкнулись, о том, как им удастся поддерживать высокий уровень качества предоставляемых услуг и не терять оптимизм.

С какими сложностями вам пришлось столкнуться во время эпидемии Covid-2019? Как повлияла глобальная пандемия на бизнес вашей компании?

Ксения Дроздова, Заместитель Генерального директора по развитию бизнеса ГП КС:

Как оператор спутниковой связи ГПКС должен обеспечить в любых условиях круглосуточную работу своих технических средств – в период чрезвычайных ситуаций в мире многократно возрастает чувствительность абонентов к качественной связи. Привыкнув к определенному уровню потребления HD или UHD телевизионного контента и, получая 100 МГбит/с интернет трафик, абонент не готов к компромиссу, на него мало действуют доводы, что увеличилась нагрузка на сеть. Мы можем говорить, что пандемия с новой остротой вывела на новый уровень традиционный вопрос любого



корпоративного инвесткомитета – цена экономии на капитальных вложениях в краткосрочной перспективе и способность компании выполнить свою целевую задачу в экстремальных условиях. Пандемия как никакое другое явление последнего времени обнажила все уязвимости наземных и спутниковых телекоммуникационных сетей, это серьезная проверка квалификации и креативности для всех эксплуатационных подразделений. Могу с гордостью сказать, что ГПКС оказалось на 100% готово к работе в современных реалиях.

Коварство пандемии, конечно, внесло коррективы в нашу работу – службы, не связанные с производственным циклом, переведены на удаленный офис, но предприятие продолжает работать в нормальном режиме. Наши заказчики не почувствовали изменений. В своей работе мы, конечно, используем все достижения телекома, которые оказались особенно востребованы сейчас – удаленные офисы, корпоративная и внешняя видеоконференцсвязь, а также другие платформы, что позволяет работать с внешними интернет-ресурсами (электронные торговые площадки, базы данных, дистанционное обучение, вебинары и др). Могу сказать, что многие интернет-ресурсы были явно переоценены, от многих инструментов нам пришлось отказаться, как не зарекомендовавших себя в условиях экстремальной работы. В общем, повторюсь, это своего рода момент истины для продуктов и услуг.

Сергей Ратиев, генеральный директор ГК РТКОММ (входит в группу компаний «Ростелеком»):

РТКОММ относится к предприятиям непрерывного производственного цикла и обеспечивает бесперебойный доступ к услугам связи. Несмотря на сложную эпидемиологическую ситуацию, мы продолжаем выполнять долг и



обязанности связистов, уделяя при этом повышенное внимание вопросам организации безопасных условий труда для наших сотрудников. В частности, работники РТКОММ, чья деятельность не связана с непосредственным управлением сетями связи и обеспечением контроля за качеством клиентского сервиса, переведены из офисов на удаленный режим работы.

В остальном деятельность РТКОММ не претерпела изменений. Мы продолжаем работать и обеспечивать высокое качество услуг связи, стратегически важную роль которых во всех сферах жизнедеятельности личности, общества и государства лишь подчеркивает сложившаяся обстановка.

Андрей Ромулов, генеральный директор компании «Стриж» (входит в группу компаний КБ «Искра»)

В первые дни «нерабочей» недели были сложности, связанные с тотальным переходом на дистанционный режим работы. Конечно, сотрудники и до этого пользовались терминальным доступом – но теперь это стало не возможностью, а необходимостью. Для команды это новые условия, но я думаю, что мы к ним уже адаптировались и научились эффективно решать вопросы в таком режиме.



С другой стороны, это изменения в работе организаций и партнеров, с которыми мы работаем. В первую очередь, это касается транспорта и доставки грузов. Их работа сейчас напрямую зависит от решений субъектов.

И то тут, то там возникающие слухи о закрытии границ того или иного региона не добавляет уверенности перевозчикам. Здесь комплексного решения нет – в каждом случае ищем свой выход из ситуации, договариваемся.

Какие возможности для развития бизнеса Вам как руководителю одной из ключевых компаний спутниковой отрасли России открыла эта кризисная ситуация?

Сергей Пехтерев, акционер АО «КА-Интернет»:

Честно говоря, пока не до анализа возможностей. Повторюсь, все проекты, в которых я как акционер участвую, столкнулись с практически идеальным штормом – в одной временной точке сошелся рост доллара, аномалия на «Экспресс-АМб» и задача перевести несколько тысяч спутниковых станций на другие спутники, а также та самая эпидемия, о которой все говорят.



Но пока реальный вред от нее – это всяческие ограничения и запреты обычной хозяйственной деятельности. Например, чтобы получить банальную ЭЦП (электронно-цифровую подпись), генеральный директор одной из наших компаний объехал три отделения банка, и сделать ее смогли только в центральном офисе... Но я вполне допускаю, что через полгода-год, когда мы забудем и о коронавирусе, и об аномалии на АМб, окажется, что у нас сейчас была та самая возможность, которой мы успешно воспользовались...

Андрей Ромулов, генеральный директор компании «Стриж» (входит в группу компаний КБ «Искра»)

С одной стороны, очевидно, что первое время, пока пользователи соблюдают режим самоизоляции, трафик будет расти, а вместе с ним и выручка. Это не покрывает негативного влияния изменения курса валют на бизнес, но несколько сгладит отток клиентов, который обязательно последует в перспективе 1-2 месяцев. Многие люди останутся без работы, а инфляция усилится. Это означает, что сезонный спад выручки летом в этом году усугубится резким снижением покупательской способности. Мы стараемся помогать клиентам: информируем о новых возможностях дистанционного обучения и работы, предоставляем бонусный трафик. Но мы отдаем себе отчет: переквалификация и адаптация клиентов к новым условиям – это месяцы и годы, а новая экономическая среда формируется за считанные дни.

Сергей Ратиев, генеральный директор ГК РТКОММ (входит в группу компаний «Ростелеком»):

Безусловно, кризисные явления часто открывают и новые окна возможностей. Особенно сейчас, в разгар эпохи цифрового развития и массовых коммуникаций, когда потоки информации все более интенсивны, а потребности в скорости приема и передачи данных растут с каждым днем. Скоростной широкополосный интернет сегодня – такая же базовая потребность, как еда, сон, электричество. Поэтому там, где отсутствует развитая оптическая или сотовая инфраструктура, на помощь приходит спутник. Я уверен, что скоростной стабильный спутниковый интернет – настоящая палочка-выручалочка для некоторых отдаленных территорий нашей страны. Искренне считаю, что как можно большему числу россиян просто необходимо знать о возможностях доступных современных спутниковых технологий. А команда РТКОММ, приняв на себя по итогам 2019 года социально-ответственную роль лидера среди спутниковых операторов России, сделает все возможное для того, чтобы предоставить массовый доступ к широкополосному интернету и другим услугам связи всем, кто в этом действительно заинтересован, тем, кому для достижения жизненно важных целей остро не хватает всех преимуществ полноценной жизни онлайн, уже давно привычных жителям городов.

Могу с уверенностью говорить о том, что ежедневная системная работа РТКОММ, невзирая на объективные кризисные обстоятельства, позволяет обеспечить достойное качество жизни значительному числу россиян, проживающих в самых разных точках нашей большой страны.

25 марта 2020 года из-за аномалии на спутнике «Экспресс-АМб» были выключены транспондеры Ka-диапазона. Как отреагировали клиенты? С какими сложностями по переводу сетей вы столкнулись?

Ксения Дроздова, Заместитель Генерального директора по развитию бизнеса ГП КС:

Для нас ситуация оказалась весьма драматичной – одновременно с работой условиях пандемии нам пришлось оперативно переводить клиентов Ka-диапазона с космического аппарата «Экспресс-АМб» на другие спутники. От лица ГП КС я хочу выразить большую признательность и благодарность инженерам и специалистам американской компании «Хьюз» и французской компании «Евтелсат», которые в невозможно сжатые сроки организовали поддержку и перевод нашего Хаба на другой спутник. Это особенно ценно, потому что многие из них находились в самоизоляции, работали дистанционно и всеми возможными силами оказывали поддержку рабочим сменам.

Сергей Ратиев, генеральный директор ГК РТКОММ (входит в группу компаний «Ростелеком»):

Безусловно, любые обстоятельства, влияющие на стабильность и качество сервиса, даже объективно форс-мажорные, воспринимаются пользователями в целом неудовлетворительно. В этих условиях на первое место выходит важная работа по оперативному доведению до сведения абонентов информации о причинах отсутствия сервиса и сроках его восстановления до прежнего уровня качества. Такую работу команда РТКОММ проделала в сжатые сроки, мы проинформировали клиентов и разъяснили им дальнейший порядок действий с нашей стороны. В целом, наши абоненты лояльно и с пониманием отнеслись к создавшейся ситуации, за что мы им глубоко признательны.

Большая часть клиентов уже переключена на новый космический аппарат «Экспресс-АМУ1», в ближайшее время все они вновь получают доступ к качественным услугам и сервисам. Мы находимся в плотном контакте со всеми партнерами, обеспечивающими цепочку подключения абонентов, в том числе с техническими службами ГП КС.

Сергей Пехтерев, акционер АО «КА-Интернет»:

Абоненты отреагировали как нормальные люди: с утра 26 марта начался вал звонков, который практически парализовал работу колл-центров. Но так как ГП КС своевременно проинформировал нас о том, что ситуация с АМб может принять столь неприятный оборот, у нас было несколько дней для выработки стратегии выхода из данной ситуации. К утру 26 марта все операторы колл-центра имели перед собой шпаргалки, в которых было сказано, куда будет переключен тот или иной клиент. И первые переключения пошли практически через 2-3 дня, благо была возможность перевода клиентов в Красноярском крае на спутник «Экспресс-АМ5». Поэтому ситуации истерии не было, ибо абоненты видели на нашей стороне профессиональный подход и полное отсутствие у нас паники или растерянности.

Что касается сложностей, самая главная из них – это размеры нашей страны и ее дороги. На мой взгляд, люди ошибочно говорят, что проблема нашей страны – это плохие дороги, настоящая проблема – это отсутствие даже плохих дорог. Например, до таких исторических городов Красноярского края, как Туруханск, дорогой является великая река Енисей, так что терминалы будут доставлены туда в конце мае, после начала речной навигации. А чтобы оплатить авиадоставку VSAT-терминалов с антенной 1,2 м и весом под 60 кг по цене 300 рублей за 1 кг - в этом городе живет слишком мало миллиардеров.

Андрей Ромулов, генеральный директор компании «Стриж» (входит в группу компаний КБ «Искра»)

Перевод на «Экспресс-АМУ1» - хорошее решение в том плане, что не требует замены пользовательского оборудования. Затраты на работу монтажных бригад это не исключает, но позволяет экономить на оборудовании и доставке. Для клиента – это оперативность перевода, сохранение стоимости услуг. Определенные сложности в связи с переходом на новый борт возникли, но они практически решены. К сожалению, перевод на «Экспресс-АМУ1» подходит только 20% наших клиентов, которые пострадали в результате аварии.

На данный момент мы перевели меньше половины станций. Как я уже упомянул, этот план подходит для перевода только 20% наших клиентов. Тем не менее, с коллегами из ГП КС мы нашли технические решения для всех пользователей и договорились об условиях, на которых будут оказываться услуги на альтернативных бортах. Плохая новость в том, что для перевода на эти спутники клиентам требуется замена оборудования. Для нас это серьезные инвестиции в абонентские комплекты, доставку, работу монтажных бригад. К тому же, в условиях пандемии возникает немало

проблем с логистикой. В целом, перевод не из простых, но, я уверен, активное участие коллег из ГП КС поможет нам провести его успешно.

Повысился ли потребляемый трафик во время первой общероссийской нерабочей недели, когда люди оставались дома?

Андрей Ромулов, генеральный директор компании «Стриж» (входит в группу компаний КБ «Искра»)

Да, некоторое увеличение произошло, пока на общеператорском уровне: 10-15%. Думаю, рост продолжится – после первой нерабочей недели школы, колледжи и вузы возвращаются на дистанционное обучение. Работодатели получили разъяснения от Минтруда - некоторые переведут сотрудников на удаленку. Рост потребления до 20% - вполне реальная перспектива.

Сергей Пехтерев, акционер АО «КА-Интернет»:

Сейчас прошло еще мало времени, и пока не до измерений трафика, но мы отмечаем интересный факт: в Московской области многие «дачники» реанимируют свои спутниковые терминалы, которыми они давно не пользовались. Видимо, сети 4G не выдержали трафика абонентов, которые массово с детьми экстренно «самоизолировались» на дачах. Что касается наших традиционных абонентов – пользователей спутникового интернета, живущих в отдаленных поселках страны, например в Камчатском крае, то последние указания «сверху» о закрытии ресторанов, ночных клубов, театров и кинотеатров, об отмене футбольных или хоккейных матчей, полетов в Европу и на Бали, не очень повлияли на их обычный образ жизни.

Сергей Ратиев, генеральный директор ГК РТКОММ (входит в группу компаний «Ростелеком»):

Интернет-трафик, потребляемый нашими клиентами в массовом сегменте (если мы говорим, в первую очередь, о нем), за последнюю неделю сильно не увеличился. И вот почему, на мой взгляд. Аудитория потребителей услуг спутниковой связи отличается от пользователей домашнего интернета в городских многоквартирных домах. Модель потребления трафика горожанами сильно зависит от их распорядка дня – большую часть времени в

обычных условиях они проводят на работе, а вечера и выходные - дома. Сейчас, когда Президент РФ продлил режим нерабочих дней до конца апреля, уровень трафика городских пользователей, естественно, сильно вырос за счет вынужденного переноса домой рабочего функционала и коммуникаций. Безусловно, в условиях необходимости оставаться дома, выросла и доля онлайн-развлечений: просмотр кинофильмов и сериалов, стримов, использования игровых сервисов. Потребители же спутникового интернета в основном проживают в удаленных и труднодоступных районах и там же ведут собственный бизнес или социальную деятельность. Это значит, что наша услуга имеет для них скорее не развлекательное, а прикладное значение. Мы часто проводим опросы клиентов, чтобы лучше представлять их портрет и жизненный цикл нашей услуги и видим, что спутниковый интернет, помимо обычного серфинга, в основном используется нашими абонентами для решения конкретных задач – например, организации учета и планирования ресурсов фермерских и охотоведческих хозяйств, туристических баз, для оказания образовательных услуг и создания обучающих программ, интернет-поддержки сервисов умного дома, ведения деловой, личной, научной переписки, приобретения авиа- и ж/д билетов, регистрации охотничьих ружей и так далее – перечень очень широкий. В целом мы видим, что пока режимы повышенной готовности и самоизоляции, вводимые в разных регионах России, скорее не сильно изменили модель потребления трафика нашими клиентами. Посмотрим на ситуацию в динамике к концу апреля.

Как работают настройщики и установщики спутникового оборудования во время всеобщей самоизоляции? Есть ли опция у вашей компании полностью дистанционной покупки и оплаты оборудования, его установки и выбранного тарифа? Практикуете ли вы бесконтактную доставку и специальные маркетинговые акции?

Сергей Ратиев, генеральный директор ГК РТКОММ (входит в группу компаний «Ростелеком»):

Все наши подразделения, чей функционал связан с подключением и переключением абонентов, работают в обычном активном режиме. Мы используем разные каналы информирования и консультации клиентов. В том числе видеоролики, наглядные инструкции по сборке и подключению оборудования. Современные цифровые сервисы банковских организаций и курьерских служб позволяют нашим клиентам выбрать оптимальный для них способ приобретения и доставки оборудования. В том числе дистанционный и бесконтактный.

Мы последовательно реализуем разработанную на 2020 год комплексную маркетинговую стратегию, выводя на рынок по утвержденному плану-графику актуальные предложения для потенциальных клиентов услуги доступа к скоростному спутниковому интернету. В рамках маркетинговой стратегии в конце марта мы запустили специальную программу «Тройной удар по цене». В период ее проведения с 27 марта по 30 июня 2020г. установлена специальная цена 9990 руб. на комплект подключения спутникового интернета с использованием Ka-диапазона космического аппарата «Экспресс-АМУ1».

Сергей Пехтерев, акционер АО «КА-Интернет»:

Наши установщики работают на износ, спят в машинах по 6-7 часов, носясь по округе и переводя станции с одного ИСЗ на другой. Радует одно, что это для них «горячая» пора и они неплохо сейчас заработают.

Мы продолжаем использовать все инструменты онлайн-общения. Но мы, действительно, в первые три дня бросили «на фронт» практически всех свободных людей, кто мог держать в руке трубку телефона и не страдал заиканием. Начиная с 26 марта у нас пока не было выходных дней.

Безусловно, все способы дистанционных продаж у нас также есть, да и трудно себе представить другой способ продаж для удаленных районов России. Что касается «бесконтактной доставки», то мы и «контактную» особо не практикуем – этим занимаются транспортные компании или «Почта России». Надеюсь, я сохраню свой бизнес оператора спутниковой связи, а мои сотрудники работу инженеров, и нам не придется переквалифицироваться в курьеры и осваивать «бесконтактную доставку».

По предложению ГП КС в феврале и марте мы готовились к акции в честь 75-летия Победы, подготовили тарифы и скидки для вновь подключившихся абонентов. Увы, проблемы на АМб серьезно спутали наши планы. К 21 апреля мы, безусловно, разберемся с самой жаркой фазой по АМб и начнем активные действия по продвижению данной акции. Пока же у нас «Врагу не сдастся российский VSAT, простоя никто не желает...».

Андрей Ромулов, генеральный директор компании «Стриж» (входит в группу компаний КБ «Искра»)

Даже если у руководителей партнерских компаний и были планы самоизолироваться на пару недель, теперь это им вряд ли удастся. Все

понимают, что нельзя допустить долгого простоя, тем более в текущей ситуации. Работы много и действовать партнерам приходится в цейтноте.

Насчет дистанционного перенаведения оборудования – да, такая возможность есть. В свое время мы создали подробные инструкции для клиентов на массовом рынке. В текущей ситуации они требовали минимальных дополнений. Мы создали несколько исходящих компаний по разным пользовательским сценариям, подробно инструктируем и помогаем дистанционно. Некоторые пользователи успешно перевели антенны на альтернативные спутники. Но большинству нужна помощь на местах: часто необходимо не просто перенаведение, а перенос антенны. И тут уж какими бы подробными не были инструкции многое упирается в физическую силу, наличие инструментов, опыт и навыки монтажа.

Мы усилили наш Контакт-центр, работаем не только на входящих обращениях, но и запускаем исходящие кампании по разным сценариям для проактивного дистанционного перевода. Также мы создали единую цифровую среду, оперативную информационную базу, где в режиме онлайн агрегируется вся информация по устранению последствий аварии.

Заказать оборудование пользователь может в нашем интернет-магазине, для доставки комплектов клиентам мы пользуемся услугами Почты РФ и транспортных компаний, которые предоставляют бесконтактную доставку. Оплачивать тарифы наши пользователи могут удобными для них способами, в том числе и онлайн. Последние составляют около 70% от общей аудитории.

Наша маркетинговая активность направлена как на удержание клиентов, так и на привлечение. С одной стороны, нам важно поддержать пользователей в сложное время – поэтому мы предоставляем больше трафика на время самоизоляции. С другой – мы не забываем о потенциальных клиентах. Совместно с ГП КС мы предлагаем бонусы за привлечение поселков. Эта акция, инициированная ФГУП «Космическая связь», приурочена к «К 75-летию Победы». В нашей вариации участниками акции становятся новые представители интернет-оператора «Стриж». Представители зачастую берут на себя социальную миссию по развитию цифровой грамотности в глубинке, учат возрастных пользователей тому, что нам кажется простыми операциями. Эти люди очень значимы как для нас, так и для своих односельчан: благодаря им доносятся пожелания населения, решаются проблемы на местах, происходит информирование. Нам важно оказать им поддержку и выразить благодарность, поэтому именно они стали целевой аудиторией этой акции.

Операторское сообщество работает с удвоенной силой и не теряет оптимизма, но весьма осторожно в своих прогнозах. Как меняется расстановка сил и каким станет рынок после эпидемии?

Ксения Дроздова, Заместитель Генерального директора по развитию бизнеса ГП КС:

Закрытие границ и приостановка движения товаров на неопределенный срок с особой остротой поставила вопрос о локализации в полном объеме производства. Международная интеграция производственных процессов, снижающая производственные издержки и столь любимая в обычной жизни инвесторами, сыграла злую шутку: операторы не могут выполнить подписанные контракты на сети связи – оборудование не доукомплектовано. Это новый вызов времени и тема для размышлений.

Аналитические отчеты крупных агентств еще в феврале месяце предрекали взрывной рост потребления услуг связи в моретайме, на воздушных судах и грузоперевозках. За последние три месяца мы полной грудью ощутили хрупкость мира и акценты сместились в дистанционные возможности полноценных офисов индивидуального потребления! Целые сектора экономики, среди которых рекламный рынок, авиаперевозки, туристический бизнес, перестали существовать в моделях трехмесячной давности. Это так или иначе повлияет на смежные бизнесы и, конечно, может оказать влияние и на бизнес любого телеком оператора. За последние три месяца мы наблюдаем и участвуем в смене мейджоров отрасли – эту скорость психологически весьма сложно осознать! Мы начинаем нащупывать новые бизнес-модели...

Если говорить о личном опыте работы в условиях COVID-19, то на меня самое сильное впечатление произвело фантастически ответственное отношение каждого сотрудника в нашей компании, наших друзей и коллег за рубежом к своей работе, то чувство партнера и вера, что совместно мы можем решить задачи любой сложности. Я считаю, что это высший инженерный подвиг во имя людей планеты!
