

АТС рвутся в “облака”

Рынок услуги “Виртуальная АТС” (ВАТС) является самым быстрорастущим. По оценке J’son & Partners Consulting (JPC), объем ВАТС-рынка в денежном выражении за 2014 г. вырос на 57 %, до 3,85 млрд. руб., а аудитория достигла 72 тыс. клиентов.

Базой для столь быстрого продвижения ВАТС стал рост проникновения широкополосного доступа в Интернет (сейчас им охвачено более 60 % населения России). Переход от традиционной телефонии в IP-область и дал возможность “отвязать” абонента от его территориальной АТС, сделать стоимость и качество связи независимыми от расстояния, снизить стоимость IP-соединения в разы. Качество звука при IP-телефонии зависит только от загруженности канала, и если не предусмотрены привилегии голосу, то при перегрузке сети возможны потери пакетов и снижение качества голосовой связи. Так что традиционная телефония не исчезнет, она останется востребованной там, где на первом месте — надежность и качество связи, например, в сегменте B2G.

А в корпоративном сегменте (B2B) все решают экономические факторы. И как только появились инструменты, которые дают возможность реализовать преимущества IP-телефонии: снизить затраты на эксплуатацию сети и централизовать управление ею, сократить расходы на связь, особенно международную, гибко масштабировать сеть и расширить ее функционал, — родились услуги ВАТС. Для корпоративных клиентов они стали самым быстрым и малозатратным способом развертывания телефонии. В сегменте B2B это дало ВАТС огромную фору перед традиционными услугами фиксированной телефонии, и высокие темпы роста рынка ВАТС-услуг — это надолго.

JPC насчитало в России более 60 провайдеров, предоставляющих ВАТС-услуги. Игроков много, но рынок уже достаточно сконцентри-

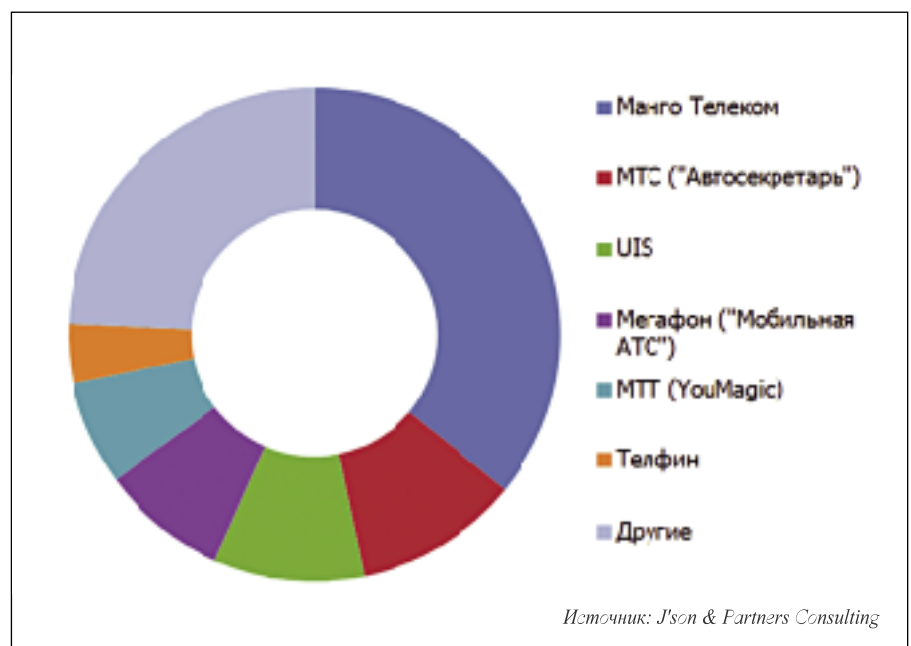
рован: шесть лидеров рынка ВАТС-услуг в совокупности обслуживают более 75 % его аудитории (см. рисунок). Наибольшая их концентрация в Москве (более 50 провайдеров) и С.-Петербурге (более 40), столицы регионов не так насыщены (не более 20). При достаточно сформированном спросе в регионах рынок еще слабо насыщен предложениями ВАТС-услуг, отмечает JPC. Все крупнейшие операторы связи — и федеральные, и локальные — нацелены на экспансию, на охват ВАТС-услугами все большего числа регионов. Их преимущество не столько в финансовых возможностях, сколько в наличии собственной инфраструктуры ШПД, что позволяет им предлагать не только более низкие тарифы, но и более высокое качество и надежность связи.

Заметим, лидер рынка — компания “Манго Телеком” считает, что по факту рынок ВАТС в 2014 г. не дотянулся до указанных в исследовании JPC цифр на 20 — 50 %. А вот с прогнозом JPC, что он будет и дальше подрастать на 30 % в год, согласны были все. На 2015 г. Манго Телеком запланировал рост на 35 — 40 %, что немного ниже темпов прироста за последние пять лет. У Телфина

(6-я позиция) “аппетиты” были ниже — увеличить число подключений АТС всего на 20 %. Однако уже в первом полугодии 2015 г. число подключений АТС “Телфин.Офис” выросло вдвое по сравнению с годом ранее. Как видим, в кризис вопросы экономии средств выходят на первый план, и ВАТС является единственной целесообразной опцией для многих клиентов, особенно в сегменте среднего и малого бизнеса (СМБ).

Кроме быстрых темпов расширения аудитории рост рынка обусловлен переходом от обычных звонков с виртуальных номеров на услуги облачных АТС (ОАТС), т. е. к телеком-офису с полным набором инструментов для управления телефонизацией компании и универсальных приложений для решения самого широкого круга бизнес-задач.

Основные потребители этих виртуальных услуг — это предприятия розничной торговли, сферы услуг, туризма, ресторанного и гостиничного бизнеса. Высок интерес к ОАТС среди предприятий с удаленно работающими сотрудниками (например, в сфере ИТ), сетевых компаний с широкой географией присутствия,



Доли основных игроков рынка по абонентам, 2014 г.



имеющих call-центры, т. е. всех, для кого качество обслуживания клиентов играет определяющую роль.

В сегодняшних непростых экономических условиях сегмент СМБ в первую очередь нуждается в недорогом решении без излишнего функционала вроде сложных алгоритмов обработки вызовов, колл-трекинга и интеграции, показал опрос JPC. Для более крупных компаний гораздо важнее масштабируемость, гибкость и расширенная функциональность ОАТС, которые позволяют создавать проекты, максимально учитывающие специфику их бизнеса.

Модель SaaS, лежащая в основе этой услуги, позволяет объединить любое количество подразделений и сотрудников, находящихся в любой географической точке, в единую сеть в рамках многоканального номера с короткой внутренней нумерацией, создавая любые схемы маршрутизации, включающие переадресацию как на городские, так и на мобильные телефоны. Это дает возможность обеспечить непрерывность в работе с клиентами и высокую мобильность сотрудников. При этом, чтобы управлять всеми настройками услуги, клиенту достаточно с любого стационарного или мобильного устройства иметь доступ в свой «личный кабинет» на сайте оператора.

ОАТС обычно размещается в «облаке» — защищенном сервере, предоставляемом оператором связи. Для общения с ней необходимо наличие терминалов с поддержкой IP-телефонии и стабильного широкополосного доступа. Как правило, ОАТС и ШПД предоставляются оператором в пакете с оборудованием доступа, что снижает возможные риски совместимости сервиса с инфраструктурой связи. Заказчик получает полноценную систему современной интеллектуальной офисной телефонии, которая обслуживается оператором, несущим все эксплуатационные риски и гарантирующим бесперебойность доступа.

Первыми оценили преимущества ОАТС компании, уже освоившие виртуальные номера. Число под-

ключений к ОАТС от Дом.ру Бизнес (корпоративный бренд компании ЭР-Телеком Холдинг) быстро растет и уже опережает спрос на услуги виртуальных АТС по рынку в целом, что подтверждают результаты оператора.

В мае Дом.ру Бизнес обновил услуги своей облачной АТС. Бренд был выведен компанией в рамках развития B2B в 2012 г. и рекордными темпами дал прирост выручки за 2013 г. Как сказала директор Дом.ру Бизнес Елена Венцлавович, новая версия облачной АТС представляет собой современное и функциональное решение «под ключ», в котором расширен набор сервисов, позволяющих повысить эффективность обслуживания клиентов и улучшить взаимодействие между удаленными сотрудниками, обновлен портал управления услугой и увеличено «облако» для хранения данных.

Клиентам Дом.ру Бизнес стало доступно подключение программных телефонов, установленных на стационарных компьютерах или мобильных устройствах сотрудников, SIP-аккаунтов других операторов из регионов России, интеллектуальное управление очередью телефонных вызовов, настройка различных сценариев звонков в зависимости от структуры и графика работы сотрудников.

Клиенты получили возможность самостоятельно изменять пакет услуг и формировать конфигурацию ОАТС в соответствии с потребностями бизнеса. Благодаря облачной модели клиенты имеют возможность в короткие сроки открывать новые подразделения и получать готовые решения для телефонизации офисов. При этом номера не изменяются, даже если подразделение клиента переезжает в другой район или город.

Новая услуга предполагает широкий спектр возможностей для дистанционной работы сотрудников и оценки качества обслуживания клиентов по телефону, включая интеллектуальное управление входящими вызовами, переадресацию, функционал голосового меню IVR (Interactive Voice Response), гибкую настройку внутренней маршрутиза-

ции, виртуальный факс, запись разговоров и возможность бесплатных звонков внутри сети.

Облачная АТС стала мультифункциональной платформой, которую можно интегрировать с различными бизнес-приложениями. Например, в сфере ритейла облачная АТС может использоваться как часть системы логистики и управления складской деятельностью, а также в целях оптимизации системы сбыта и процесса продаж. Ряд розничных сетей уже интегрируют облачную АТС с CRM-системами, что позволяет управлять клиентской базой в режиме реального времени и корректировать фокус продаж для каждого из сотрудников.

Линейка гибких тарифов и выгодная тарификация внутризональных, междугородних и международных соединений позволяют предприятиям любого размера существенно сэкономить затраты на связь. У Дом.ру Бизнес есть клиенты, которые отказавшись от аппаратных решений смогли снизить затраты на организацию инфраструктуры практически в 8 раз, а на связь до 6.

Услуга предоставляется на базе собственной сети оператора, построенной по особой архитектуре, которая позволяет достичь отказоустойчивости услуг до 99,99 %. ОАТС в комплексе с ШПД от Дом.ру Бизнес гарантирует бесперебойность и надежность сервиса и обеспечивает высокое качество связи благодаря приоритету голосового трафика. А если проблемы все-таки возникли, клиенту не придется выяснять, к кому обращаться за помощью — поставщику ОАТС или интернет-провайдеру, на все вопросы ответит служба технической поддержки, работающая в режиме 24x7.

Проведенный оператором Дом.ру Бизнес опрос 500 руководителей подтвердил, что облачная АТС действительно позволяет повысить эффективность работы сотрудников. Подтверждают это и цифры подключений. После запуска ОАТС новой версии доля облачной телефонии в структуре продуктового портфеля компании значительно выросла. С 1 мая по 1 октября 2015 г. количество новых подключений к ОАТС увеличи-

лось по сравнению с аналогичным периодом прошлого года на 64 %, а число новых абонентов облачной АТС составило 60 % от общего числа подключений ко всем продуктам корпоративной IP-телефонии компании за весь 2014 г.

Услуга ОАТС от Дом.ру Бизнес доступна во всех 56 городах присутствия ЭР-Телеком Холдинг, но пока она активно применяется в 34 городах. Наиболее высокий уровень спроса на ОАТС-услуги компания наблюдает в областных центрах: Перми, Екатеринбурге, Нижнем Новгороде, Челябинске, Воронеже.

Продвижение услуги идет активными темпами. Так, в октябре в Кирове Дом.ру Бизнес провел бизнес-форум “Облачный сервис: что с ним делать?”, на котором представил существующим и потенциальным клиентам обновленную облач-

ную АТС. На мероприятии был организован телемост с разработчиками услуги из головного офиса компании, которые ответили на вопросы клиентов и ознакомились с их предложениями по дальнейшему развитию услуги.

Кроме маркетинговой поддержки продвижение услуг для сегмента B2B требует и наращивания пропускной способности магистралей. Строить их очень дорого, и большинство компаний магистралю арендует. Но как при этом нарастить емкость каналов? Чтобы решить эту проблему и сэкономить деньги, ЭР-Телеком менее чем за две недели запустил поверх решения стороннего производителя на арендованных DWDM-каналах (5 тыс. км) оборудование Ekinops с применением технологии Alien Wave, чем повысил пропускную способность сети более чем на 1 Тбит/с.

Напомним, в 2014 г. выручка Дом.ру Бизнес выросла на 30 %, до 3,2 млрд. руб., а вклад ОАТС-услуг в эту выручку достиг 22 %. “Мы продолжим расширять долю по облачной телефонии и ожидаем, что в долгосрочном горизонте войдем в Топ-5 крупнейших поставщиков услуги в России”, — заявила Е. Венцлавович. Тем более, что Дом.ру Бизнес обладает наиболее стабильной клиентской базой среди федеральных брендов. Так, около 62 % клиентов компании не стали бы изменять своему изначальному выбору, потому что бренд сочетает в себе качественные услуги, хорошую работу call-центра, быстрое подключение, наличие персонального менеджера и выгодную стоимость основных и дополнительных услуг в совокупности.