



СВЯЗЬ ПОД КЛЮЧ

Интервью с генеральным директором Orange Business Services в России и СНГ

Как уже рассказал в своем интервью РБК daily старший вице-президент Orange Business Services Филипп Кебель, компания в России сохраняет последовательный фокус на реализацию глобальной стратегии — переход от сетевого оператора к поставщику интеграционных телекоммуникационных сервисов. Для Orange в России это означает использование всего накопленного опыта в области системной интеграции для предоставления комплексных услуг, оптимально для заказчиков сочетающих телекоммуникационную и IT-составляющую. Задача, поставленная перед Orange Business Services в России в рамках принятой в конце прошлого года стратегии, — это конкуренция не на уровне цен на традиционные услуги фиксированной связи, но переход на новый уровень взаимодействия с заказчиками, когда вся рутинная работа по созданию, оптимизации и управлению сетевой инфраструктуры ложится на плечи оператора. Это и услуги консалтинга, и аутсорсинг телекоммуникационной инфраструктуры, традиционно востребованные на рынке, и новый класс операторских услуг, выходящих за пределы простого подключения офисов и требующих серьезной IT-экспертизы — управляемые услуги или Managed Services.

Managed Services — новый вид сервиса, который включает в себя не только сами по себе услуги связи, но и услуги продажи/аренды оборудования, его настройки, управления и поддержки. Обычно часть оборудования, на базе которого предоставляется услуга, управляется провайдером, а часть — IT-департаментом клиента, в этом случае достаточно часто возникают сложности с определением того, на чьей стороне неполадка, если что-то идет не так, если связь вдруг пропала. Клиент тратит свое время и ресурсы на устранение неполадок или изменение настроек на собственном оборудовании, теряет деньги и решает проблемы с остановкой бизнеса.

Концепция Managed Service же предусматривает делегирование оператору управления всем процессом оказания услуг связи под ключ. В итоге не возникает взаимных обвинений на тему «кто виноват в перебоях со связью» — провайдер обеспечивает управление всеми аспектами услуги, и клиент может сосредоточиться на основном бизнесе, не беспокоясь о качестве обслуживания.

Еще одно преимущество услуг класса Managed Services — снижение общей стоимости для клиента. Конечно, счет за управляемую услугу будет больше, чем за «голый» сервис. Однако все вопросы обычно снимаются, когда мы показываем расчет совокупной стоимости владения традиционного решения, когда к ежемесячным платежам за телефонию и каналы прибавляются стоимость оборудования, содержания высококвалифицированных IT- и телеком-специалистов. К примеру, в рамках услуги Enterprise Telephony — корпоративная

телефония под ключ — совокупная стоимость владения уменьшается на 55%, при этом мы не учитываем стоимость капитала, т. е. стоимость оборудования, которое заказчики приобретают в начале проекта вместо стандартного ежемесячного платежа в рамках Managed Services.

В результате вместо того чтобы содержать штат технических специалистов, способных управлять «железом» и услугами, заказчик может просто отдать эти функции в управление оператору связи и таким образом не только экономить, но и высвободить внутренние ресурсы для реализации критичных для развития бизнеса проектов. В нашем случае у Orange гораздо больше возможностей и специалистов, которые мы можем поделить между несколькими клиентами, добиваясь более высокого процента их полезного использования. В итоге получается, что каждый клиент будет в сумме платить за те же услуги меньше, чем если бы он тратил на нас и штат своих сотрудников.

Как я уже сказал, сетевые услуги остаются ключевыми для Orange в России, однако стратегия компании предполагает вывод на рынок новых интересных и выгодных для заказчиков услуг. Стоит отметить, что большинство сервисов, которые мы планируем выпустить в этом году, управляемые. Это, например, услуги Internet Umbrella (защита веб-ресурсов заказчиков от DDos-атак на уровне оператора связи), Smart IVR (решение для организации автоматизированной обработки звонков, при этом не нужно приобретать дорогостоящее оборудование и программное обеспечение, а оплачивать только использование сервиса, т. е. обработанный трафик), Cisco Telepresence (видеоконференция с эффектом присутствия, где мы также оказываем все услуги, начиная от поставки оборудования и заканчивая его управлением) и другие.

С точки зрения оператора, практически любые отрасли, будь то промышленность, финансы или телеком, могут быть перспективны для распространения Managed Services. Так, Orange активно работает в банковском секторе, предоставляя услугу Dual Wireless Access, в рамках которой мы обеспечиваем связь центрального офиса с банкоматом с помощью GPRS-модема с двумя SIM-картами, при этом, конечно, задача управления оборудованием полностью лежит на нас.

На российском рынке, несмотря на очевидные преимущества управляемых услуг, степень их проникновения пока не очень высока. Спрос на управляемые услуги на несколько лет отстает от спроса на зрелых европейских рынках. Мы продвигаем управляемые услуги в России уже более пяти лет, более 40% IP-VPN-сетей наших заказчиков управляются Orange в рамках Managed Services.

Мы не сомневаемся, что спрос на Managed Services на российском рынке будет расти. Компании активно сокращают издержки — прошедший год научил все компании внимательно смотреть на затраты и прибыльность операций. Поскольку рынок еще не вполне осведомлен о возможностях Managed Services, мы считаем, что в первую очередь наша задача — донести все преимущества этой модели до клиентов. В этом году мы ожидаем, что половина IP-VPN-сетей наших клиентов в России будет управляться нами.

09.03.2010

➤ <http://www.rbcdaily.ru/print.shtml?2010/03/09/media/463244>