

Юрий ПЕТРУЧЕНЯ:

«Качество – наш самый сильный аргумент»

О первой встрече с телефонным роботом, лидерстве в Европе, о ликвидации цифрового неравенства и почему не страшны конкуренты – в интервью с генеральным директором РУП «Белтелеком».



– Юрий Николаевич, свою трудовую деятельность вы начинали в 1979 году электромонтером Молодечненского эксплуатационно-технического узла связи. Можно сказать, на ваших глазах и с вашим участием происходило развитие электросвязи, телекоммуникационного рынка нашей страны. Очевидно, есть с чем сравнивать?

– Действительно, в отрасли я более 40 лет, прошел путь от монтера до генерального директора. Начинать работать еще в тот период, когда эксплуатировались воздушные линии связи. Только в Минской области насчитывалось порядка 17 тысяч километров таких линий связи, а по стране – не менее 100 тысяч. В городах чаще прокладывали кабельные сети. Вскоре их начали заменять на медножильные, а сегодня активно внедряем оптоволокно (волоконно-оптические линии связи, ВОЛС. – Авт.). Для сравнения: общая протяженность линий связи в Беларуси составляет

«Сегодня национальный оператор активно участвует в процессах цифровой трансформации экономики, инициированных государством. Масштабное строительство ВОЛС позволило создать мощную платформу для перспективного развития всех сфер деятельности».

около 650 тысяч километров, из них более 130 тысяч – ВОЛС.

Менялось и коммутационное оборудование. Я еще помню ручные коммутаторы междугородной и международной связи, декадно-шаговые станции послевоенного изготовления. В 1970-е годы завершился переход на АТС координатной системы. Уже при мне перешли на квазиэлектронные телефонные станции. Затем появились электронные...

Раньше междугородная служба «07» располагалась в Минске на Захарова, 55 и насчитывала около сотни коммутаторов. Их обслуживал огромный коллектив! И все происходило в точности, как в известной песне Владимира Высоцкого «Ноль семь».

В середине 1980-х мне довелось четыре года работать в Западной Сибири, где проходило освоение нефтяных месторождений. Строители возводили город Лангепас, населению и рабочим требовалась надежная связь. Первый канал Нижневартовск – Минск стал настоящим прорывом: люди смогли общаться со своими семьями! Сегодня с улыбкой вспоминаю о том, как стал свидетелем общения телефонистки с роботом. Девушка пыталась из Нижневартовска дозвониться в Минск, а на том конце провода ей отвечали: «Неправильно набран номер». Она в который раз спрашивала, как набирать правильно, но в ответ слышала все ту же фразу. А это была одна из новых автоматических междугородных телефонных станций «Метаконта» в Беларуси.

Национальный оператор развивает существующие услуги, внедряет новые, расширяет линейки для населения и корпоративных клиентов

Сегодня мы уже внедряем интеллектуальные коммутационные сети, благодаря которым предоставляем и голосовые услуги. Вот такой путь за достаточно короткое время прошла отрасль.

– Эксперты, в том числе международные, оценивают уровень развития телекоммуникационных услуг в Беларуси как высокий. Что способствовало, на ваш взгляд, достижению такой позиции?

– В 1990-е годы Беларусь одной из первых среди бывших советских республик смогла получить льготный кредит в размере около 40 млн долларов. Это дало мощный импульс развитию электросвязи в республике. Началось ускоренное строительство междугородных телефонных станций в областных центрах и волоконно-оптических линий из столицы в эти города. Во времена Советского Союза позвонить из Минска, например, в Варшаву можно было только через Москву. Мы же смогли оперативно наладить прямые межоператорские связи. Сегодня это сотни тысяч каналов.

В прошлом году Белтелекому исполнилось 25 лет. За четверть века сфера телекоммуникаций пережила колоссальные технологические перемены. Мы смогли аккумулировать потенциал всех областных структур связи, объединить финансовые и профессиональные ресурсы. Именно это, на мой взгляд, определило успешную работу предприятия.



Сегодня национальный оператор активно участвует в процессах цифровой трансформации экономики, инициированных государством. Масштабное строительство ВОЛС позволило создать мощную платформу для перспективного развития всех сфер деятельности.

«Фиксированная связь по-прежнему надежна и востребована. Мы стараемся сохранить ее привлекательность для пользователей».

Беларусь лидирует в Европе по внедрению волоконно-оптических линий. Более года назад завершили прокладку «оптики» в многоэтажной городской застройке. На очереди – частный сектор столицы, областных центров и еще 11 городов ускоренного развития. Это Барановичи, Пинск, Новополоцк, Орша, Полоцк, Мозырь, Лида, Борисов, Солигорск, Молодечно, Бобруйск.

– Действительно, почти вся Беларусь уже «опутана» волоконно-оптической распределительной сетью. Белтелеком добрался даже в населенные пункты, где живут 50–100 семей. При желании каждый житель Беларуси может иметь высокоскоростной доступ в интернет? Цифровое неравенство ликвидировано?

– Одна из стратегических задач – ликвидация цифрового неравенства между городским и сельским населением. Первый шаг Белтелеком сделал еще в ходе реализации Программы возрождения и развития села в 2005–2010 годах. В сельской местности мы начали строить точно такие же сети, как и в городах. Жители агрогородков получили возможность пользоваться теми же телекоммуникационными услугами, что и минчане.

Сегодня по всей стране продолжается масштабная модернизация сетей связи. «Оптика» уже проложена к населенным пунктам с количеством дворов 100 и более. Там, где домашних хозяйств меньше сотни, вышли на 56 %. Только в прошлом году построили и ввели в эксплуатацию более 5900 километров ВОЛС. Поставили задачу к 2025 году обеспечить оптоволоком все населенные пункты с числом дворов от 50 до 100.

Мы создаем инфраструктуру и стремимся заинтересовать человека качеством и функционалом современных услуг. В первую очередь, прокладываем оптоволоком там, где есть спрос на высокоскоростные сервисы.

– Практически индивидуальный подход?

– Совершенно верно, работаем адресно. Мы считаем экономику каждого проекта. Многие услуги можно предоставить и по медному кабелю. Но если пользователям необходимы высокие скорости и пакеты услуг, мы прокладываем волоконно-оптическую линию.

– С другой стороны, такой охват ВОЛС – серьезное конкурентное преимущество. А вообще, ощущает ли государственный оператор связи конкуренцию?

– В каждом сегменте рынка мы работаем в условиях конкуренции, хотя нас все еще пытаются по традиции называть монополистами. Но давайте обратимся к фактам и цифрам. У Белтелекома сегодня более 4 миллионов абонентов стационарной телефонии. У мобильных операторов – около 12 миллионов.

Услуги доступа в интернет мы начали оказывать в активной конкурентной борьбе. В 1999 году предложили коммутируемый доступ, а в 2006-м – широкополосный. В тот период у ряда операторов уже были достаточно крупные сети, Белтелеком отнюдь не значился в числе лидеров. Но мы приняли стратегическое решение о строительстве волоконно-оптических линий. В результате создали мощную инфраструктуру и стали первыми. При этом лицензии на предоставление услуг широкополосного доступа в интернет имеют порядка 130 организаций. Как видите, участников на этом рынке действительно много. Просто мы оперативно и своевременно реагируем на все изменения и, конечно, пожелания наших пользователей.

Дальше. Белтелеком пришел на рынок телевидения в 2009 году. Это был совершенно новый для нас вид деятельности. Но, оценив перспективы, посчитали: он необходим предприятию. В то время весь Минск был «охвачен» кабельным телевидением. Существовало бесплатное эфирное ТВ. Мы же предложили уникальную технологию IPTV. Интерактивные возможности и цифровое качество стали определяющими факторами успеха. Сегодня предоставляем телевидение по трем технологиям: IPTV, эфирное, SMART. К слову, ни один европейский оператор не смог достичь объемов Белтелекома, если исходить из уровня проникновения услуг к количеству домохозяйств.

Сейчас активно выходим в сферу услуг видеоконтроля, рассматриваем другие потенциально перспективные ниши. «Видеоконтроль» мы впервые предложили в 2018 году, услуга стала востребована и организациями, и населением. С ее помощью решаются не только

вопросы безопасности и сохранности имущества, но и эффективной организации технологических процессов.

Таким образом, мы развиваемся в условиях конкуренции. Но ведь наличие конкурентов – прекрасный стимул для совершенствования! Сегодня абонент может сравнить условия оказания услуг, стоимость, и, конечно, качество. Мы внимательно изучаем все тенденции, внедряем актуальный маркетинговый инструментарий, наращиваем технический потенциал. Словом, находимся в постоянном движении, чтобы предложить нашим клиентам максимум.

– Более четырех миллионов абонентов, как вы заметили, являются пользователями стационарной телефонной сети. Выходит, традиционная проводная связь, как и театр, никогда не умрет?

– Почему-то уверен, что номер своего домашнего телефона вы дадите только самому близкому человеку, правда? (Улыбается.) Фиксированная связь по-прежнему надежна и востребована. Мы стараемся сохранить ее привлекательность для пользователей: держим доступный уровень цен, предлагаем выгодные условия подключения. Например, приобретая набор услуг в одном пакете, абонент получает безлимитные телефонные соединения по фиксированной сети «Белтелеком», то есть может звонить по всей стране.

Самое пристальное внимание уделяем надежности наших сетей. Работаем над конвергенцией услуг

мобильной и стационарной связи. Такую возможность мы уже протестировали в ходе испытаний технологии 5G. Так что, думаю, говорить о закате телефонной связи пока рано.

– Чувствуете ли обратную связь? С какими вопросами обращаются потребители услуг Белтелекома?

– Важнейшим условием успешной работы на рынке электросвязи является качество. Над этим мы постоянно работаем. И, судя по всему, неплохо: Белтелеком трижды удостоивался Премии Правительства Республики Беларусь за достижения в области качества. В 2018 году, пройдя повторную сертификацию, снова подтвердил систему менеджмента качества по международному стандарту ISO 9001.

«Для того чтобы улучшать свой сервис и услуги, нам важна обратная связь».

Показатель качества наших услуг – доверие клиентов. Абонентские базы постоянно растут. Хотя есть альтернативные решения, предлагаемые другими операторами. Качество – наш самый сильный аргумент. А для того чтобы улучшать свой сервис и услуги, нам важна обратная связь.

Мы развиваем все формы взаимодействия с потребителями. Внимательно изучаем отзывы, реагируем на пожелания. К нам поступает много предложений, которые впоследствии влияют на развитие услуг.

Для абонентов работает круглосуточная бесплатная служба 123. По этому номеру можно не только получить консультацию, но и при необходимости вызвать мастера на дом. До 60 % обращений в службу 123 (а за год их более 4 миллионов) консультативного и справочного характера. Есть, конечно, и проблемные ситуации. Но главное, обратная связь действует четко и эффективно.

Активно применяем методы телемаркетинга. По сути, это телефонное анкетирование, в рамках которого изучаем отношение к нашим услугам. Корпоратив-

Белтелеком постоянно проводит конкурсы профессионального мастерства



ный сайт и приложение «Мой Белтелеком», которым пользуются более 1,7 миллиона человек, тоже играют важную роль в налаживании обратной связи.

Можно упомянуть и традиционные формы общения с клиентами. Это личные приемы, прямые телефонные линии по субботам, которые проводят руководители предприятия. Внимательно анализируем все обращения и четко отслеживаем выполнение поручений по ним.

«Наша задача как национального оператора – быть проводником инноваций».

Все сотрудники – от монтера до генерального директора – нацелены на то, чтобы любое желание нашего клиента было учтено. Если не можем выполнить сегодня, значит, сделаем завтра.

– Наши читатели интересуются, станет ли больше сервисных центров? Какая политика компании в работе с клиентами – физическими лицами?

– У Белтелекома достаточное количество сервисных центров – 130 во всех регионах. В то же время активно развиваем дистанционную работу с клиентами. Сегодня необязательно идти в сервисный центр, чтобы подключить услуги. А во время непростой пандемической ситуации даже предпочтительнее оставить заявку на сайте компании. Мы максимально открыты в онлайн-режиме. Большинство вопросов можем решить удаленно.

– Какими сервисами Белтелекома пользуетесь сами, если не секрет?

– У меня пакет «ЯСНА». Для активных пользователей это одно из самых выгодных предложений: и высокоскоростной интернет, и безлимитные разговоры по фиксированной телефонной сети по Беларуси, и около 150 телевизионных каналов.

– Одной из главных своих задач Белтелеком заявляет ускоренное развитие перспективных направлений в сфере информационно-коммуникационных технологий. Какие новшества нас ждут?

– Мы внимательно следим за мировыми тенденциями, особенностями развития рынка. Первостепенное внимание уделяем проектам, которые будут востребованы цифровой экономикой. Это связь пятого поколения 5G, интернет вещей, облачные вычисления, искусственный интеллект.

В январе завершили тестирование сетей связи пятого поколения 5G, продемонстрировав фантастические возможности этой технологии. Первая тестовая зона была развернута в индустриальном парке «Великий камень», вторая – в Копыльском районе. Специалисты изучали потенциал 5G в условиях городской инфраструктуры и сельской местности. Совместно с партнерами продемонстрировали такие цифровые решения, как использование роботизированных устройств, беспилотного транспорта и другие. Мы получили новые компетенции и готовы к практическому внедрению сетей пятого поколения в нашей стране.

Совместно с Полоцким райисполкомом разработали мобильное приложение «Мой город» в рамках концепции «Умный город». Цель этого проекта – повысить эффективность и скорость взаимодействия человека с городской инфраструктурой. Например, с помощью приложения можно в один клик записаться на прием, оплатить товары или заказать услуги. Быстро и удобно! Пока им могут пользоваться только полочане. А в перспективе такой же ресурс может появиться и в других регионах.

Наша задача как национального оператора – быть проводником инноваций. Безусловно, будем развивать существующие услуги, внедрять новые, расширять линейки для населения и корпоративных клиентов. Делаем ставку на «Видеоконтроль» и «Умный дом».

Как видите, рынок телекоммуникаций развивается стремительно, он диктует и нам высокий темп работы.

– Спасибо за беседу!

Игорь СЕРГЕЕВ

Редакция благодарит пресс-службу Белтелекома за предоставленные фотоматериалы