

**- Алексей Валентинович, какова МГТС сегодня и какие услуги предоставляет?**

- МГТС — один из крупнейших операторов городской связи не только в России, но не ошибусь, если скажу — в мире. Сегодня двадцатитысячный персонал предприятия предоставляет услуги более чем двум миллионам 200 тысяч абонентов. Московская сеть охватывает на рынке связи 97 процентов всей абонентской базы физических лиц. Что касается юридических лиц, то и здесь мы занимаем достойную позицию: 37 процентов корпоративных клиентов — наши абоненты. На сети действует 561 телефонная станция. Наша таксофонная сеть насчитывает более 13 тысяч аппаратов.

**- В прошлом году МГТС начала широкомасштабную реконструкцию сети. Есть результаты?**

- Есть. Но прежде, чем о них говорить, замечу: до прошлого года мы проделали большую работу по модернизации инфраструктуры сети, а с 2004 года начали переключать абонентов старых, аналоговых АТС на новое цифровое оборудование. О масштабах работы говорят факты: мы ввели в строй более 220 тысяч новых цифровых номеров, из которых 99 тысяч пошли на замену аналоговых станций и более 120 тысяч — новые номера под развитие, то есть для удовлетворения заявок, с которыми к нам обратились москвичи. Таким образом, уровень цифровой связи в Москве за год повысился до четверти от числа всех наших абонентов.

**- Вы несколько раз употребили слово «новое». Как я знаю, вы пришли работать в МГТС, когда здесь было больше «старого», а «новое» только планировалось. Изменения, наверное, разительные?**

- Понимаю, мои слова «проделали большую работу по модернизации инфраструктуры сети» прозвучали слишком сухо. Слово «разительные» точнее характеризует изменения, произошедшие в МГТС за последние годы. Скажем, радикальному изменению подверглась среда передачи информации — сегодня она полностью цифровая. Мы построили транспортную оптоволоконную сеть, которая позволяет передавать любые массивы информации, необходимые нашим абонентам. Причем сегодня мы говорим не только о предоставлении услуг голосовой связи, но и о полном спектре услуг, включая доступ в Интернет по тарифам Стрим, передачу видео и телевизионного вещания.

**- Судя по очередям в офисах Стрим, это интенсивно развивающийся вид услуги.**

- В конце прошлого года был в прямом смысле слова вал заявок. Мы удовлетворили их практически полностью, но количество желающих не снижается, а, наоборот, растет. Поэтому до конца года мы ожидаем, что количество пользователей данной услугой вырастет до 320 тысяч абонентов. Почему, спросите, такой массовый поток заявок? Да потому, что мы предлагаем качественную и недорогую услугу, аналога которой ни у кого нет. Кроме того, к каждому пользователю индивидуальный подход. Работает специально созданный центр поддержки абонентов, где им ответят на любой вопрос, помогут справиться с любой проблемой. Ну, где вы еще такое найдете?

В добавление к Интернету совместно с компанией МТУ-Интел и Система Мультимедиа (СММ) мы обеспечили абонентам доступ и к услугам платного телевидения по нашим каналам — это так называемая Стрим-ТВ услуга, и она сегодня очень востребованна: ведь это более 80 спутниковых каналов в цифровом качестве, включая все российские эфирные каналы. Зрителям также доступны такие каналы, как «Драйв», посвященный автомобильной тематике, «Охота и рыбалка», каналы «Здоровое ТВ», «РетроТВ», демонстрирующие лучшие фильмы и передачи из золотого фонда кино и телевидения советских времен. С начала мая эти каналы присутствуют на спутнике LMI-1, что создает платформу тематических каналов для операторов платного телевидения, распространяющих свой сигнал по кабельным сетям и каналам высокоскоростного доступа к сети Интернет (ADSL). Москвичам теперь также доступны клубные каналы популярных футбольных команд — «Челси» и «Манчестер Юнайтед». Вообще для любителей спорта немало и других каналов: Eurosport, Eurosport 2, ESPN Classic Sport, Extreme Sports. Абоненты «СтримТВ» могут воспользоваться услугой «Виртуальный кинозал», который демонстрирует новинки отечественного и мирового кинопроката. Приобретя «виртуальный» билет, зритель может в любое удобное для него время посмотреть выбранный фильм. Передача данных, повторю, осуществляется через каналы МГТС, поэтому «СтримТВ» доступен только москвичам и жителям Подмосковья, кото-

рые имеют московский телефонный номер МГТС.

**- Что еще нового предлагаете москвичам?**

- Мы подписали соглашение с немецким оператором 24seven Communication (Дюссельдорф, Германия) о доступе справочно-сервисной службы «009» к базам данных 23 стран Европы, Северной Америки и Австралии. Это позволило нам начать предоставлять справки по всем этим странам. Мы даже можем находить там людей, поскольку база физических лиц

чем тарифы МГТС дешевле, чем у мобильных операторов.

**- Все это хорошо, но вот вопрос: как-ва нынче нагрузка на операторов этой службы?**

- Она увеличилась. Но и уровень подготовки операторов изменился. Проиллюстрирую это на примере. В рамках 17-й международной выставки «Связь-Экспокомм-2005», которая прошла в Москве в мае, операторы службы «009» как раз демонстрировали и свое виртуозное мастерство, и неисчерпаемые информационные

**- Алексей Валентинович, вернемся к плану, о котором вы начали говорить...**

- В 2005 году МГТС планирует заменить около 280 тысяч аналоговых номеров цифровыми. В 2,5 раза увеличиваем емкость реконструируемых станций. Такая замена позволит нашим абонентам воспользоваться новыми услугами. В этом году под реконструкцию попадут станции 21-го и 92-го узловых районов, а также ряд станций других районов. Начнутся подготовительные работы для реконструкции в 2006 г. станций 19-го, 20-го и 11-го узловых районов. Будем готовиться к резкому увеличению темпов реконструкции сети: в 2006 году до 440 тыс. номе-

**- Долго дискутировался вопрос по автоматическому определителю номера. Как решили?**

- Сегодня это оплачиваемая услуга. И уже никто не возмущается по поводу оплаты. Причем уже в этом году мы намерены ее модернизировать с применением новых технологий, что позволит увеличить точность определения номера.

**- Каковы ваши планы в отношении так называемой повременки?**

- Мы не комментируем вопрос повременки, потому что он вне сферы нашей ответственности. МГТС — из тех игроков на рынке телекоммуникационных услуг, которые попадают под антимонопольное законодательство, поэтому все базовые услуги — абонентская плата, предполагаемая повременка, присоединение к сети и т.д. — все это регулируется государством. И изменение оплаты определяет государство. Мы лишь подчиняемся правилам, которые оно устанавливает.

**- Раньше много жалоб было на плохую связь, на культуру обслуживания. Как сейчас?**

- Я как абонент хорошо знаю природу этих жалоб. В частности, до 2000 года москвичи пеняли на отвратительный доступ к услугам междугородней связи. Сегодня этой проблемы не существует. Доступность безкоризненная. Что касается качества связи — сегодня у нас почти вся сеть цифровая. Проблемы могут быть на отдельных участках, где еще сохранилось старое аналоговое оборудование. Проведя полномасштабную реконструкцию, качество связи доведем до совершенства. Что касается культуры обслуживания в наших клиентских и операторских залах, в нашей справочно-сервисной службе — в последнее время мы проводим тренинги с нашими операторами по работе с клиентами. Поэтому я надеюсь, что культура общения будет постоянно улучшаться...

**- Как видим, в МГТС много изменений. Но почему об этом так мало знают москвичи?**

- Замечание справедливое. Мы это тоже почувствовали и сейчас исправляем ситуацию. У нас есть рекламная служба, которая впервые за всю историю МГТС начала себя проявлять. Например, в метро появилась реклама нашей службы «009». Теперь о нас узнают читатели «Московской среды»... Но здесь есть один оправдывающий нас момент: раньше мы предлагали лишь базовые услуги, они очень ограничены и о них все знали. И только теперь, когда мы взяли курс на предоставление широкого спектра услуг, естественно, информацию об этих услугах мы будем доносить до как можно более широкого круга абонентов...

**- Сайт в Интернете у вас неплохой...**

- Пока сайт несет только информационную нагрузку. Однако наши планы на этом не останавливаются. В перспективе через него можно будет оплатить услуги, которые мы предоставляем нашим абонентам. Попутно замечу, что мы не только ищем возможность предоставить больше качественных услуг, но и стремимся облегчить их оплату. Сегодня наши услуги можно оплатить по старинке — с использованием абонентских книжек. Можно это сделать через автоматы Элекснет, установленные в сотнях точек Москвы, в основном в крупных магазинах. Это можно сделать и через Интернет, и через банкоматы МБПП. Не отказываемся мы и от расширения наших клиентских залов. Вводим новые. В прошлом году новый абонентский зал ввели в Марьино и Кунцево. В 2005 году в Бутово, а недавно открыли зал на Преображенском телефонном узле...

**- Вы сказали, что МГТС — один из мощнейших мировых операторов. У вас, видимо, есть возможность сравнить свою работу с работой коллег за границей. В чем отстаете, в чем опережаете?**

- Безусловно, работа, которую мы проводим в течение последних пяти лет, в большинстве европейских стран была проделана раньше. Полную реконструкцию и переход на цифровую связь там произвели десять-пятнадцать лет назад. Здесь мы отстаем. Но, с другой стороны, у МГТС появился шанс — и мы им воспользуемся — перешагнуть через устаревшие этапы развития современных технологий. Например, в западных странах аналоговую связь перевели на цифровую с коммутацией каналов — эта технология сегодня устарела. Мы планируем с 2007 года перейти на коммутацию пакетов, новую технологию под названием NGN, которая позволит перешагнуть через технически устаревшее поколение, чтобы выйти на тот уровень, которого достигли сегодня компании — мировые лидеры...

**Беседу вел  
Василий ДВОРЫКИН**

**Алексей ГОЛЬЦОВ:**

## ИНФОРМАЦИОННОГО ГОЛОДА НЕ БУДЕТ...

Алексей Валентинович ГОЛЬЦОВ родился в 1965 году в Подмосковье. В 1987 году окончил Московский электротехнический институт связи и пришел работать в МГТС на Тушинский телефонный узел. В 2001 году стал начальником Центра управления цифровой сетью УТЭТ МГТС. В 2003 году назначен заместителем генерального директора. Отвечал за развитие и реконструкцию сети. В 2004 году Алексей Валентинович получил диплом мастера делового администрирования (МВА) в Международном университете - Высшей школе бизнеса и менеджмента. В 2005 году назначен генеральным директором Московской городской телефонной сети (МГТС).

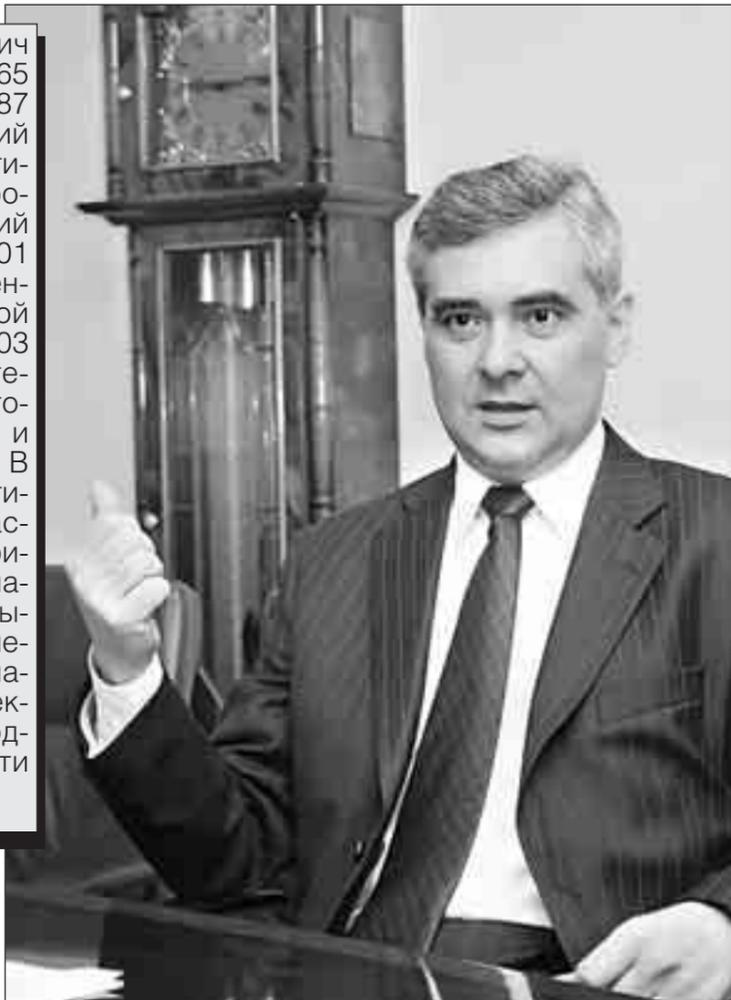


ФОТО АЛЕКСАНДРА МАТЮШКИНА

открыта. Нужно только знать, как пишется фамилия и имя вашего знакомого, и наш оператор постарается его найти.

Еще одна новинка: МГТС начала продажу телефонных карт для своих таксофонов с посекундной тарификацией начиная с 31-й секунды. Карты выпускаются с номиналом 600, 1500 и 3000 единиц, где одна единица равна одной секунде внутригородских телефонных разговоров.

**- Алексей Валентинович, вы упоминали справочно-сервисную службу «009» — это ведь тоже новинка, нельзя ли и о ней подробнее?**

- Мы организовали новую службу «009», которая предоставляет москвичам, по сути, огромный комплекс услуг, и не только информационных. Набрал эти три цифры, можно и получить любую информацию, и заказать любую услугу: например, такси, билет на самолет или поезд. Можно узнать репертуар любого театра и заказать билет. Можно заказать столик в ресторане. Узнать погоду. Нужно найти лекарство в аптеке — вам подскажут, в какой оно и сколько стоит. Можно получить консультацию флориста. Нужен дизайнер — вас свяжут с дизайнером. Можно даже записаться на прием к врачу — в таком случае оператор просто соединит клиента с необходимой клиникой. В базе данных «009» — сотни тысяч телефонов и адресов, которые ежедневно обновляются. Для сравнения: в базе данных известной всем москвичам справки «09» информации почти в пять раз меньше. Всего у службы «009» более 350 видов услуг...

Ежедневно в нашу справочную службу обращается до 120 тысяч клиентов, причем такой объем звонков call-центр МГТС выдерживает без перегрузок — сказывается техническое переоснащение, завершенное в начале 2005 г. Сейчас одновременно в службе «009» работают 400 операторов в круглосуточном режиме. Стоимость каждого запроса одина и не зависит от дальности, минута стоит 35 руб. При-

ресурсы МГТС. В прямом эфире любой желающий мог задать каверзный вопрос по поиску необходимой информации, а операторы справочной службы в течение нескольких секунд находили ответ. Были вопросы и про погоду в Можайске на выходные, и о расписании движения поезда на Минск, один шутник попросил назвать число «пи» до двенадцатого знака после запятой, нашелся человек, спросивший, где найти аксессуары для лошади. Ни один вопрос не остался без ответа!

**- Тогда я уверен, что и вы ответите на все приспанные «МС» вопросы. Допустим, такой: что стало с очередью на подключение к сети МГТС?**

- Сокращение сроков предоставления услуг телефонной связи москвичам в течение последних лет было основным для нас. И сейчас с удовлетворением могу сказать: на 1 января 2005 года у нас осталось около 20 тысяч неудовлетворенных заявок. Сегодня, естественно, уже меньше.

**- 20 тысяч — это много или мало?**

- Сравним: год назад таких заявок было 50 тысяч. Снижение, на мой взгляд, значительное. А чтоб вы представили наши темпы, назову еще несколько цифр. Скажем, до прошлого года мы вводили ежегодно лишь несколько десятков тысяч номеров по цифровой технологии, в прошлом году, как я уже сказал, ввели 120 тысяч. В этом году планируем ввести уже 130 тысяч. С учетом нового жилищного строительства — около 75 тысяч квартир ежегодно — мы планируем, что такие темпы развития сети МГТС позволят значительно сократить срок выполнения заявок наших абонентов на услуги телефонной связи.

ров, а в 2007 году — до 550-600 тыс. номеров. Таким образом, полную модернизацию сети намерены закончить к 2011-2012 гг. — тогда у всех столичных абонентов появится цифровой номер.

**- Расскажите, пожалуйста, о «горячей линии»...**

- Речь, как я понимаю, идет о дополнительных услугах, которые были введены в рамках опытной зоны для абонентов района Митино. Среди них, в частности, есть и услуга «горячая линия», предназначенная для детей, стариков или просто больных людей. Проиллюстрирую на примере. Допустим, дома остался маленький ребенок, который пока не умеет набрать номер. Но может запомнить простую вещь: если ему нужна мама, он должен снять трубку и немножко подождать. Через семь секунд произойдет запрограммированное соединение и мама ответит. Или старому человеку стало плохо. Под рукой у него телефон и он знает, что достаточно снять трубку и нажать одну клавишу, как его немедленно автоматически соединят либо с родственником, либо с врачом поликлиники — в зависимости от настроек.

**- То есть это адресная услуга?**

- Совершенно верно. Услуга не новая, но она была недоступна абонентам фиксированных сетей. Сегодня же стала доступна абонентам Митина благодаря возможностям новых цифровых станций. Здесь мы ее опробовали. Оказалась одной из самых востребованных наших услуг. К концу 2005 года все эти услуги — переадресация, конференц-связь, вторая линия, «горячая линия» — будут открыты для абонентов цифровой сети. Их к тому времени будет больше миллиона.