

КОМПЛЕКСНЫЕ ИТ-УСЛУГИ – залог успеха

Рассказывает генеральный директор компании "ВПК-Телеком"
Дмитрий Лещенко



Сегодня рынок операторов телекоммуникационных услуг переживает заметное укрупнение, число игроков на нем ощутимо сокращается. Тем интереснее относительно недавнее появление на нем новой компании – ООО "ВПК-Телеком", которая достаточно уверенно и активно развивается. За счет чего молодая компания может сегодня выйти на рынок, каковы ее конкурентные преимущества, что они сулят заказчикам – наш разговор с генеральным директором ООО "ВПК-Телеком" Дмитрием Лещенко.

Дмитрий, компания "ВПК-Телеком" появилась на операторском рынке относительно недавно. Кратко напомните ее историю.

Действительно, наша компания относительно молода, 24 ноября ей исполнилось 13 лет. Изначально это был отдел связи известного предприятия ЦКБ "Алмаз", который преврати-

реакции может доходить до недели, они просто не могут сделать быстрее. В этом – наше значительное преимущество.

Каковы собственные сетевые ресурсы компании ВПК-Телеком?

У нас развернут большой узел связи на 40 тыс. телефонных номеров. На сегодняшний день задействовано порядка 20 тыс. номеров. Компания располагает точками присутствия в узлах обмена трафиком ММТС-9 и МСК-IX, причем с ММТС-9 мы соединены нашим собственным волоконно-оптическим каналом. Часть ресурсов принадлежит нам, в основном в северных районах Москвы, часть мы арендуем у дружественных компаний, со всеми крупными операторами у нас заключены договоры присоединения. Сейчас "ВПК-Телеком" стремится замкнуть свою сеть

будто все находятся в одной внутренней телефонной сети. Это реализовано уже для многих компаний, в том числе – для нашего холдинга.

У нас есть небольшой – пока – центр обработки данных, мы оказываем услуги размещения виртуальных серверов (хостинг). Кроме того, мы можем и физически разместить серверы наших клиентов на своей территории. Эта услуга востребована, поскольку помещение, где установлены серверы, расположено на территории хорошо охраняемого объекта и оборудовано по последнему слову техники.

Вы выступаете монопольным провайдером на обслуживаемых вами площадях?

Нет. Мы не принуждаем наших клиентов пользоваться только нашими услугами. Мы готовы пропускать по своим

та – у него есть выбор. В результате никто ничего не теряет – ни мы как провайдеры, ни клиент. И всем удобно.

Ваш холдинг называется "Военно-промышленная компания". Означает ли это, что "ВПК-Телеком" главным образом ориентирована на предприятия оборонно-промышленного комплекса?

Естественно, мы бы хотели работать со всеми предприятиями оборонно-промышленного комплекса. Но сегодня мы абсолютно разносторонни и готовы работать со всеми.

Конечно, у нас есть и определенная специфика. Так, почти у всех наших сотрудников есть третья форма допуска, позволяющая им вести работы на режимных территориях. Мы располагаем полным набором необходимых для этого лицензий и разрешений. Например, мы участвовали в строительстве защищенных конференц-залов – выполняли и проектные работы, и поставку оборудования. У нас есть опыт строительства закрытых сетей с шифраторами. Если же мы что-то не умеем, то не стесняемся об этом сказать и привлекаем дружественные фирмы, с которыми работаем уже не один год.

Почему в качестве приоритетных задач вы называете не провайдерские услуги, а именно строительство сетей?

Телекоммуникационный рынок уже поделен – и достаточно серьезно. Там есть крупные игроки, с которыми, с одной стороны, просто тяжело конкурировать, с другой – они являются поставщиками услуг для всех остальных

Мы лучше откажемся от объекта, но плохо делать не будем

в кольцо, чтобы в случае падения каких-то каналов можно было перераспределять нагрузку.

Разумеется, мы организуем и каналы связи между объектами, даже если они находятся вне территории Москвы. Например, у нашего холдинга ряд предприятий расположен за пределами Московской области, но все они объединены в единую сеть. Благодаря собственному узлу связи мы можем оказывать услугу виртуальной АТС – телефонные сети удаленных офисов будут связаны, как

сетям трафик всех операторов, которых хочет видеть клиент. Допустим, в корпоративной политике заказчика прописано, что его оператором может быть только "Билайн" – неважно, по каким соображениям. У нас с "Билайн" есть точки присутствия в одних и тех же узлах обмена трафиком. Поэтому мы без проблем связываем такого оператора с клиентом – не требуется никаких дополнительных вложений, ничего не нужно строить. Мы зарабатываем на транзите трафика по своим сетям, сохраняем лояльность клиен-

ных телекоммуникационных компаний. Как конкурировать с фирмой, от которой ты зависишь? Которая, например, может поднять цены на транзит трафика. Поэтому развиваться именно как провайдер стандартных телекоммуникационных услуг сегодня крайне сложно.

Мы выбрали иной путь – предлагать организациям-владельцам бизнес-центров, промышленных объектов и т.п. услуги по прокладке сетей. В этом бизнесе нет абсолютно доминирующих игроков. В результате заказчики видят качество нашей работы, и нам уже намного проще предлагать себя в качестве провайдера телекоммуникационных услуг. Зачастую сами заказчики просят нас предоставить подобные услуги, в том числе и чтобы избежать монополии одного оператора.

Какого рода работы по строительству сетей вы выполняете?

Практически все. Мы готовы зайти в пустое здание, проложить сети – как медные, так и оптические. Готовы поставить и подключить любое телекоммуникационное оборудование. У нас все сотрудники имеют профессиональный опыт и прошли соответствующее обучение, мы уделяем этому много внимания. Не случайно мы выиграли тендер в Твери на строительство домового распределительной сети, предусматривающий 20 тыс. точек сварки. Мы их выполнили в течение трех месяцев. Работы в ЖК "Легенда Цветного" выполнялись нами с использованием самых современных техноло-

гий, такие как PON и FTTH – "волокно в дом".

Ведете ли вы работы вне зданий?

Мы это умеем, но подобные работы – пока не наш профиль. Ведь подобная деятельность требует очень сложных согласований. Нужно содержать штат из нескольких де-

У нас практически любой технический сотрудник умеет работать с активным оборудованием

сятков специалистов, которые занимались бы согласованием проектов прокладки внешних сетей, что для нас нерентабельно. А без соблюдения всех правил, по каким-то "серым" схемам "ВПК-Телеком" не работает. Мы не будем рисковать своим именем и где-то пробрасывать провода – для нас важна репутация.

Конечно, если речь идет о прокладке на контролируемых площадках, мы сами тянем кабели. Если же нам нужны каналы между удаленными объектами, мы берем их в аренду либо покупаем, в зависимости от загрузки линии и долгосрочности проекта.

Вы не только строите сети, но и обслуживаете их?

ИТ-аутсорсинг – это сейчас одно из наших основных направлений. Для небольших компаний зачастую гораздо удобнее воспользоваться услугами сторонней компании, чем нанимать на работу системных администраторов и соответствующий технический персонал.

Какого рода работы по эксплуатационному обслуживанию клиентов вы выполняете?

Мы готовы полностью заняться решением всех задач, связанных с ИТ-сектором. От установки и конфигурирования активного оборудования до замены картриджей в принтере и протирания

пыли с мониторов. Мы готовы прийти в компанию и сказать, что с завтрашнего дня отвечаем за все ИТ-оборудование. У нас есть и такие клиенты.

Выгода очевидна. Ведь если в не очень крупной компании работают два системных администратора, то у нас их 20 – и становится все больше. Даже если с половиной из них что-то случится, оставшихся хватит, чтобы решить любую проблему клиента – удаленно или приехав к нему. А что делать компании, у которой из двух системных администраторов один в отпуске, а другой – заболел? Как поступить, если авария случилась ночью? У нас же служба поддержки работает круглосуточно. Мы удаленно следим за работой всей сети клиента из своего офиса, ряд проблем решается удаленно или по телефону, если это невозможно – наш специалист выезжает и делает все на месте.

У нас практически любой технический сотрудник умеет работать с активным оборудованием, может решить любую техническую проблему кли-

ента. Кроме того, у нас есть специалисты, которые могут разработать ИТ-политику компании. А это значительно сокращает издержки. Мы разработали ИТ-политику уже для многих клиентов, и заказчики это ценят.

Подобный подход требует прежде всего наличия высококвалифицированного персонала. Как вы решаете эту проблему?

Сегодня в компании больше 100 технических сотрудников, большинство из них инженеры, причем почти все – с профильным высшим образованием. Поэтому большинство наших линейных специали-

приедет и поднимет упавшую сеть в офисе клиента.

Кроме того, поскольку мы активно развиваем услугу аутсорсинга, у нас есть сотрудники, которые не просто могут устранить проблему, но и доступно объяснить по телефону, как это сделать. Ведь обычная проблема технических специалистов – они разговаривают на своем языке, который даже я иногда не могу понять, хоть и директор ИТ-компании. Что же сказать, например, о главном бухгалтере? Мы же подбираем сотрудников так, чтобы они могли на доступном всем языке объяснить, что нужно сделать.

Самая большая проблема, с которой мы сталкиваемся, – нелицензионное ПО

стов универсальны – они могут и сеть протянуть, и маршрутизатор настроить. Конечно, некоторые наши специалисты умеют только прокладывать сети – и больше ничего. Но они нужны всегда. А всех остальных мы стараемся сделать универсальными, обучаем. Например, в компании есть бригадиры, которые умеют делать все. И когда мы ведем какие-то большие проекты, требующие сварки оптических волокон, в бригадах специально меняется персонал, чтобы у всех была практика сварки.

Да, у нас увеличились затраты на содержание персонала, потому что наши специалисты выросли в цене, но зато мы готовы быстро решать любые задачи. Мы можем снять специалиста со стройки, он

Мы дорожим всеми своими специалистами, держимся за них, поднимаем зарплату, учим. Мы бухгалтеров так не любим, как линейщиков, потому что последние сейчас действительно очень-очень нужны.

Вы упомянули такую услугу, как составление ИТ-политики. Что она включает в себя?

ИТ-политика – это полное описание того, какой должна быть ИТ-инфраструктура компании, как функционировать и какие задачи решать. Там должно быть прописано все – от требований к каждому рабочему месту сотрудника до правил работы сети. От того, что может и должен делать каждый пользователь, к каким

ресурсам ему предоставляется доступ, а к каким – нет, до спецификации всего сетевого оборудования. В результате выстраивается модель, которая позволяет оценить расходы на создание и эксплуатацию всей ИТ-инфраструктуры компании. Каждый сотрудник получает те и только те инструменты, которые ему нужны для работы. Когда у компании есть ИТ-политика, появляется четкое понимание, какое оборудование требуется и сколько. Не нужно переплачивать за излишки, можно делать единую закупку, получая скидки за крупный комплексный заказ.

Зачастую генеральный директор компании особо не разбирается в технике, не знает, что именно ему нужно, но хочет, чтобы у него "все работало". Тогда он берет на работу системного администратора. Проблема в том, что и системный администратор может особо не понимать, что нужно для эффективной работы компании. В результате начинается бессистемная закупка оборудования.

Я недавно наблюдал, как было приобретено дорогое программное обеспечение (ПО), но серверы физически не позволяли раздать его пользователям, не хватало производительности. И вместо установки ПО с серверов в автоматическом режиме люди бегали и вручную его устанавливали. Мало того, что это нарушает бизнес-процесс, надо ведь еще и привлекать и оплачивать дополнительных специалистов, которые смогут поставить ПО. Компания намеревалась приобрести только ПО, а в итоге им потребовалось еще и обновление оборудования. Если бы у руководства компании была

ИТ-политика, оно просто не совершило бы такой ошибки – там все эти вопросы были бы прописаны, можно было заранее рассчитать бюджет.

Причем самая большая проблема, с которой мы сталкиваемся, – нелицензионное ПО. Это огромная проблема для всех. Достаточно сказать, что нелицензионный сервер – это 50–70% причин того, что вся сеть может упасть. Кроме технических проблем, сегодня использовать нелицензионное ПО просто опасно – все производители начали активно с этим бороться. Представьте, чем могут обернуться для крупной компании следственные мероприятия, в ходе которых у нее забрали серверы – сотни человек не могут работать, потому что руководство сэкономило на ПО.

Поэтому я рекомендую сначала однозначно понять, что нужно, и только после этого начинать что-то закупать.

Мы же, благодаря большому опыту – в нашем холдинге работает почти 20 тыс. человек – можем все эти проблемы предотвратить. При написании ИТ-политики наши сотрудники выясняют у директора компании, что он хочет, и показывают ему, как этого наиболее эффективно достичь с точки зрения ИТ-технологий.

Причем когда ИТ-политика прописана, ее можем реализовать как мы, так и заказчик собственными силами. По желанию клиента мы можем провести аудит ИТ-инфраструктуры, построенной в соответствии с нашими рекомендациями, при необходимости указать на несоответствия и недоработки.

Важно отметить, что ИТ-политика – это не панацея, и

нужна она далеко не всегда. Более того, в ряде случаев она просто опасна. Неправильно же составленная ИТ-политика приведет к огромным затратам, и компания не получит в итоге того, чего хотела. Например, сегодня очень популярны автоматизированные системы управления предприятием (ERP-системы). Однако по мнению многих экспертов такие системы эффективны только для крупных предприятий, с оборотом не менее 20–30 млн. долларов в год. Внедрение ERP-систем в мелких и средних компаниях способно поломать весь их бизнес. Они могут лишить небольшие предприятия их основного достоинства – подвижности. Аналогично и с ИТ-политикой. Если в компании работает 15 человек, то она не нужна.

С каким оборудованием вы работаете?

В основном с оборудованием Cisco, Juniper, в области телефонии – Avaya. Конечно,

ИТ-политика – это не панацея, и нужна она далеко не всегда

если у заказчика есть особые требования, мы можем поставить и обслужить то, что он хочет. Например, если клиент отказывается от услуг нашей виртуальной АТС, мы предлагаем ему два варианта: либо поставить любую имеющуюся на рынке станцию по его выбору (естественно, мы посоветуем оптимальный вариант), либо мы можем организовать вир-

туальную АТС на его серверах. Для этого у нас есть и специалисты, и оборудование. Но в целом мы предпочитаем работать с оборудованием ведущих мировых брендов, таких как Cisco.

Наверное, использовать оборудование только ведущих брендов – удовольствие недешевое?

Может быть, это и дороже. Мы иногда из-за цены проигрываем тендеры, порой даже дружественные компании предпочитают конкурентов, которые предлагают меньшие цены. Но в итоге мы видим, что же построили задешево – за такие деньги и мы могли бы сделать так же, но принципиально так не строим. Я лучше откажусь от объекта, но плохо делать не буду.

Например, мы используем только качественные провода. Если положено, что магистральный провод должен быть пожароустойчив, мы проведем именно такой провод – пусть он стоит в три раза

дороже. И оборудование мы выбираем самое лучшее. Конечно, и наши специалисты стоят дороже, чем люди, которые в лучшем случае вчера закончили связной колледж.

Я периодически показываю руководителям компаний, у которых кто-то задешево проложил сеть, как строим мы, и они говорят: "в следующем офисе работы будете делать вы". Есть примеры, когда

сеть строили не мы, но брали фирму на ИТ-аутсорсинг и потом настраивали все сервера, все активное оборудование. Порой даже провода оказываются не маркированными, и невозможно понять, какой куда идет. Компания, сэкономив 300 тыс. рублей на стройке, нам потом отдала порядка 400 тыс. только за то, что мы восстановили схему коммутации. Поэтому на строительстве сети лучше не экономить – если, конечно, предполагаемое время жизни компании не ограничено несколькими месяцами. Иначе из-за проблем с сетью потеряете боль-

развиваться с того, что у нас всегда хранился большой запас картриджей. И мы стали предлагать всем своим клиентам услугу – если кончился картридж, то его в течение 20 минут привезут, заменят и оставят счет. Всем удобно и выгодно. С этого все началось.

Какова перспектива развития компании в ближайшие годы?

Сегодня основное для нас направление – строительство сетевой инфраструктуры внутри зданий и офисов. Операторский бизнес не кажется

стал инвестировать крупные средства в развитие именно операторской деятельности, сохраняя эти услуги как сопутствующие – они будут нужны всегда.

С другой стороны, сегодня начался массовый, тотальный переход к цифровым технологиям – еще лет пять назад такого не было. Все буквально с ума сходят на ERP-системах и аналогичных решениях. Без качественно построенной сети, без транспорта и инфраструктуры это просто невозможно. Процессы глобальной цифровизации уже идут. Например, недавно "Сбербанк" буквально взорвал рынок, начав скупать ИТ-специалистов – много и задорого. "Ростелеком" намерен активно работать на рынке ERP-систем для госсектора. В результате рынок ИТ-специалистов вырос по цене, сейчас это самые востребованные, самые дорогие специалисты. И их реально не хватает. Поэтому я полагаю, что в ближайшие годы основной рынок в ИТ-области – это именно строительство внутренних сетей и их обслуживание.

В целом же, мы выбрали направление комплексного оказания ИТ-услуг, и именно этот комплекс и намерены развивать. Мой посыл миру: если хотите больше зарабатывать, хотите, чтобы клиенты вас больше любили, – предоставляйте клиенту комплекс ИТ-услуг. А если сами не можете, – позвоните мне, и я с удовольствием помогу.

Спасибо за интересный рассказ.

*С Д.Лещенко беседовал
И.Шахнович*

Хотите больше зарабатывать, хотите, чтобы клиенты вас больше любили – предоставляйте комплекс ИТ-услуг

ше денег, чем удалось сэкономить на строительстве.

Вы оказываете услугу поставки оборудования?

Конечно. Ведь когда мы еще работали только в интересах холдинга ВПК, то закупили очень много ИТ-оборудования. У нас сложились очень хорошие отношения со всеми крупнейшими поставщиками, нам предоставляют скидки практически на любое оборудование. Поэтому мы и другим своим клиентам можем предлагать оборудование по весьма конкурентным ценам. Как на сетевые устройства, так и на расходные материалы – например, на картриджи для принтеров. Вообще наше направление продаж начало

столь перспективным по ряду причин. Во-первых, через несколько лет, когда заработают сети LTE, небольшие компании предпочтут использовать именно эту беспроводную технологию. Кроме того, сейчас все идет к укрупнению: МТС, "Ростелеком" и им подобные скупают массу более мелких компаний. Учитывая, например, что услуги транзита междугороднего трафика предоставляют очень мало компаний, трудно предсказать, как они себя поведут, когда совсем укрупнятся. И получим ли мы этот трафик вообще, а если да, то по какой цене. Будем ли мы хоть как-то конкурентны как оператор после этого – непонятно. В этой ситуации я бы не

