

Поставщики качества

Особенности по организации эффективного взаимодействия и свое видение текущего момента в развитии рынка решений для построения информационной инфраструктуры представляет Петр Резниченко, директор компании Synergia.

Сети и телекоммуникации: Петр Иванович, чем характеризуется текущий момент в развитии бизнеса для различных рыночных вертикалей?

Петр Резниченко: Во всех вертикалях наиболее ощутима, как мне кажется, растущая потребность в волоконно-оптическом кабеле.

В телекоммуникациях отчетливо прослеживается стремление довести оптическое волокно практически в каждый дом. Это становится возможным благодаря широкому внедрению технологий FTTH, PON, GPON и др. Такие операторские решения, которые позволяют доставлять пользователям гигабитные потоки с небольшими затратами на инфраструктуру. В Украине пока эти технологии развиваются не столь массово.

Во всех секторах, в том числе и финансовом секторе в Украине наблюдается много изменений. Мы полагаем, что эти изменения обеспечат новые возможности.

Особенно, в Украине, как нам кажется, хорошие перспективы у промышленного сегмента, который активно развивается.

СиТ: Как меняется предложение компании Synergia в зависимости с изменением потребностей заказчиков?

П.Р.: Исходить надо из того, что стандартизация скоростных решений на меди завершается с 10 Gigabit Ethernet. Будущее за оптическим волокном. На производстве на R&M увеличивается количество запросов, которые находятся в стадии обработки, а также отгрузок оптического кабеля. Но происходит не только рост объемов, увеличивается и количество волокон в заказываемом кабеле. До недавних пор практически для любого проекта достаточным был кабель с 12 волокнами. Сегодня 24 или 48 волокон – это норма. Мы достаточно оперативно пересмотрели подходы к формированию складских запасов и завезли такие кабели. Причем мы держим на складе достаточно большое количество кабеля с волокном OM3 (многомодовое волокно, оптимизированное под лазерное излучение), которое обладает значительными рыночными перспективами. Причем это OM3 в строгом соответствии со спецификациями стандартов. R&M не идет на маркетинговые ухищрения, предлагая нечто, именуемое OM2+. Вспомним, как в свое время предлагалась витая пара, на которой можно было реализовывать линии длиной более 90 м (100 или 110 м). Может, кому-то удалось стимулиро-

Залогом успеха, позволяющим удерживать лидирующие позиции в бизнесе, для компании Synergia является отлаженное взаимодействие с партнерами.

БЕСЕДОВАЛ **Олег Василик**

вать продажи, но подобная практика не стала общепринятой. Все-таки стандарт есть стандарт.

С 1992 года на рынке присутствует интерфейс MPO, разработка Nippon Telegraph and Telephone и ряда производителей активного оборудования. Сейчас эти разъемы очень востребованы в претерминированных кабельных сборках.

А использование кабелей с прединсталлированными коннекторами дает возможность интеграторам избежать сварки оптического волокна непосредственно на объекте. За счет этого достигается снижение объемов монтажных работ. Интеграторы могут сосредоточиться на более интеллектуальных задачах проектирования. На сегодняшний день такие решения у нас конкурентны и по цене, и по срокам поставки. Если наш партнер в одном из последних тендеров сообщает, что ему необходимо не три-четыре месяца на поставку данной разновидности кабеля, а меньше, то нам удастся ускорить сроки и вложиться в месяц.

СиТ: В Украине насчитывается свыше ста партнеров R&M. Прибегает ли компания Synergia, будучи эксклюзивным дистрибьютором решений R&M, к использованию дополнительных механизмов, позволяющих исключить конкуренцию между партнерами?

П.Р.: Здесь необходимо учитывать ряд довольно сложных моментов. Заказчики больше не хотят выступать в качестве созерцателей, наблюдая за тем, как складываются на рынке отношения производителей и системных интеграторов. Зачастую определенный партнер находится в привилегированном положении. Примеров тому достаточно, и работа с такими поставщиками для системного интегратора, безусловно, сопряжена с определенным риском, что предпочтение получит "придворный" коллега.

Партнеры Synergia на 100% уверены, что их проект не будет передаваться никому, и никто не будет нацеливаться на получение подряда. Пока заказчик не определился, информация о проекте конфиденциальная.



Петр Резниченко: "Мы стараемся избежать подхода, при котором любой проект рассматривается только как объект, требующий поставки компонентов. Мы хотим разобраться, как устроен бизнес заказчика, и что нужно этому бизнесу"

Вместе с тем нельзя устраивать гонку, чтобы первый, кто услышал или прочитал в газете о запуске проекта, получал на него монопольное право. Мы будем помогать тому партнеру, который реально заинтересован в конкретном проекте. Иногда некая компания делает заявку, а потом проект становится совершенно неинтересен. И никакого отношения к его реализации в конечном итоге эта компания не имеет.

Возможна и противоположная ситуация. Иногда к системному интегратору обращаются с требованием посчитать определенную спецификацию. Через неделю идут к другому. Могу назвать несколько таких проектов в Киеве и в регионах.

Нужно учитывать потенциальный вклад в соответствии с определенной специализацией системного интегратора, технологические преимущества которого все признают и уважают. Возможно, что компания отказывается от проекта в связи с тем, что у коллеги больше опыта и знаний, а соответственно и шансов на успех в реализации.

СиТ: Какую роль компания отводит предоставлению консультационных услуг?

П.Р.: Самое ценное для нас – это надежность поставщика и глубина проникновения. Мы стараемся избежать подхода, при котором любой проект рассматривается только как объект, требующий поставки компонентов. Мы хотим разобраться, как устроен бизнес заказчика, и что нужно этому бизнесу.

Это принципиальный момент, в этом заключается наша ценность. И если используется оборудование только R&M, мы разберемся в бизнесе заказчика и готовы по опыту швейцарских, немецких и других коллег помочь ему построить самое эффективное решение. Возможно, что при этом мы выявим какие-то моменты бизнеса, с которыми не приходилось сталкиваться украинским компаниям.

Приходится также сталкиваться с тем, что стадия П (проект – первая стадия при двухстадийной разработке проектной документации) сейчас в Украине зачастую воспринимается как необходимость подготовить некую отписку. Особенно если эта стадия предшествует тендеру. Хотя на прохождении этого этапа могут выделяться небольшие средства.

Специфика Украины состоит в том, что работы, как правило, выполняются по схеме рабочего проектирования (то есть в одну стадию).

Но стадию П вообще пропускать нельзя. Мне кажется, что на этой стадии, в случае проектирования СКС, проект должен прорабатываться максимально полно, детализировано и точно.

Иначе впоследствии приходится сталкиваться с чем-то вроде размещения перфорированных лотков по соседству с лепным декором. Или телекоммуникационный шкаф, загромождающий выход из длинного коридора. Или два шкафа в зоне приема почетных делегаций. В подобных ситуациях интегратор, играя на величине затрат, добивается того, что заказчик соглашается с подобными изъятиями в проектировании кабельной инфраструктуры. А это недопустимо.

СиТ: Насколько полезным в Украине оказывается опыт, приобретаемый в других странах, где присутствует R&M?

П.Р.: Очень хорошую помощь нам оказывают международные партнеры. Как-то мы даже спорили, можно ли "иностранность" трактовать как потребительское свойство.

У R&M имеется большой опыт, накопленный в других странах. Его можно найти в материалах, публикуемых производителем. А если нужна детализация или возникают частные вопросы, то либо привлекается проектный менеджер, который работал с подобным проектом, либо находят люди, способные дать квалифицированный ответ или консультацию. R&M – одна из лучших в мире с точки зрения помощи, потому что можно найти 5-10 компаний, старых и новых партнеров по всему миру, которые сталкивались с проблемами, аналогичными тем, какие надо решать нашему заказчику. И он получит квалифицированные ответы на свои вопросы.

СиТ: Как совершенствуется работа с партнерами? Насколько эффективно оказывается функционирование систем автоматического конфигурирования и электронного бизнеса?

П.Р.: Рынок растет. И в какой-то момент практически у всех партнеров возникают претензии к тому, как их обслуживают. Если не упустить этот момент, своевременно и оперативно

перестроить систему отношений, открываются новые перспективы для бизнеса. Разные компании пытаются реализовать разные механизмы. Для нас очень важным ходом было внедрение электронного бизнеса. Мы своевременно запустили этот ресурс, что избавило от необходимости отвечать на вопросы: сколько стоит, есть ли на складе, а также предлагать какие-то типовые конфигурации. С точки зрения инструментария будущего, это не такой уж радикальный шаг вперед, но это дополнительный сервис, база знаний, из которой можно будет почерпнуть те или иные сведения, а также механизм, обеспечивающий и качество обслуживания.

Также мы удачно и своевременно запустили CRM-систему. Основной идеей ее функционирования уже является повышение качества обслуживания и введение стандарта такого обслуживания. Информацию партнер должен получать в тот же день, что и запросил. Такие механизмы как CRM-система позволяют организовать операционную работу.

Мы на партнерских конференциях всегда спрашиваем, что не устраивает в нашей работе.

По предыдущим исследованиям были жалобы на недостаточно высокую скорость работы системы электронного бизнеса. Стали искать пути для ее оптимизации. В связи с недостатком вычислительной мощности поменяли платформу, купили новый сервер. Подключили систему более скоростными каналами к интернету, построили резервный канал. Несколько лет назад мы столкнулись с тем, что обслуживание партнеров нужно совершенствовать. Им необходимо было обращаться за документами в офис, а затем отправляться на склад за товаром. Это требовало дополнительных затрат времени, пусть даже и небольших. Мы решили оформлять выписывать документы непосредственно на складе.

Наша философия строится на том, чтобы максимально оказывать по-

мощь в работе над проектом, и чтобы не задействовать большие ресурсы на организацию рабочего взаимодействия с партнером. Эту вторую составляющую мы стараемся максимально переложить на систему электронного бизнеса. Причем, поскольку мы ориентируемся на самообслуживание, нужно чтобы обработка типовых запросов была унифицирована, а клиентский интерфейс работал предельно просто. Это позволяет нам выделяться на общем фоне в Украине, где у всех имеется негативный опыт общения как с государственными учреждениями, так и с бизнесом (теми же банками).

Подобного рода проектов по оптимизации бизнеса как собственных, так и совместных с R&M, достаточно много. Сейчас в R&M осуществляется внедрение ERP-системы для всех подразделений.

Что касается CRM, то у нас было первое внедрение в структуре R&M. Когда мы разрабатывали ТЭО, посчитали возврат инвестиций. Получилось, что на 1 грн вложений через полтора года мы получаем отдачу 1,5 грн.

СиТ: Какие задачи возникают перед компанией Synergia как перед одним из лидеров на рынке решений для построения информационной инфраструктуры?

П.Р.: Для нас очень важно оставаться самым надежным поставщиком. Это цель в нашем сегменте, чтобы партнеры были уверены на 100%, мы обеспечиваем высочайший уровень сервиса и неизменно высокое качество продукции.

Нас беспокоит, что заказчик, а тем более и системный интегратор, зачастую недостаточно глубоко и основательно изучают спецификации, предоставляемые поставщиками решений. При достаточно конкурентной цене (иногда ниже, чем у конкурентов), приходится выяснять, почему предпочтения оказываются не R&M, а другому производителю.



Петр Резниченко: "Мы стараемся сделать все возможное, чтобы индекс удовлетворенности от работы с нами был максимально высоким."

Практически в 99% случаев мы сталкиваемся с ситуациями, подобными следующей. Например, нужен кабель с усилием на разрыв 2,5 кН, а предлагают кабель 0,5 кН. Отсюда разница в цене. Но, если объяснить заказчику, что это за параметр, вопросы о разной цене сразу же снимаются.

Прослеживается тенденция увеличения объемов производства в Европе, в связи с растущей потребностью в продукции с гарантированным качеством. R&M наращивает производственные мощности в Швейцарии. Строится новый производственный комплекс в Ветзиконе. Большие инвестиции сделаны в технологические линии для волоконно-оптических решений. Установлен робот-автомат по сборке волоконно-оптических соединительных модулей. Налажено производство достаточно больших объемов кабелей с прединсталлированными разъемами.

Не только в Швейцарии или Германии, но также в Испании и других странах промышленники пришли к пониманию того, что экономически целесообразнее изготавливать качественные изделия в Западной Европе, а не в Китае. Это принципиальная позиция и философия на сегодняшний день.

Одним из примеров – участие швейцарской фирмы "Herzog&de

Meuron" в работах над главной олимпийской ареной в Пекине, именуемой "Птичье гнездо". Эта компания столкнулась с тем, что в ходе реализации проект претерпевал изменения. Причем существенно варьировалось качество материалов, например, металла. А только на обрамление потребовалось 36 км стальных балок.

Подобные ситуации способствуют переосмыслению подходов по перемещению производств в Китай. Понятно, что там будет совершенствоваться качество, но европейские производители будут все более консервативными, и будут сосредотачиваться на изготовлении качественных изделий.

Нужно общаться с сотнями китайских производителей, чтобы из них отобрать двоих, которые будут более-менее соответствовать всем требованиям. В Швейцарии такой отбор не нужен совсем. Гарантировать качество изделий, производимых в этой стране, гораздо менее накладно, чем в Китае. Контроль на всех стадиях изготовления дает возможность быть уверенным, что изготовленный в Швейцарии шнур прослужит, по меньшей мере, столько, сколько требуют стандарты, и, вероятнее всего, останется работоспособным и через 10, и через 20 лет. **СТ**