

# Сергей СЕМЕНОВ: «Мы будем и далее повышать уровень сервиса для наших клиентов»



Компания «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ», оказывающая современные инфокоммуникационные услуги крупным государственным и корпоративным заказчикам, планирует усилить свои позиции на рынке за счет расширения географического присутствия и достижения еще более высокого уровня качества обслуживания клиентов с учетом опыта предыдущих лет. Генеральный директор «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМа» Сергей Валерьевич Семенов поделился результатами работы предприятия за прошлый год и планами по его дальнейшему развитию.

– Сергей Валерьевич, каким был 2008 г. для «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМа»? Каковы его предварительные итоги? На каких направлениях компании удалось добиться наибольших успехов?

– Минувший год был очень насыщенным – мы развили собственную телекоммуникационную сеть, расширили клиентскую базу, улучшили бизнес-процессы в компании и, что самое главное, укрепили свои позиции в сегментах рынка оказания услуг связи органам государственной власти и корпоративным клиентам.

Компания выиграла значительное количество государственных конкурсов и тендеров на оказание современных телекоммуникационных услуг госструктурам. Мы обеспечены государственными контрактами на 2009 г., что позволяет «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМу» чувствовать себя уверенно, поскольку платежеспособность клиентов из госсектора подкреплена реальными утвержденными бюджетами.

Среди наших клиентов, с которыми мы заключили контракты на текущий год, – Счетная палата Российской Федерации, Федеральная

миграционная служба, Пенсионный фонд Российской Федерации, Министерство промышленности и торговли Российской Федерации, Федеральная служба по надзору в сфере связи и массовых коммуникаций, Десятый арбитражный апелляционный суд Российской Федерации, Межрегиональная инспекция Федеральной налоговой службы по крупнейшим налогоплательщикам № 6 и другие органы государственной власти.

В 2008 г. «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ» приступил к строительству федеральной сети местной связи для госструктур в двух пилотных регионах – Саратове и Калининграде. В этих городах были построены и введены в эксплуатацию современные узлы местной связи и телематики, открыты региональные подразделения нашей компании.

Кроме того, «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ» провел основной комплекс работ по созданию единого телекоммуникационного пространства для территориальных управлений Федеральной регистрационной службы Российской Федерации. Этот масштабный проект близок к завершению. Он охватывает

75 региональных управлений Росрегистрации от Петропавловска-Камчатского до Калининграда. В рамках проекта «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ» построил сеть VPN с возможностью передачи данных и голосовых соединений. Компания выступает в качестве генерального подрядчика по организации сети связи в регионах, используя магистральные сети своего акционера ОАО «Ростелеком» и других крупных операторов. «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ» также организовал «последнюю милю» от узлов магистральных операторов до зданий региональных управлений Федеральной регистрационной службы с использованием сетей операторов местной связи в каждом конкретном городе.

Не менее активно компания поработала и с корпоративными клиентами. Мы завершили проекты и подключили к сети связи 10 крупных бизнес-центров и торговых центров. Например, в отеле «Аэростар» «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ» реализовал полный комплекс работ по организации инфраструктуры связи и предоставил возможности своей телекоммуникационной сети

для проведения видеоконференций. Так, в деловом центре этого отеля в минувшем году состоялся международный медицинский симпозиум офтальмологов. В мероприятии приняли участие хирурги-офтальмологи из Москвы, Санкт-Петербурга, Ростова-на-Дону, Франции, Бельгии. Наша компания обеспечила высокое качество передачи изображения во время трансляции четырех микрохирургических операций по удалению катаракты, которые проводились на базе одной из московских клинических больниц. Ход операции транслировался по телекоммуникационной сети «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ» в деловой центр отеля, что позволило участникам симпозиума следить за ее проведением в режиме удаленного доступа.

В числе наших корпоративных клиентов такие крупные торговые-развлекательные центры, как «РИО-Гранд», «Новоясеневский», ТДК «Тульский» и др. В минувшем году мы обеспечили их услугами телефонной связи и доступом в Интернет. В 2009 г. планируется подключение еще 13 объектов ком-

**всего способствует победам на конкурсах на оказание услуг?**

– Основными конкурентными преимуществами компании являются наличие собственной сети связи, возможность использовать магистральную сеть и другие ресурсы ОАО «Ростелеком», а также предоставлять телекоммуникационные услуги с защищенного объекта, гибкая тарифная политика. Кроме того, «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ» имеет успешный опыт реализации масштабных проектов для органов государственной власти и устойчивую репутацию надежного партнера, подтвержденную практикой многолетнего сотрудничества.

**– Планируются ли какие-либо изменения в компании или в ее деятельности в связи с финансовым кризисом? Каковы предполагаемые подходы к оптимизации бизнеса компании?**

– Наша ключевая задача – повышение эффективности каждого сотрудника и компании в целом с помощью таких инструментов, как повышение качества управления, обучение персонала, оптимизация

**клиентов? Предполагает ли компания повышать качество сервисного обслуживания, и каков его уровень сегодня?**

– Наша компания 90% доходов получает от VIP и крупных клиентов. Для их обслуживания разработаны и внедрены высокие уровни сервиса. Но мы продолжаем совершенствоваться на данном направлении, чтобы выдержать жесткую конкуренцию на рынке. Для этого работа с клиентами разделена на два этапа – включение и сопровождение. На этапе включения были сокращены сроки и формализованы процессы взаимодействия заказчика, подразделений нашей компании и субподрядчиков. А на этапе сопровождения мы улучшили работу reception и help-desk. Все эти меры позволяют своевременно находить и устранять недостатки в работе, четко отслеживать бизнес-процессы.

В текущем году «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ» продолжит автоматизацию технического и абонентского учета телекоммуникационных ресурсов, что даст возможность систематизировать информацию о техническом состоянии сети связи, оптимизировать использование существующих ресурсов сети, повысить качество предоставления услуг, а также сократить время подключения клиентов к телекоммуникационной сети.

**– Сергей Валерьевич, какой будет стратегия развития компании в среднесрочной перспективе? Планирует ли «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ» расширять спектр своих услуг на основе новых технологий?**

– Мы планируем пойти по пути расширения географического присутствия компании в регионах, а не увеличения существующего количества услуг. Это соответствует стратегии развития нашего акционера ОАО «Ростелеком». В 2009 г. компания намерена активизировать региональное продвижение. Будут продолжены работы по развитию федеральной сети местной связи для органов государственной власти, начатые в прошлом году в Саратове и Калининграде. Опыт, полученный в этих пилотных городах, планируется использовать еще в 11 центрах субъектов Российской Федерации. ■

## «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ» имеет успешный опыт реализации масштабных проектов для органов государственной власти.

мерческой недвижимости, договоры с которыми уже подписаны.

**– Каковы финансовые итоги деятельности компании за 2008 г.?**

– Сейчас можно говорить только о предварительных итогах. Окончательные цифры будут посчитаны позднее. По нашим оценкам, выручка компании может превысить 750 млн руб., а план будет выполнен почти на 103%. Рентабельность по EBITDA ожидается свыше 22%.

Отдельно хочется сказать о коллективе: штатная численность сотрудников за минувший год не увеличилась, а результаты улучшились, значит, компания стала работать эффективнее.

**– Каковы конкурентные преимущества услуг компании, предлагаемых для госорганов и корпоративного сектора? Что больше**

затрат и реализация антикризисного плана.

Мы продолжим работу в области управления персоналом, которую начали в конце прошлого года. Планируется ввести для сотрудников новые поведенческие стандарты по отношению к клиентам, а также внедрить систему управления по целям, чтобы повышать мотивацию персонала в зависимости от конкретных результатов. Это позволит сделать нашу компанию не только бизнес-, но и клиентоориентированной и будет способствовать удержанию клиентов в условиях экономической нестабильности.

В текущем году намечено завершить работу в области автоматизации бизнес-процессов.

**– Как в компании подходят к поддержанию лояльности**