

Основной тренд качество

текст Марина Рудой фото Юлия Максимова



Мы давно живём в мире электронных гаджетов: телефоны, смартфоны, компьютеры, ноутбуки, принтеры и факсы – всё это помогает современному человеку всегда оставаться на связи, работать быстро и эффективно, при условии, что все процессы организованы правильно. Поговорим об этом подробнее.

Если вы – руководитель небольшой компании, то менять картридж в принтере или закупать расходные материалы будете, скорее всего, самостоятельно. А вот на крупном производстве или в компании, имеющей несколько сотен сотрудников, без правильной организации и оптимизации процесса обеспечения необходимым оборудованием и программным обеспечением возможны сбои, которые чреваты снижением производительности и прибыли в конечном итоге. Именно поэтому не стоит всё пускать на самотёк, лучше обратиться к профессионалам. Например, в компанию «Аксус», с директором которой, Максимом Альбертовичем АФОНАСЬЕВЫМ, мы и беседуем.

C&I: Максим Альбертович! Многие эксперты, с учётом наших реалий, советуют экономить. И здесь можно пойти разными путями. Что вы скажете по этому поводу?

Максим Афонасьев: Экономить необходимо всегда, только делать это с умом. Можно просто меньше тратить, а можно заняться оптимизацией управления бизнес-процессов и тем самым получить конкурентное преимущество даже в кризис. Наша компания занимается обеспечением бесперебойной работы IT-инфраструктур («Аксус-Самара»), сервисным обслуживанием («Аксус-Сервис-Самара») и розничной торговлей с большим ассортиментом сервисных услуг («Фронттайм»).

Информатизация значительно повышает качество жизни. При этом новинки в сфере компьютерной тех-

ники появляются уже раз в квартал, а программное обеспечение обновляется и того чаще. И разобраться в этом море информации под силу только профессионалам. Повторюсь. Информатизация рабочих процессов – вещь необходимая и нужная. При работе с нашими клиентами, а это как крупные федеральные компании, так и представители среднего бизнеса, мы проводим аудит, выявляем потребности, выстраиваем и предлагаем системы, закупаем и устанавливаем оборудование, иногда – уникальное. Соответственно, всё это связано единым программным обеспечением. Причём мы не исповедуем принцип «сделал и забыл». Нет, наше сервисное обслуживание помогает значительно экономить деньги и время клиента. Например, многие отдают на аутсорсинг обслуживание офисной техники, в виде помесячной оплаты за печать, а также всё, что для IT-службы предприятия является «несвойственной» функцией.

Мы более десяти лет работаем с предприятиями, входящими в состав ОАО «Роснефть», ОАО «Газпром», ОАО «Транснефть», с промышленными и финансовыми компаниями региона. Появились и новые крупные заказчики – ОАО «МТС» и «Русфинансбанк». Отзывы – самые лучшие.

C&I: Есть ли у вас предпочтения по выбору оборудования?

М.А.: Мы являемся партнёрами мировых лидеров в сфере производства компьютерной техники и программного обеспечения: HP, Microsoft, Samsung, Lenovo, Acer, ASUS, всего их около 50. «Аксус» имеет платиновый статус партнёрства с компанией Hewlett-Packard (Platinum Specialist), и наш сервисный центр авторизован HP, что гарантирует наивысшее качество выполнения работ. Конечно же, мы гордимся, что работаем с компаниями мирового уровня и можем предложить своим клиентам только лучшее. Кстати, одно из наших недавних достижений – мы прошли аудит поставщика крупной зарубежной нефтяной компании на соответствие их стандартам качества внутренних бизнес-процессов.

C&I: В последние годы конкуренция усиливалась, небольшие компании ушли с рынка или влились в крупные. На этом фоне «Аксус» второй раз входит в ТОП-25 лучших региональных компаний по версии издания CRN/R. Как вам это удаётся?

М.А.: Во-первых, мы много работали над оптимизацией внутренних бизнес-процессов. Ушли от бренда «Позитроника», стали развивать собственный бренд – «Фронттайм». Fronttime означает – «опережая время». Наверное, это могло бы стать девизом всех наших компаний! Несмотря на высокую конкуренцию в сфере розничной торговли компьютерной техникой, мы верим, что «Фронттайм» станет успешным проектом и будет развиваться и в других регионах нашей страны. На сегодняшний день работает около 40 магазинов по Самаре и Самарской области, в Оренбургской, Ульяновской и Саратовской областях, республиках Татарстан и Башкортостан. Придумываем специальные «фишки» для покупателей. Например, ввели

в действие уникальный дополнительный сервис – индивидуальная поддержка клиентов (сервисная программа, пакет услуг по установке программного обеспечения). В течение 30 дней после покупки возможен обмен техники на другую, даже если она просто не подошла, а в случае отказа техники не по вине покупателя действует сервисная услуга, позволяющая поменять товар в течение 72 часов, при этом выполняются все обязательства по гарантиям. В магазине расположена клиентская зона, где можно подождать заказ, обсудить вопросы, получить консультацию, оставить ребёнка.

Во-вторых, вкладываемся в человеческий ресурс, в обучение сотрудников. Эти затраты оправданы, поскольку, улучшая социальные связи внутри компании, повышая мотивацию, мы тем самым повышаем эффективность компании в целом, производительность труда, качество обслуживания клиентов.

C&I: Каковы перспективы IT-отрасли?

М.А.: Учитывая скорость развития технического прогресса в целом, мне кажется, что IT-индустрия в будущем перестанет быть чем-то особенным и отдельно стоящим. Поскольку информационные технологии – это инструмент для повышения качества жизни, то он всё больше будет проникать во все структуры других отраслей, став их неотъемлемой частью.

C&I: А как вы оцениваете, что станет основным трендом экономики будущего?

М.А.: Я считаю, что это управление знаниями, которое обеспечит новый уровень качества жизни во всех сферах деятельности человека. Качество производимой продукции, качество предоставляемых услуг. Владение материальными активами – производственными помещениями, станками – безусловно важно, но не это составляет основной актив. Если посмотреть на лидеров мирового рынка – крупнейшие IT-компании, то большая часть капитализации у них обеспечена нематериальными активами – знаниями! Лидер в этом отношении – это компания Google, у которой доля нематериальных активов в капитализации составляет 95%! То есть это компании, которые вкладывают деньги в интеллектуальную собственность, в людей, в их обучение.

Знания сегодня, по мнению ведущих экспертов рынка, – это нефть XXI века. В России должна сложиться культура, основанная на свободном и открытом обмене знаниями, на выручке и взаимопомощи. Тогда мы сможем выйти на лидирующие позиции!

В завершение я бы хотел поздравить всех с наступающим Новым годом и пожелать успеха и благополучия, и, конечно, сказать спасибо своей команде и нашим партнерам!

Благодаря всем сотрудникам «Аксуса» и поддержке наших партнёров, даже в непростые времена мы смогли добиться хороших результатов. Главное стараться следовать своей стратегии и помогать друг другу, в том числе и знаниями!



Знания сегодня, по мнению ведущих экспертов рынка, – это нефть XXI века. В России должна сложиться культура, основанная на свободном и открытом обмене знаниями, на выручке и взаимопомощи. Тогда мы сможем выйти на лидирующие позиции!