

Британская модель партнерских отношений

Крупный бизнес давно стал предельно глобален. И вслед за производителями массового продукта в страны с высокими темпами роста экономики потянулись крупные телекоммуникационные операторы. В октябре 2006 года BT (British Telecom) объявила об открытии представительства в России. BT намерена предоставлять услуги связи на базе MPLS-сети, построенной в партнерстве с компаниями "РТКомм" и ОАО "Институт автоматизированных систем" (ИАС). О цели прихода BT в Россию и о стратегии поведения на российском рынке журналисту "Стандарта" Олегу Креспу рассказал президент "BT Россия - СНГ" Ричард ван Вагенинген.



- Что привело такого крупного международного оператора как BT в Россию?

- BT - международный оператор, а это значит, что мы своему клиенту, в какой бы части света он не оказался, стремимся предоставить тот уровень сервиса и то качество услуг, к которому клиент привык. На российский рынок мы выходим вслед за своими клиентами, например за производителем большинства самых популярных марок пива Sun Interbrew. Компания имеет разветвленную международную сеть офисов. Более того, в октябре 2006 года был подписан партнерский договор с компанией PepsiCo.

- А чем интересен очень непростой российский рынок?

- BT - компания серьезная, поэтому, прежде чем прийти в Россию, мы внимательно изучили перспективы рынка. Впрочем, сегодня быть международной компанией и не иметь представительства в России - просто невозможно. В России - одна из самых динамично развивающихся экономик (наряду с Бразилией, Индией и Китаем). У нас есть клиенты, бизнес которых успешен только потому, что у них есть офис в России.

- Вы собираетесь строить собственную сеть в России?

- Конечно, нет! По моему убеждению, в России закопано достаточно кабеля. Канальная емкость российских операторов используется лишь частично. Поэтому мы не видим необходимости в построении своей физической сети. Скажу более, клиенты платят не за провода, а за сервисы, которые компания ему предоставляет. Технология доставки их интересует меньше всего. Вся наша российская инфраструктура базируется на MPLS-технологии.

- Но в других странах у вас есть физические линии?

- Да, конечно... Однако в следующем году мы планируем завершить строительство единой MPLS-сети, которая объединит все 170 стран, в которых мы оказываем услуги. Подобное решение позволит предельно быстро находить ошибки (сбои) в работе сети, а главное, оперативно внедрять новые услуги простым программированием.

- Кстати, основным своим конкурентным преимуществом вы называете высокий уровень услуг. От чего он зависит?

- Естественно, одни и те же услуги BT в разных странах идентичны. Однако уровень потребляемых услуг зависит прежде всего от потребностей клиента, то есть наш клиент получает услугу ровно такого качества, как он желает. Впрочем, бывают и непреодолимые обстоятельства. Например, если клиент посреди Сахары захочет услугу того же качества, что и в Лондоне... Возможно, в этом случае мы будем вынуждены отказаться. И тем не менее мы попытаемся сделать все, что в наших силах.

- Любопытно, а с кем из российских партнеров вы работаете?

- В России мы работаем с двумя компаниями "РТКомм" и ОАО "Институт автоматизированных систем" (ИАС), однако предполагаем, что заключим партнерские отношения и с другими крупными операторами - "Голден Телеком", "Система Телеком", "ТрансТелеКом" и т. д.

- Почему BT работает с "РТКомм", в то время как у этой компании практически нет собственных сетей, только арендованные у "Ростелекома"? Почему бы не обратиться напрямую к "Ростелекому"?

- Существует несколько причин, по которым мы работаем с компанией "РТКомм". Одна из важнейших - это оперативность реагирования оператора на изменение потребностей своих партнеров. Конечно, качество услуг у "Ростелекома" не ниже, но в "РТКомме" работает небольшой коллектив, поэтому решения принимаются быстрее. Бизнес - это, прежде всего, отношения между людьми, поэтому у партнеров должно быть что-то общее... Мы считаем, что у нас больше общего с компанией "РТКомм". Что же касается ИАС, то с этой компанией нас объединяют 10-летние партнерские отношения, ИАС выступал дистрибьютором BT на российском рынке.

- То есть можно сказать, что вы очень щепетильны в выборе партнера?

- Можно сказать и так. Для нас как международной компании очень важно держать марку. В связи с этим, мы очень строго относимся к выбору партнера: консультируем, тщательно проверяем уровень сервиса компании-партнера. Иными словами, мы готовы пойти на то, что-бы повысить уровень нашего партнера.

- Компания BT построила MPLS-сеть, но, насколько нам известно, лицензии на традиционную телефонию у вас нет, а какие российские лицензии у BT есть?

- Вы не ошиблись, у BT нет лицензии на фиксированную связь, однако в ряде регионов есть лицензии на передачу данных и телематику. В общей сложности, лицензии компании "покрывают" около 50% территории России. И география присутствия BT может быть расширена, если вдруг наш клиент будет открывать новые офисы.

- А есть ли у вас лицензия на дальнюю связь?

- Нет, но необходимость получения МГ/МН-лицензии мы сейчас рассматриваем. В ближайшее время по этому вопросу будет принято решение.

- Сегодня российские телекоммуникационные компании столкнулись с тем, что на российском рынке не хватает квалифицированных кадров. Как вы намерены это преодолеть?

- Совершенно верно, это очень серьезная проблема для телекоммуникационных компаний. Но мы работаем с крупной международной рекрутинговой компанией, которая для нас осуществляет поиск сотрудников. Компания BT готова привлекать к сотрудничеству россиян, работающих за рубежом. Кроме того, мы не заинтересованы в том, чтобы наш менеджер по работе с клиентами был

специалистом в области телекоммуникаций. Он может иметь опыт работы, например, в банке или другой коммерческой структуре. Главное для нас, чтобы наш сотрудник умел общаться с клиентом. Ведь мы - сервис-компания (сервис-провайдер), поэтому для нас важно уметь находить общий язык.

- Принимая во внимание, что специалистов в России не хватает, а рынок растет стремительно, было бы любопытно узнать, как вы планируете удержать своих опытных сотрудников?

- Успех компании - это ее сотрудники. Наша основная задача в кадровом вопросе сводится к следующему: мы должны добиться того, чтобы сотрудники ВТ чувствовали, что они - часть международного коллектива. Работник должен ощущать, что компания помнит о нем. Например, когда в Бельгии были волнения, служба охраны вывезла наших сотрудников в безопасное место.

- А материальные поощрения? Высок ли, например, уровень зарплат сотрудников московского офиса компании?

- Что касается зарплат сотрудников, то мы установили зарплату выше среднего, ориентируясь, конечно, на московский уровень. Плюс, у нас существует бонусная система. Кстати, размер бонуса зависит как от работы одного человека, так и от успеха ВТ в целом. Мы современная высокотехнологичная компания, поэтому наши сотрудники имеют возможность работать дистанционно. Например, из дома или из застрявшей в пробке машины. Кроме того, в компании любой сотрудник, независимо от должности, имеет возможность высказать свое предложение, касающееся изменений в работе оператора. Авторам самых удачных инноваций, 90-100 сотрудникам, вручается довольно крупная внутренняя премия Andy Green Award.

- Возвращаясь к особенностям России, есть ли у вас в штате человек, который способен лоббировать интересы ВТ в российских ведомствах?

- У нас нет человека, который бы занимался политикой. Мы ориентируемся прежде всего на клиента и его потребности.

- Но работать в России очень непросто, об этом говорят многие ваши коллеги?

- Конечно, непросто, но если вы намекаете на взятки, то скажу прямо: никому не давал, не даю и давать не планирую. Это не соответствует ни политике компании, ни моим личным принципам.

- Понятно, что вы выходили на рынок уже со своими клиентами, но было бы любопытно узнать, насколько вы заинтересованы в приобретении российских клиентов?

- Несомненно, заинтересованы. Однако следует понимать, что мы только открылись, поэтому привлечение российских клиентов не является первоочередной задачей.

- Вы не первый крупный западный оператор, вышедший на российский рынок; любопытно, будет ли изучен опыт предшественников?

- Несомненно. France Telecom (Orange) - наш традиционный партнер, поэтому, прежде чем прийти в Россию, мы тщательно изучили его опыт. Скажу более, у нас есть собственный опыт работы на российском рынке: так, ВТ участвовала в совместном предприятии SPI (ЗАО "Санкт-Петербург Международная"). Так что с российским бизнес-климатом мы хорошо знакомы.

The British Model of Partner Relations

Oleg Kresp

Large business has long ago become global. Telecommunications companies have followed consumer goods companies to countries experiencing fast economic growth. On October 18, 2006 British Telecom (BT) opened an office in Russia. BT plans to sell communications services based on the MPLS-network build together RTComm and JSC Institute of Automated Systems. Richard van Vageningen, President of British Telecom Russia - CIS, told the Standard reporter of the purpose of BT landing in Russia and of its strategy in the Russian market.

- What is attractive about the difficult Russian market?

- BT is a serious company and we have carefully studied the market prospects before we landed in Russia. But an international company today has to have an office in Russia. Russia has one of the most dynamic economies (along with Brazil, India and China). We have some clients whose business is a success because they have offices in Russia.

- Who is your Russian partner?

- We are working with two companies in Russia: RTComm and JSC Institute of Automated Systems (IAS). Yet, we plan to become partners with other major operators, such as Golden Telecom, Sistema Telecom, TransTeleCom, etc.

- In view of the Russian context, do you have someone to lobby your interests in various administrations?

- We do not have "our man" in politics. We focus on the client and his needs.

- Is working in Russia very difficult, as admitted by many of your colleagues?

- Yes, it is, but if you hint at facilitation payments, let me be honest: I have not bribed anyone, am not doing it and have no plans to do it.