

 **binn**

Интервью с клиентом «Хостинг-консалт»:
**«Нам важно, чтобы у клиентов
было все лучшее»**

Генеральный директор агентства "binn"

Заурбек пришел в IT-индустрию сразу после окончания института. Даже работа в банке, где он дорос до начальника валютного отдела, все равно сопровождалась программированием. Поступление на курс MBA в РАНХиГС привело к тому же результату: в итоге была выбрана специальность «CIO-менеджмент в IT». Заурбек гордится текущим положением своего интернет-агентства, а самое главное – клиентами, большинство из которых работают с ним уже больше десяти лет. Агентство BINN специализируется на создании различных диджитал-решений, от корпоративных интернет-страниц до сайтов повышенной сложности и порталов. Помимо этого, BINN предлагает экспертизу в разработке собственной коробочной системы управления сайтами – S.Builder, услуги хостинга от подразделения «CMS Хостинг», а также пакетные продукты по сопровождению сайта sla.binn.ru и услуги по аналитике и SEO-оптимизации. Клиенты у компаний серьезные – от Volvo Cars и финансовых подразделений BMW до компаний группы РЖД, а также BNP Paribas и Газпромбанка.

Проблема

” У «CMS Хостинг» заканчивалась пятилетняя лицензия на предоставление телематических услуг. Для ее продления была необходима компания-исполнитель с представительством в Санкт-Петербурге, где находится узел связи, но с головным офисом в Москве – чтобы возможные проблемы решались оперативно. Также была важна относительно узкая специализация, чтобы работа с лицензиями была основным бизнесом компании-исполнителя. – «Я не верю, что такие задачи можно качественно решать “до кучи” – **нам нужны были именно профи», – говорит Заурбек.**

Решение

” Поиск партнера был начат незадолго до окончания действия лицензии, когда на выполнение работ оставалось несколько месяцев. В итоге «Хостинг-консалт» закончила задание за половину срока. «Мы имеем дело с государством, и выбор подрядчика крайне важен – **а тут нам сразу перезвонили, и с первых слов было ясно, что звонит не менеджер по продажам, а специалист,** – объясняет Заурбек. – Например, мы не знали, что лучше – продлить старую лицензию или взять новую, и нам сразу предоставили полную экспертизу».

Преимущества

- Офисы в Москве и Санкт-Петербурге
- Немедленный контакт специалиста с клиентом
- Исчерпывающая экспертиза
- Забота о мелочах
- Четкое делопроизводство

“ «Можно сказать, что на наш выбор повлияла также и скидка по акции, но скорее это был приятный бонус: фактически решение было принято до того, как нам про нее сказали», – рассказывает генеральный директор интернет-агентства BINN Заурбек.

Заурбек верит в судьбу. На своем пути он занимался многими вещами, но итог, по его мнению, был предначертан. «В банке я в должности начальника валютного отдела писал программы автоматизации бизнеса, программа MBA тоже оказалась профильной – как бы я ни хотел попробовать что-то еще, от IT мне не уйти», – вспоминает он.

Хорошее образование, успешный бизнес (агентство BINN входит в топ-20 ряда рейтингов по России) и, помимо этого – профессиональный спорт. Пурпурный пояс по бразильскому джиу-джитсу и победы в турнирах нужны Заурбеку не просто так: «Мы занимаемся интеллектуальной работой, наши услуги не дают осязаемый результат, а сидячий образ жизни ведет не только к потере здоровья, но и к инертности, слабости в принятии решений, – объясняет он. – Кроме того, одних денег недостаточно для гармонии, а жизнь – она ведь то вверх, то вниз, и спорт дает возможность свершений, защиту от стресса и решимость, чтобы подняться».

В интернет-агентстве BINN поощряются спорт, личные достижения и самостоятельность, однако главное здесь – командная работа. «Мы не такие, как “Хостинг-консалт”: оформлением лицензии может заниматься один классный специалист, у нас же результат работы зависит от труда целого ряда специалистов», – рассуждает Заурбек.

«Хостинг-консалт» был выбран из нескольких компаний, и правильность выбора подтвердилась сразу – с первых минут разговора клиент понял, что общается именно с «тем самым» специалистом:

“ Нам перезвонили немедленно, это был живой, не “поставленный” голос, формулировки не шаблонны – я сразу понял, что человек профессионально занимается не обработкой клиентов, а конкретными задачами, и все стало на свои места.

Уверенности добавила и принятая в компании система делопроизводства: каждый вопрос снабжается особым кодом, «тикетом», и чисто технически не может остаться без внимания.

Глава интернет-агентства BINN не считает, что в работе «Хостинг-консалт» все идеально, но разночтения не мешают видеть общее. Например, ему самому однажды стало интересно, почему крупнейшие клиенты остаются с его компанией уже более десяти лет, и в лучшие, и в тяжелые годы. «Нам ответили: вы всегда думаете вместе с клиентом, даже если проблема на его стороне, вы заботитесь о мелочах и не боитесь делать неинтересную работу, – делится он. – Клиенты это ценят: например, в кризис мы сами думаем, на чем они могут сэкономить без особого ущерба для дела. Иными словами, любая проблема или задача нашего клиента автоматически становится уже нашей задачей или проблемой. И мы подбираем и предлагаем наиболее эффективное, с нашей точки зрения, решение».

В сервисе «Хостинг-консалта» можно увидеть те же черты. «Быстрее сделать работу было нереально. Качество? Я не знаю, что добавить. Коммуникации прошли гладко, дозваниваться и что-то уточнять не пришлось. Пока оценка пять баллов. Если компания еще и позаботится о поддержке связи с клиентом и напомнит, когда надо обновлять лицензию снова – будет пять с плюсом», – считает руководитель BINN. В то же время он отмечает, что специалисты «Хостинг-консалта» могли бы активнее предлагать дополнительные услуги: «ведь я уже “теплый клиент”, и если что-то еще понадобится, я к ним приду».