



## Интервью с клиентом «Хостинг-консалт»: «Хорошие цены и умение понимать региональных клиентов»

Анатолий, ООО "Неофон"



Тюменская компания «Неофон» – относительно небольшая, даже на пике сезона в ней работает не более ста человек. В то же время она – один из ведущих игроков регионального рынка дальней связи, среди ее клиентов такие гиганты, как «Газпромнефть», «Сибнефть», «Сибур» и другие.

«Для нас гораздо важнее быть максимально гибкими, чем крупными, но при этом неповоротливыми, – говорит учредитель и генеральный директор «Неофона». – Мы не крупнейшие, но мы – лидеры по инновациям». Уже более семи лет компания получает лицензии исключительно при поддержке «Хостинг-консалт».

### Проблема

” *Изначально мы занимались только дистрибуцией оборудования, но клиентам стало интересно получать от нас и сам сервис связи, – рассказывает Анатолий. – И мы решили, что можем предложить не только “железо”, но и сервис, так что понадобилась лицензия. Мы работаем в Тюмени, а лицензию надо получать в Москве – и я обзвонил несколько фирм, но там разговаривали заумно, было ощущение, что я – никто, и зря беспокою каких-то сверхлюдей. Было понятно, что обдерут как липку, а проблем будет множество.*

### Решение

*С представителями «Хостинг-консалт» Анатолий познакомился случайно, на выставке.*

” *Мы даже стали думать, что, может быть, лицензия нам не так уж и нужна – у нас в регионе госорганов бояться, – продолжает он. – Но они меня убедили, что все будет легко, говорили четко, понятно – и в итоге не обманули.*

“ Региональных клиентов надо понимать – и в «Хостинг-консалт» это умеют! – делится представитель клиента.

## Преимущества

- Всегда говорят «да»
- Умеют «понимать» клиентов из регионов
- Хорошие расценки
- Четкие инструкции
- Минимум забот для клиента

«У нас люди живут даже лучше, чем в Москве – наш потребитель не такой требовательный, попроще, но интуитивно доверяет не заученным фразам, а живому общению. – объясняет Анатолий. – Мы привыкли к индивидуальному подходу и вообще к хорошему. А в Москве страшно, непонятно, дорого и часто возникают проблемы с партнерами. Теперь я всем говорю: вот, и в Москве есть отличные ребята». Компания «Неофон» получила и обновляет с помощью «Хостинг-консалт» уже три лицензии и намерена только расширять это сотрудничество.

Бизнес Анатолия существует уже более 27 лет. Изначально компания называлась «Телекс», но после совместной разработки услуги «Неофон» для «Ростелекома» в 2009 году фирма получила новое, аналогичное название. Изначально основным направлением была дистрибуция оборудования для дальней связи и IP-телефонии. Компания стала пионером развития ряда технологий не только в регионе, но и в России. При этом она не стремится к широкой известности – ряд ее крупных клиентов входит в число стратегических предприятий и попадает под действие закона о государственной тайне. «Мы как раз поддерживаем работоспособность связи большинства таких компаний в ТЭК, – рассказывает Анатолий. – Мы не крупные – мы первые и инновационные. Практически все инновационные проекты, касающиеся телекоммуникаций в Тюменской области – наши».

Рабочий день генерального директора делится на две части – днем это текущая организационная работа и общение с клиентами, которых иногда бывает до десятка в день.

“ У нас в регионе все делается сначала через личную встречу – так привыкли: доверять не заученным фразам менеджера по продажам, а конкретному человеку», – объясняет он.

А вечером, допоздна, Анатолий занимается финансами и документами – в итоге рабочий день составляет 10-12 часов, порой включая субботы и воскресенья: «Мы – лидеры в регионе, нам расслабляться нельзя».

Во второй половине 2000-х компания вышла на рынок IP-телефонии. «Клиентам стало интересно, и мы отметили спрос не только на оборудование, но и на услуги связи, – продолжает Анатолий. – У нас всегда основой бизнеса была дистрибуция, но постепенно мы пришли к тому, что можем сами продать услугу, а не только железо. И сейчас услуги связи приносят нам минимум половину выручки, а то и больше».

Так «Неофону» понадобилась лицензия на передачу данных и голоса. Однако времени на ее самостоятельное получение не было – а нанимать специалиста не было смысла. В то же время попытки привлечь стороннего подрядчика для оформления успехом не увенчались. «В Москве у многих компаний, в том числе, например, и

у «Хостинг-консалта», бывают очень крупные клиенты – и отсюда, из региона, сразу кажется, что их услуги будут по нашим меркам безумно дороги, – отмечает Анатолий. – Кроме того, у нас принято разговаривать с клиентами совсем по-другому – иногда тюменцы или другие сибиряки, попав впервые в Москву, даже с трудом понимают, о чем с ними говорят и почему так происходит».

В итоге, после переговоров с несколькими московскими фирмами, идея получения лицензии была отложена. Однако вскоре Анатолий оказался на выставке и разговорился со специалистами «Хостинг-консалт» и поменял решение. «Они меня как-то очаровали – я боялся, но меня убедили, что это просто и они все за меня сделают. У нас в регионе госорганов боятся, а они сделали все легко, – объясняет он.

“ *Мне понравилась простота общения – они знают, что делают, не задают лишних вопросов. Я ставлю задачу и в нужное время получаю результат. Они лишь говорят: нам от тебя надо это, это и это – об остальном не думай, сами сделаем. И, как я уже говорил, регионы надо понимать – и они это умеют».*

Приятное впечатление на нового клиента произвели и расценки «Хостинг-консалт».

“ *Для малого и среднего бизнеса это отличный способ преодолеть все административные барьеры за хорошую цену, – продолжает он.*

«Наверное, я мог бы найти кого-то дешевле – но скупой платит дважды, я на это уже нарывался. Здесь у меня отличный сервис: если у нас что-то не так заполнено – сами поправляют. Следят, предупреждают о сроках, отчетах. Я порой забываю – может, и просрочил бы лицензию. Все понятно объясняют. И коллектив у них на протяжении многих лет сохраняется – всегда знакомые люди, для нас это важно».

Сейчас, приобретая опыт, руководитель «Неофона» также считает излишним искать других подрядчиков:

“ *Если бы мне не ответили хотя бы на один вопрос, я бы, может, искал кого-то еще. На все вопросы у «Хостинг-консалт» одинаковые ответы: «да, это можно сделать» или «да, но не так, а вот так».*

Единственная проблема – региональная разница во времени, из-за чего не всегда получается дозвониться в удобное время – по мнению Анатолия, если бы компания решила эту проблему, например, расширив временной диапазон работы, она могла бы стать еще более привлекательной для региональных клиентов.

Тем не менее, количество закупаемых «Неофоном» у «Хостинг-консалт» услуг постоянно растет, и планируется расширять его дальше. «Каждый раз, когда надо обновить лицензию, всегда добавляю от них новый сервис. Начали с одной лицензии, потом их уже стало три. Как только появляется новая потребность – обращаюсь к ним. Мне скоро может понадобиться, например, пул номеров – и я тоже к ним обращусь», – резюмирует Анатолий.