



Интервью с клиентом «Хостинг-консалт»:

«Мы пробовали других консультантов – в итоге это означало потерянные время и деньги»

Павел, «Netplace»



Еще в школе Павел увлекался IT и программированием, развитием его работы стал диплом по специальности «Компьютерные системы и сети» Бауманского училища. Когда он пришел в российскую IT-индустрию, то понял, что многие вещи придется делать самому. «Нужен был хостинг, но у каждого чего-то не хватало, – говорит Павел. – Возникла идея сделать компанию, максимально гибкую в техническом плане, и партнеры пригласили меня ею руководить». Сейчас NetPlace входит в топ-70 хостинг-провайдеров России, ее сервера также расположены в США и Германии, а клиенты работают в десятках стран мира.

Как было

Команда NetPlace работает с 2002 года, компания зарегистрирована в 2005 году. Примерно с этого времени государство начало обращать все большее внимание на регулирование Интернета. В компании не было специального сотрудника с юридическим образованием, а вопросов по взаимоотношениям с госорганами возникало все больше.

Решение

В 2006-2007 году основатели NetPlace случайно встретили на одном из форумов отзыв о консультанте «Хостинг-консалт».

“ После того, как первый раз обратились к этой компании, мы работаем с ними постоянно, – говорит Павел.
– Конечно, когда все сделано, кажется, что в общении с регулятором нет ничего сложного – но требования меняются очень часто, а времени на ошибку у нас чаще всего нет.

Преимущества

- Окончательное решение проблемы
- Постоянная поддержка уровня компетентности
- Активное общение с регулятором
- Широкая база информации по сложным случаям и их решениям
- Затраты себя безусловно окупают

“ Мы всегда получаем полное решение по любым вопросам, беспокоящим нас во взаимоотношениях с госорганами», – об этом говорят клиенты «Хостинг-консалт». У некоторых из них – как, например, у NetPlace, работа с регулирующими органами требует постоянного внимания. «Мы не можем рисковать этой стороной бизнеса – и в данном случае мы можем получить помощь даже в том, о чем сами не всегда знаем, как спросить.

В поисках оптимальной модели

“ Я со школы писал программы, мне всегда это было интересно, потом это увлечение перешло на Интернет, – рассказывает Павел.

С этим связана и его дипломная работа по специальности «Компьютерные системы и сети» (тема – «Система контекстного поиска в глобальных сетях»), защищенная в одном из самых престижных и котируемых институтов России – МГТУ им. Баумана, альма-матер наибольшего числа известных российских предпринимателей и успешных ученых.

Павел – IT-специалист, он не решает напрямую судьбы тысяч и миллионов, в его компании работает всего около 20 человек. В то же время от их работы зависит результат множества гораздо более крупных предприятий: NetPlace входит в число ведущих хостинг-провайдеров страны. «Эффективность бизнеса не измеряется числом сотрудников – мы просто работаем, каждый ведет свое направление, а я отвечаю за все, – поясняет он. – И все, что нужно – это иметь на конкурентном рынке отличный продукт».

Начав с разработки сайтов, Павел столкнулся с проблемой выбора оптимального хостинга. И, как и создатели «Хостинг-консалт», в какой-то момент пришел к выводу, что проще и правильней заполнить пустующую нишу на рынке и сделать все самому: «Хотелось сделать компанию, максимально гибкую в техническом плане – мы написали собственную оболочку, и сейчас в состоянии обработать практически любой технический запрос отдельного пользователя, – объясняет он. – В большинстве случаев для этого надо нанимать администратора, обзаводиться виртуальными серверами – то есть ради небольших, но нестандартных запросов клиенту приходится покупать

более дорогие услуги».

Гибкость и дополнительный сервис, готовность дать клиенту больше, чем он ожидал – эта доктрина сближает NetPlace и «Хостинг-консалт». Так, NetPlace одна из первых предложила клиентам возможность выбора страны, где будут находиться сервера, выбор нескольких программ для работы с сайтами и множество других опций. «Конечно, есть красивая фраза, что “у хорошего провайдера клиент не помнит телефона техподдержки”, но на деле получается прямо наоборот: многие клиенты рекомендуют нас друзьям именно после того, как пообщаются с нашей службой поддержки», – отмечает Павел.

Не рисковать главным

С годами у хостинг-провайдеров стало уходить все больше ресурсов на работу с государственными органами. «С 2012 года отношение государства к Интернету стало жестче – черные списки сайтов, защита прав пользователей, интеллектуальной собственности, – рассказывает Павел. – У нас нет юридического отдела, фактически этими вопросами занимаюсь я, но вопросы появляются внезапно, спонтанно, а юридического образования у меня нет».

В некоторых случаях работа с госорганами начинает занимать все рабочее время, несколько дней подряд.

“*Хотя у нас все законно и легально, мы постоянно консультируемся с “Хостинг-консалт”, и ни разу об этом не пожалели, – продолжает он. – Мы полагаемся на них во всем – по лицензиям, отслеживанию их сроков, продлению, по другим документам.*

Павел нередко получает предложения от других консультантов, но опыт работы с ними его не удовлетворил. «Мы когда-то пробовали работать с другими консультантами, предлагавшими, на первый взгляд, меньшие цены, – говорит он. – Но на деле, если посчитать стоимость моего собственного времени, все выходило только дороже, поскольку инструкции “Хостинг-консалт” – четкие и исчерпывающие».

NetPlace приходится работать в высококонкурентной среде, и компания скрупулезно считает каждую копейку. Конечно, компания могла бы и избежать целого ряда подобных издержек, отказавшись от лицензии – но Павел считает важным демонстрировать клиентам полное соответствие сервиса требованиям закона. При этом сотрудничество с «Хостинг-консалт» – не постоянное и не подразумевает «абонентской платы».

Поскольку вопросы с госорганами возникают часто, рассматривался и вариант найма отдельного сотрудника. «Опыт показывает, что это была бы просто потеря денег: у меня есть друзья, серьезные юристы, но по вопросам хостинга они мне ничем помочь не смогли, – продолжает предприниматель. – Если бы мы взяли отдельного специалиста на ставку, нам бы пришлось несколько лет ждать, пока он наберется опыта, и все ошибки проверять на собственной шкуре». Но компания не может себе позволить такой роскоши, как ошибки в работе с регулятором: в числе ее клиентов по всему миру – банки, операторы связи, госучреждения, и любой сбой может оказаться фатальным в отношениях с клиентами. «В условиях жесткой конкуренции мы не можем рисковать удобством клиентов ради экономии – тем более, что экономия в данном случае абсолютно прозрачная», – резюмирует Павел.