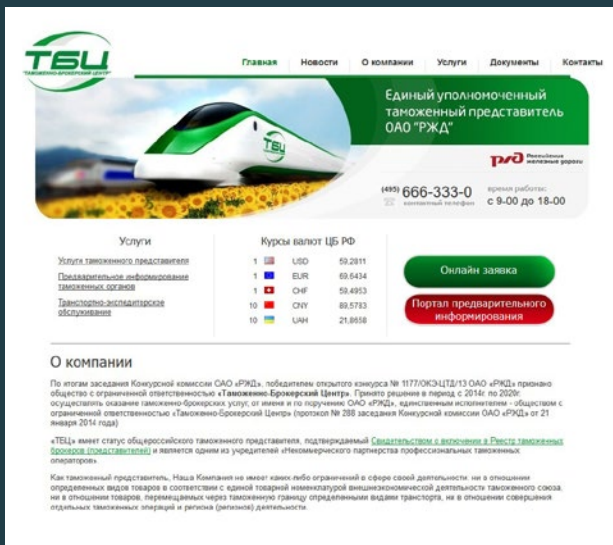




**«Если бы они просили впятеро больше, возможно, мы бы все делали сами – но потеряли бы в эффективности»**

Сергей, ООО "ТБЦ"



Компания «Таможенно-брокерский центр» (ТБЦ) работает, как промежуточный сервис между Федеральной таможенной службой (ФТС) и перевозчиками – помогает растаможивать грузы. Основным клиентом компании – Российские железные дороги (РЖД), на него приходится 99% оборота: ТБЦ растаможивает все, что приезжает или выезжает по железной дороге за границу. Всего у компании около тысячи сотрудников: ее офисы расположены более чем на 70 погранпереходах России, и в каждом, в зависимости от объема проходящих грузов, работает от двух до пятидесяти человек в каждом. Помимо этого есть центральный офис в Москве, где работает около ста человек, а также там расположен центр обработки данных – туда сходится вся информация и почта.

## Проблема

“ Около четырех лет назад компания начала работать не только с РЖД, но и с остальными участниками внешнеэкономической деятельности. Таможня обрабатывает документы, полученные только по защищенному соединению, установка такого оборудования стоит около миллиона рублей, и для небольших компаний это совершенно ненужная трата. Для того, чтобы подключиться к сервису, клиенту нужно установить у себя особую программу, получить электронную подпись и особый почтовый адрес на сервере ТБЦ. Для оказания таких услуг требуется лицензия Роскомнадзора.

## Решение

“ Мне посоветовал «Хостинг-консалт» человек, с которым я работал, которому доверяю – и он оправдал доверие, – рассказывает начальник отдела защиты информации, компьютерной техники и связи ТБЦ.

*Нас в работе с компанией все устраивает и мы не хотим рисковать, обращаясь к кому-то еще: от добра добра не ищут – тем более, что мы не знаем, что еще можно улучшить в их работе.*

„*Рассказывать о работе с «Хостинг-консалт» даже немного неинтересно – у нас в офисе неожиданности едва не каждый день, а с ними неожиданностей не бывает – делится Сергей. «Таможенно-брокерский центр» делает с помощью «Хостинг-консалт» уже третью лицензию, и считает такой вариант оптимальным по цене, качеству и эффективности.*

## Преимущества

- «10 по пятибалльной шкале за качество обслуживания»
- Аккуратное соблюдение сроков
- Понятные и четкие инструкции для клиента
- Поддержка в соблюдении сроков и регламентов
- Помощь в экстренных ситуациях

Работы у отдела защиты информации, компьютерной техники и связи «Таможенно-брокерского центра» много. Помимо обслуживания центра обработки данных и нескольких сотен компьютеров в головном офисе, приходится также выезжать в офисы на погранпереходах по всей стране, поддерживать с ними надежную связь, обновлять системы и гарантировать безопасность корпоративной сети. Но и это не все: нужно также обеспечивать связь с РЖД для получения и передачи электронных накладных по системе «Этран», готовить письма и пакеты документов для получения в год порядка трехсот электронных подписей от ФТС. Наконец, нужно закупать для компании лицензионный софт, в том числе антивирусы, и расходные материалы. «Говорят, что хорошего системного администратора должно быть не видно и не слышно, но у нас, увы, спокойной жизни нет, – продолжает Сергей. – Прихожу на работу, читаю письма, планирую текущие задачи – и всегда бывают неожиданности, вплоть до авралов, особенно если РЖД что-то обновит в своих программах, нас не предупредив».

Компания обслуживает весь международный грузооборот РЖД, а также сотни менее крупных клиентов ежегодно. Каждый из них получает электронную подпись, специальную компьютерную программу и особый электронный адрес на сервере ТБЦ. После получения документов и их проверки они направляются в ФТС по защищенному соединению – по-другому таможня с клиентами не работает. В противном случае клиенту самому нужно закупать дорогостоящее оборудование для обеспечения связи с таможей, но это оправданно лишь для крупных импортеров и экспортеров. Когда четыре года назад у ТБЦ появилось это направление работы, встала необходимость получения лицензии на оказание телематических услуг.

«Общаться с Роскомнадзором самому – это значит несколько раз ездить, готовить документы, у кого-то спрашивать, как это делать, – объясняет менеджер ТБЦ. –

” *Мне посоветовали «Хостинг-консалт», я приехал к ним, привез то, что нужно, на бумаге, и забыл. При этом цена оказалась несравнима с вероятными затратами моего времени, если бы мы все делали сами. Если бы они просили внятеро больше – возможно, мы бы из экономии взялись сами. Но у них эффективность выше. И соотношением цена/качество мы очень довольны».*

Отдельного упоминания заслуживает отношение к срокам:

” *«Обещали на следующей неделе – будет на следующей неделе. Скорее мы иногда не успевали с документами, а у «Хостинг-консалт» все работает, как часы»*

Клиент доволен не только ценой и результатом, но и общим подходом «Хостинг-консалт» к работе. «Общение очень комфортное, спокойное и плодотворное: лишних вопросов не задают, говорят все очень четко, письма конкретные, все по деловому и доброжелательно, – говорит Сергей. – Мы делаем с ними уже третью лицензию, и оценка их работы остается прежней: 10 по пятибалльной шкале за качество обслуживания».

И на выполнении заказа общение не заканчивается: компания постоянно сохраняет связь с клиентами и поддерживает их. «Когда мы получили лицензию, то у нас почти год ушел на ввод, и мы решили, что данные в Роскомнадзор подавать не надо. Пришло письмо, нам грозил штраф, – приводит пример Сергей. – Но из «Хостинг-консалт» каждый квартал звонят: “Вы не забыли? Вам помочь?”, – и в итоге они нас выручили, уберегли».

Случаев, когда опыт «Хостинг-консалт» незаменим, бывает немало. Так, если бы специалисты ТБЦ всю работу по лицензии делали сами, то они бы не знали, например, когда в Роскомнадзоре проходят заседания по включению лицензиатов в приказ, а опоздать – значит ждать следующего, рассуждает Сергей. «У меня большой опыт работы: 26 лет госслужбы и 10 лет в коммерческих структурах, но,

” *глядя на то, как работает «Хостинг-консалт», я даже не представляю, чего нам еще пожелать или что им еще посоветовать для улучшения сервиса», – резюмирует он.*