

И.А. Поминов  
Генеральный директор компании ID Systems Group

### **Федеральные сети и инсталлятор: две стороны одной медали**



Последнее время я размышляю над вопросом: "Почему некоторые федеральные сети (retail, финансовые учреждения, страховые компании) выбирают единого подрядчика для инсталляции и интеграции систем безопасности на своих объектах, а некоторые (и таких большинство) предпочитают обращаться каждый раз при возникновении необходимости к новому инсталлятору?" Пытаясь ответить на этот вопрос, я стал проводить аналогию внедрения систем безопасности с другими статьями инвестиционного бюджета, выделяемого на открытие или реконструкцию нового объекта

И что же получается? Оформить офис и торговые площади (установить унифицированную мебель, вывески и т.п.), одеть персонал, подобранный под стандартную организационную структуру, в соответствии с дресс-кодом компании, запустить автоматизированные бизнес-процессы (бухгалтерия, CRM, складской учет и другие), закупить унифицированное IT-оборудование -- это все само собой разумеется, так федеральные сети поступают на каждом своем объекте. Тогда почему таким же образом не поступить с инсталляцией систем безопасности? Почему бы не разработать единую унифицированную концепцию построения данных систем и внедрять ее на всех своих объектах?

Как правило, этого не делается по следующим причинам:

- в большинстве случаев отношения с инсталлятором строятся не как с партнером, который профессионально решает определенный круг бизнес-задач на аутсорсинге, а как с подрядчиком, который продает строительно-монтажные работы;
- заказчик боится, что инсталлятор окажется неспособным обслужить на должном уровне его объекты во всех регионах, где это требуется;
- не хочется напрягаться в процессе разработки концепции, кажется, что гораздо проще уделить этому вопросу пару дней при запуске нового объекта, ведь вопрос безопасности "не такой важный";
- клиента пугает идея "привязки" к конкретному оборудованию;
- каждый хочет сэкономить: ведь можно нанять местного подрядчика и "сделать подешевле!".

И самое главное, все перечисленные выше факторы могут быть вполне оправданы. Но давайте разберемся во всем по порядку.

**Инсталлятор: пора меняться**

Отношение к инсталлятору как к подрядчику сложились исторически по ряду причин. Это и последствия "совковских" времен, когда не нужно было думать, как продавать, обслуживать клиента, постоянно повышать качество. Ведь конкуренции тоже не было, а подряды раздавались и назначались. Но самая главная причина заключается в самом инсталляторе, который до сих пор строит клиентские отношения на продаже "дырок" и "прокладке" проводов. Здесь инсталлятору стоило бы поучиться у продавцов информационных юридических систем, которые, продвигая свой продукт, делают акцент не на программном обеспечении, а на решении ряда вопросов, которые возникают или могут возникнуть у клиента. Нужно понимать, что клиенту необходим, прежде всего, надежный партнер, и быть таковым.

Но для большинства компаний это очень сложная задача. Ведь в таком случае придется делать существенные финансовые и другие ресурсные вливания в построение клиентских партнерских отношений, переписывание устоявшихся бизнес-процессов, их внедрение и поддержание на должном уровне. Куда легче не заботиться об этом и работать по старинке.

Многие федеральные сети являются крупными компаниями, имеют объекты по всей России и/или расширяются в регионы. Найти инсталлятора, который смог бы обслуживать такие потребности, довольно непросто. Тем не менее, подобные компании на рынке есть.

Для инсталлятора такое сотрудничество носит двоякий характер: с одной стороны, это постоянный объем работ и, соответственно, прибыли, а с другой -- сложная кропотливая работа на большой территории нашей необъятной страны, где обязательно требуется присутствие специалистов (руководителей проектов и инженеров) компании для контроля за качеством производства работ и решения оперативно возникающих вопросов. Данный подход требует от

инсталлятора наличие довольно большого штата обученных профессионалов, способных управлять параллельно десятком проектов, обеспечивать точную логистику, выдерживать сроки и качество выполнения работ и обучения персонала заказчика. А ведь нужно еще оставаться рентабельным и быть конкурентоспособным!

### **Заказчик: как увидеть выгоду**

А что это дает федеральным сетям? Прежде всего -- партнера, который сможет взять на себя вопросы профессионального обеспечения безопасности объектов, что, в свою очередь, приведет к снижению издержек на содержание собственных технических специалистов и снизит риски обмана и воровства со стороны сотрудников службы безопасности. Конечно, это не означает, что последняя теперь не нужна совсем. Просто она сможет сконцентрировать свои усилия на других вопросах, таких, как обеспечение экономической и информационной безопасности, защита от инсайдеров, физическая охрана объектов (взаимодействие с ЧОП) и прочих непосредственных обязанностях.

Не стоит забывать и о времени, которое тратится на поиск потенциальных подрядчиков и проведение тендера на проектные (если они есть) и монтажные работы. И если с подрядчиком компания сталкивается первый раз, то качественный результат в оговоренные сроки может быть подвержен риску. Конечно, в случае невыполнения обязательств можно будет оштрафовать инсталлятора, выставить пени. Но мы ведь не для этого заключали договор -- нам нужен, прежде всего, хороший результат. Партнерские отношения позволят свести эти затраты и риски к нулю. А унифицированный подход к построению комплексных систем безопасности позволит существенно сократить стоимость проектных работ, сроки внедрения систем и обучения персонала. А самое главное, это даст возможность

объединить все филиалы и/или объекты в единую информационную базу безопасности компании. Скажем, на всех объектах установлена единая система контроля и управления доступом. Тогда сотрудник, работающий в городе Москва и командированный в город Норильск, сможет по своей Proximity-карте автоматически получать доступ на объект в Норильске, что, безусловно, повысит эффективность использования рабочего времени.

Описанная выше возможность показывает, что нет ничего страшного, если все объекты компании будут оборудоваться унифицированными решениями. К тому же производители этих решений постоянно обновляют линейку оборудования и программного обеспечения, что позволит с наименьшими затратами производить апгрейд систем в короткие сроки, получая на выходе дополнительные функциональные возможности.

### **Экономия должна быть разумной**

Описанный выше подход к построению партнерских отношений федеральных сетей с инсталлятором позволяет сделать вывод, что единовременные инвестиционные вложения на запуск одного нового или реконструируемого объекта будут несколько выше, чем при работе с местным подрядчиком. Но когда мы берем несколько объектов, разрабатываем для них единое решение, а затем его реализовываем, общая стоимость будет на приемлемом уровне. И даже если у постоянного партнера стоимость решения в регионах будет на 5--7% выше, чем у местного подрядчика, возникает вопрос: "Имеет ли смысл экономить столь незначительные средства, если конечный результат может разочаровать?"