

SEAGATE.

Доверие к данным

Качественная продукция позволяет решать сложные задачи заказчиков. Но при условии доверия со стороны партнеров. Своим успехом Seagate обязана команде профессионалов — дилеров и инсталляторов, готовых в любое время обеспечить техническую поддержку профессиональных жестких дисков на объектах заказчиков. Seagate знакомит с лучшими из своих партнеров, благодаря которым история работы в России стала для компании историей успеха.



**Александр
Большедворов,**
генеральный директор
ООО «Большой брат»

Большой брат
системы видеонаблюдения

SEAGATE

На правах рекламы

ЧАСТЬ I. ЦЕНА ДОВЕРИЯ

В 2011 году я решил перейти от маленьких монтажей по выходным к полноценной работе и открыть компанию «Большой брат». Как и многие мои коллеги, я исходил только из собственного, по сути, житейского опыта выбора и применения элементов технических систем безопасности. Тогда мы не имели никакого представления о специальных жестких дисках для систем безопасности, да сами диски еще имели малый объем.

Лишь спустя несколько лет в продажу поступили первые жесткие диски специальной серии для видеонаблюдения Seagate sv35, но информации об их преимуществах было мало, да и мы не углублялись в этот вопрос.

В то время мы сталкивались с периодическими проблемами, связанными с работой жестких дисков. Например, когда мы устанавливали жесткие диски обычной серии и на объекте начинались сбои в работе, приходилось порой по несколько раз менять диски. Как потом оказывалось, дело было в нестабильной работе sata-интерфейса, обычный диск уходил в спецрежим. Помню случаи, когда у нас практически сразу выходили из строя жесткие диски, мы их сдавали по гарантии и ждали решения вендора, порой весь процесс занимал до 3-4 недель. Но мы думали, что это стандартная ситуация и по-другому не может быть.

Шли годы, я стал посещать профессиональные семинары и выставки, читать специализированные журналы (с 2013 года регулярно читаю

журнал RUBEZH). И все чаще встречал информацию по жестким дискам специальной серии. Мы внимательно слушали про дополнительный контроль качества, специализированную прошивку, позволяющую записывать потоковое видео без потери кадров, более высокую нагрузку по циклам записи-перезаписи...

Правда, сила привычки по-прежнему брала свое — заказчики не требовали, а мы не предлагали переоборудования собранных ранее систем видеонаблюдения и перехода на специализированные диски. Посещая семинары, я старательно убеждал себя, что все аргументы в пользу специализированных «хардов» — маркетинг, да и только.

Тем временем случаи выхода из строя дисков и связанные с этим потери видеоархива продолжали доставлять нам множество проблем, вели к неприятным ситуациям с заказчиками и вечным поискам виноватых.

Так было, пока мы не решились применить профессиональные жесткие диски Seagate.

С 2013 года мы стали делать более сложные системы, в которых данные обрели большую ценность для заказчика. На одном таком объекте стандартные диски продолжали работать третий год и не подавать признаков старения, но когда потребовался архив, время ответа оказалось непомерно долгим, на скачивание недельного архива с одной IP-камеры уходил целый рабочий день. Тут и

возникло первое сомнение — на семинарах технические специалисты Seagate подробно рассказывали про циклы записи и перезаписи и гарантировали стабильные показатели в скорости чтения на протяжении трех лет.

Тогда мы решились. Согласовали с заказчиком смету по замене жестких дисков и решили применить уже специальную серию дисков. Заказчик для верности уточнил, почему диски стали дороже, но, получив ответ «чтобы не как в прошлый раз» — согласился.

ЧАСТЬ II. ОТ ВОЗРАЖЕНИЙ — К ЦЕЛИ

Но одно дело самим предлагать и использовать специальные диски и совсем другое — убедить в необходимости покупать их монтажные компании и инсталляторов. Как когда-то и мы, наши клиенты не спешили менять подходы к построению рейд-массивов. Но, как в нашей собственной истории, однажды настал день, который изменил все.

Человеком, который пришел в этот день и перевернул представление о жестких дисках наших партнеров, клиентов, стал **Илья Яськов, он руководит развитием направления видеонаблюдения в компании Seagate.** На одной из совместных встреч с монтажниками он произнес очень важную фразу: «**Не покупают тебя, покупают у других. Система не будет работать без диска.**».

Фразу я запомнил, и она воплотилась в идею, как повысить продажи специализированных жестких дисков. Первым делом я провел анализ продаж видеозаписывающих устройств и жестких дисков к ним. Тогда диски у нас покупал лишь каждый пятый клиент, а диски специальной серии и вовсе только 1 из 10.

Собрав отдел продаж, мы составили перечень наиболее частых возражений против покупки. Список оказался предсказуемым.

- Берут дешевле на 100-200 рублей в другом месте.

ся. Так началась наша история взаимодействия с жесткими дисками Seagate специальной серии.

Как оказалось, решение было верным, последующие три года у нас не возникало каких-либо проблем с работой жестких дисков на объекте. На другие объекты мы также стали по возможности устанавливать специальные диски. Как итог — количество гарантийных выездов сократилось.

- Не знают, что диски есть в наличии.
- Привыкли брать жесткие диски в компьютерных магазинах.

Чтобы преодолеть эти возражения, мы подготовили информационную «проработку» клиентов. В офисе у каждого сотрудника на столе появилась табличка с призывом спросить цену на жесткий диск. На самых видных местах на стенде с видеонаблюдением мы закрепили три жестких диска, они однозначно обращали на себя внимание. Наконец, обо всех переменах мы оповестили клиентов через информационную рассылку. **Теперь наши клиенты на все сто процентов были уверены в наличии дисков и нашем желании их продвигать.** Решился и вопрос с ценой: оказалось, достаточно не выходить за диапазон разницы в 200 рублей от средней цены по рынку, и никакой клиент уже не поедет в другое место.

Попутно стали понятны ключевые факторы выбора на стороне клиентов.

Наличие на складе. **При обращении по гарантии мы договорились с производителем диски специальной серии Seagate SkyHawk сразу менять на новые.** Клиент однозначно выигрывал — ему не требовалось ждать, пока купленный им диск пройдет гарантийные проверки, его система видеонаблюдения продолжала работать без перебоев.

Нужно сказать, что **диски специальной серии Seagate SkyHawk проходят дополнительный контроль качества, и статистика поломок стремится к минимуму, особенно на фоне «бытовых» моделей жестких дисков.**

Надежность позволяет использовать аргумент более высокой цены. Да, клиенты по-прежнему выгадывают порой на каждой копейке. Но стоит только объяснить, сколько нервов, времени и сил экономит пользователю специальная серия с минимальным показателем отказов, как **клиент принимает сторону Seagate SkyHawk, особенно если дать ему спокойно сравнить все «за» и «против» и самому сделать выбор.**

Итог новой тактики продаж не заставил себя ждать. Спустя год объем продаж жестких дисков вырос в два раза, при этом **доля специальной серии в отгрузках составила 80% вместо прежних 40%!**

А идея вызрела в цель, на которую ориентирована вся наша бизнес-стратегия. Мы будем продавать с каждым регистратором жесткий диск специальной серии как комплект, по умолчанию. Обязательно.

