

УПРАВЛЯЕМАЯ КОММУНИКАЦИЯ КАК ИСТОЧНИК РОСТА КОМПАНИИ



Лев Кабанов
CEO «Hi-Tech Service»



ПЕРЕЗАГРУЗКА

1

ПРОСТЫЕ ФАКТЫ

2

ИСТОРИЯ И ОПЫТ

3

КЕЙСЫ И РЕШЕНИЯ

ПРОСТЫЕ ФАКТЫ

1

УПРАВЛЯЕМАЯ КОММУНИКАЦИЯ
КАК ИСТОЧНИК РОСТА КОМПАНИИ





г.Москва, компания работает > 15 лет,
клиенты — хорошие заказчики
с премиум-объектами: офисные
центры класса А и несколько ЦОД.

ОБЪЕКТЫ:

Высоконагруженные, большие здания
по 100 000 м² и более, с большим
количеством сотрудников и гостей.
Инциденты в системах приводят к
проблемам и дискомфорту
в моменте.

УПРАВЛЯЕМАЯ КОММУНИКАЦИЯ
КАК ИСТОЧНИК РОСТА КОМПАНИИ



ЗАКАЗЧИКИ

Первые встречи показали, что значительная часть наших контрактов под угрозой завершения. Ответственные сотрудники со стороны заказчика уже не верят, что мы сможем исправить ситуацию.

ОСНОВНЫЕ ЗАПРОСЫ:

- снижение рисков;
- экспертиза (техническая и организационная).



ЗАКАЗЧИКИ, ПОДХОДЫ В РАБОТЕ

1

Слабая активность

«Сами делайте как знаете»

2

Выполните наши заявки быстро и четко

3

«Нам нужно чтобы все работало»

Хотим видеть ситуацию онлайн

4

SLA в контрактах

Требовательные заказчики живут
на высоких скоростях

5

Обратная связь или запрос на неё

Столь сильный триггер для роста
компании не принят на рынке сегодня

ПУТЬ И ОПЫТ КОМПАНИИ



УПРАВЛЯЕМАЯ КОММУНИКАЦИЯ
КАК ИСТОЧНИК РОСТА КОМПАНИИ



НЕ СИДИМ НА ПРОБЛЕМЕ.

Если вопрос не решается
в течение дня, эскалируем внутри
команды до местного
руководителя, далее в офис.

ПРОЗРАЧНОСТЬ.

Что конкретно сегодня сделано?
Какие вопросы не решены?



КЕЙСЫ И РЕШЕНИЯ

3



ХЕЛП ДЕСК

Внедрение системы общего
информационного пространства -
видение ситуации одними глазами.

УПРАВЛЯЕМАЯ КОММУНИКАЦИЯ
КАК ИСТОЧНИК РОСТА КОМПАНИИ



IT: СЛАБОТОЧНИК БЕЗ IT – БЕДНЫЙ СЛАБОТОЧНИК.

В обслуживании большей части
систем уже недостаточно отвёртки.





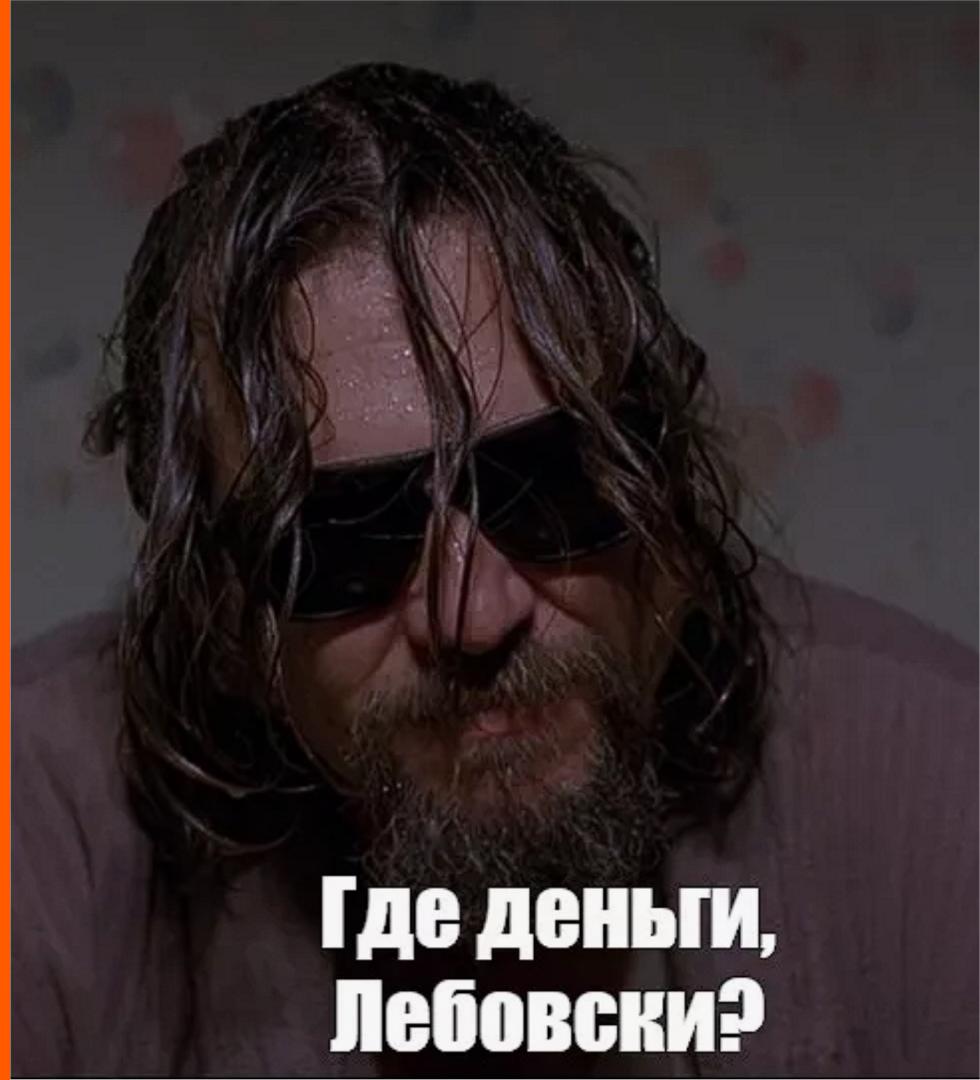
ВНЕДРЕНИЕ ZABBIX / СФЕРА МОНИТОРИНГ

Мониторинг позволяет видеть проблему до момента ее перехода в инцидент, категорически сокращает время на локализацию вопросов.

Совет вендорам: делайте шаблоны под Zabbix, поддерживайте стандартные протоколы как в железе, так и в софте.

ЭКОНОМИКА: CAPEX/OPEX

Требовательные заказчики хорошо
умеют считать деньги



**Где деньги,
Лебовски?**

ВЕНДОРЫ:

Платная техподдержка - работает
как часы в пользу клиентов.

УПРАВЛЯЕМАЯ КОММУНИКАЦИЯ
КАК ИСТОЧНИК РОСТА КОМПАНИИ



КОМАНДА:

Корректировка системы подбора –
вовлечение команды в процесс
улучшений.

Учитываем демографический срез.
25% людей в России в 2030 году будет
60 лет.



РЕШЕНИЯ, КОТОРЫЕ СРАБОТАЛИ

1

Внедрение хеллпдеск системы

За счет внедрения хеллпдеск системы
стали видны работы, которые могут
быть дополнительно оплачены
заказчиками.

- Диспетчер
- Плановые ТО

2

Внедрение IT-услуг

У IT-инфраструктуры КСБ нет
«хозяина». Решение позволило
увеличить стоимость контрактов.

3

Работа с активными заказчиками

Решение привело к появлению
проектов по модернизации систем.

РЕШЕНИЯ, КОТОРЫЕ СРАБОТАЛИ

4

Мониторинг

Zabbix/Сфера Мониторинг

5

Битрикс24 / КЭДО

Запрет на коммуникацию через эл.почту.
Перевели весь кадровый
документооборот внутри компании
в электронный вид

6

Еженедельный отчет в заказчиков

Позволяет доводить до всей команды
заказчика текущую ситуацию

РЕЗУЛЬТАТ ДЛЯ ЗАКАЗЧИКА:

НАЛАЖЕННАЯ КОММУНИКАЦИЯ

У вопроса или задачи есть фамилия

ПРОЗРАЧНОСТЬ ОПЕРАЦИЙ

По выполнению контрактов. Ясно что происходит

ЕСТЬ ХОЗЯИН ИТ-ИНФРАСТРУКТУРЫ

Внешняя ИТ экспертиза

«ПОНЯТНЫЙ» ПАРТНЁР

ОЖИДАЕМЫЙ РЕЗУЛЬТАТ В 2026 ГОДУ:

УТРОЕНИЕ ВЫРУЧКИ/
УДВОЕНИЕ ПРИБЫЛИ

Спасибо



Лев Кабанов

Генеральный директор «Hi-Tech Service»

Тел.: +7 965 003-75-73

