

# 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 м<sup>2</sup> 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

## **Выполняйте 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

# 2

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

УПРАВЛЯЕМАЯ КОММУНИКАЦИЯ  
КАК ИСТОЧНИК РОСТА КОМПАНИИ



# ХЕЛП ДЕСК

Внедрение системы общего  
информационного пространства -  
видение ситуации одними глазами.



# IT: СЛАБОТОЧНИК БЕЗ IT – БЕДНЫЙ СЛАБОТОЧНИК.

В обслуживании большей части  
систем уже недостаточно отвёртки.

УПРАВЛЯЕМАЯ КОММУНИКАЦИЯ  
КАК ИСТОЧНИК РОСТА КОМПАНИИ







УПРАВЛЯЕМАЯ КОММУНИКАЦИЯ  
КАК ИСТОЧНИК РОСТА КОМПАНИИ

# ВНЕДРЕНИЕ ZABBIX / СФЕРА МОНИТОРИНГ

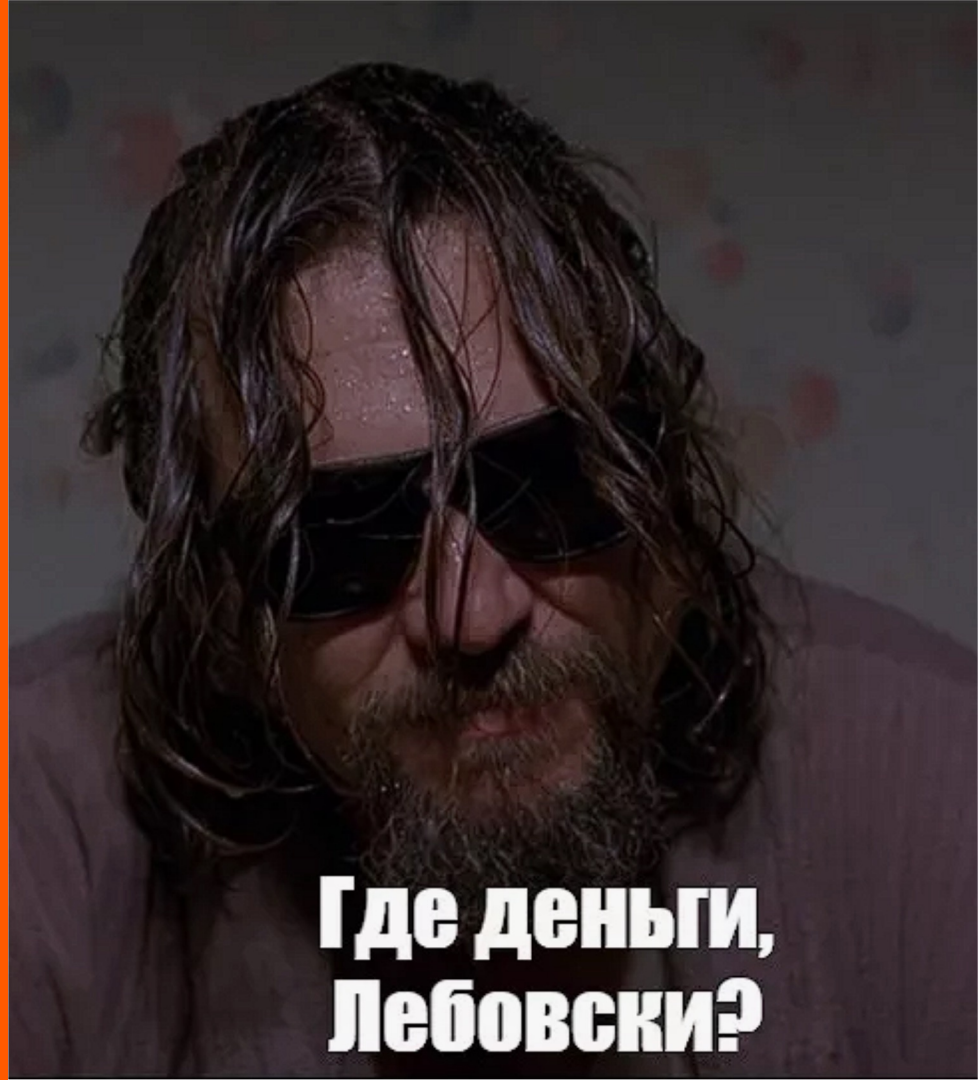
Мониторинг позволяет видеть проблему до момента ее перехода в инцидент, категорически сокращает время на локализацию вопросов.

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

# ЭКОНОМИКА: САРЕХ/ОРЕХ

Требовательные заказчики хорошо  
умеют считать деньги

УПРАВЛЯЕМАЯ КОММУНИКАЦИЯ  
КАК ИСТОЧНИК РОСТА КОМПАНИИ




**Где деньги,  
Лебовски?**

# ВЕНДОРЫ:

Платная техподдержка - работает  
как часы в пользу клиентов.

УПРАВЛЯЕМАЯ КОММУНИКАЦИЯ  
КАК ИСТОЧНИК РОСТА КОМПАНИИ



 Hi-Tech  
Service



# 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 хелпдеск системы**

За счет внедрения хелп деск 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 IT-ИНФРАСТРУКТУРЫ

Внешняя IT 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

