ЛидерТелеком

Интервью с клиентом «ЛидерТелеком»:

«Любые попытки «посмотреть в другом месте» кончались возвращением»

Алексей, ООО "Релком Групп"

Алексей пришел в старейший оператор связи «Релком», когда тот утратил позиции, превратившись в «памятник прошлой эпохе» – и сумел вновь сделать компанию рыночной. «В 90-е в России подключались не “к Интернету”, а “к ‘Релкому’”, но за двадцать лет многое перестало работать, – рассказывает он. – Когда я пришел в 2010 г., мы определили новые приоритеты – и хотя удалось сохранить почти 90% штата, сломать пришлось почти всё». Развивавшиеся параллельно мультисервисные проекты «Релком» и «Демос» были объединены в зонтичный бренд, ставший платформой для экспансии. «Три года мы выводили компании из убытков, после этого стали объединять, так возникла методология укрупнения отдельных направлений, – продолжает Алексей. – “ЛидерТелеком” работал с “Релкомом” еще до моего прихода». Начало общения оказалось удачным, и компании участвуют в развитии бизнеса друг друга уже пять лет.

☹ Проблема

«Релком», как и «ЛидерТелеком», тоже работает с SSL-сертификатами, но они для компании являются лишь дополнительным бизнесом. Поэтому прежде всего важно, чтобы клиенту было комфортно. За исключением наиболее крупных, «оптовых» клиентов, компании неудобно работать напрямую с мировыми провайдерами, т.к. техподдержка у них зачастую расположена где-нибудь в Индии и коммуникацию вести сложно.

☺ Решение

Для своих «розничных» клиентов «Релком» закупает у «ЛидерТелекома» оптом по несколько тысяч сертификатов. «ЛидерТелеком» находится в России и обеспечивает качественную поддержку на русском языке, при этом предлагает отличные цены.

Преимущества

- Качественный консалтинг
- У компании нет «рядовых клиентов»
- Всегда можно найти компромисс
- Получаешь больше, чем просишь

Лучшие цены и партнерское отношение к каждому клиенту чаще всего называют в числе основных преимуществ «ЛидерТелеком».

> *Я занимаюсь стратегическим развитием, кто будет нашим поставщиком, решают специалисты, – говорит Алексей. – Однако взаимоотношения с партнерами – вопрос стратегии, особенно с таким партнером, как “ЛидерТелеком” – впрочем, и с точки зрения наших специалистов компания на 100% вписывается в представления о хорошем поставщике.*

Возрождение рука об руку

В 2010 году перед Алексеем встала непростая задача: его пригласили для восстановления позиций одного из наиболее знаменитых телекоммуникационных брендов 90-х, вытесненного с рынка новыми игроками. Реструктуризация компании привела к выделению каждого сервиса в отдельный бизнес. Для развития части направлений были привлечены партнеры, и «ЛидерТелеком» стал одним из них.

> *Они и раньше поставляли нам SSL-сертификаты, мне понравилось, как они работают, и мы поддерживаем и развиваем отношения уже пять лет, – рассказывает Алексей.*

Стратегия «ЛидерТелеком» в чем-то сходна с новой идеологией «Релкома»: постоянно видеть новые возможности и включаться в них, давая клиенту больше, чем он мог получить до этого.

Новая модель развития «Релкома» предусматривает активные поглощения: рынок Интернета монополизируется, и многие компании, хостинги и провайдеры оказываются на грани рентабельности. Продажа зачастую оказывается оптимальным выходом, и «Релком» готов их интегрировать. Причем это может быть не только

прямая покупка, но и обмен активов, и покупка части бизнеса, и даже подключение компании в качестве аутсорсингового партнера. «Совместно обслуживать три дата-центра проще, чем отдельно, и в итоге мы способны сделать эффективным любой нерентабельный телеком-бизнес», – уверен Алексей.

Сейчас «ЛидерТелеком» занимается программой, автоматизирующей продажи SSL-сертификатов и «Релком» планирует включить ее в свой бизнес, как дополнительный сервис для розничных клиентов. «Доходность направления передачи данных снижается, и в ближайшие пять лет продавать просто доступ станет бессмысленно, нужно будет продавать не технологию, а услугу, сервис, – объясняет Алексей. – У нас тысячи покупателей на один-два SSL-сертификата, приносящих по 5 тыс. руб. в месяц, для нас эта нагрузка излишня, нужен аутсорсинг.

> *Мы считаем предложение «ЛидерТелекома» наилучшим для наших клиентов и хотим предлагать его им через личный кабинет, как реселлер.*

В результате, начав с простых продаж, «ЛидерТелеком» стал важным партнером одного из крупнейших провайдеров страны, работающего с такими клиентами, как «Мегафон» и МТС. «Я решаю, будет ли направление создаваться, развиваться или ликвидироваться, но, например, в вопросе, через кого вести трафик, специалисты меня только извещают: сократили затраты, улучшили качество – и хорошо – резюмирует Алексей. – Однако в случае «ЛидерТелекома» речь со временем стала идти о целом направлении, нам важно вместе думать о том, как оно будет работать».