



Сервисный бизнес в условиях кризиса



Паника и состояние неопределенности: столкнулись ли с этим сервисные компании?

Конечно, сегодня любой бизнес находится в состоянии неопределенности. Однако в кризисных ситуациях сервисные компании ведут себя более предсказуемо и стабильно по сравнению с проектным или интеграционным бизнесом. Почему?

1. Сервис опирается на уже существующую установленную базу оборудования, а работоспособность данного оборудования необходимо поддерживать независимо от производителя.
2. Основной актив сервиса – персонал и его компетенции, и он не зависит от приостановки поставок.
3. Бюджет на сервис в меньшей степени подвержен сокращению и оптимизации, чем на реализацию новых проектов.

Но и здесь есть свои сложности. Связаны они с взаимодействием между заказчиком и исполнителем. Особенно когда речь идет о га-

рантиях, связанных со сроками работ. Зачастую внутренние процедуры заказчиков могут быть не готовы к быстрому принятию решений в связи с резко изменяющимися рыночными условиями. Например, с одной стороны у нас есть счет на запчасти поставщика, который действителен сутки и включает оговорку о том, что поставщик может в любой момент в одностороннем порядке отказаться от поставки, а с другой – закупочная процедура заказчика

Сегодня сервисные компании оказались в беспрецедентной ситуации. Связано это, конечно, с санкционными ограничениями. С такой консолидированной позицией зарубежных компаний относительно санкционной политики западных государств мы еще не сталкивались. Речь идет об ограничении или полной приостановке деятельности некоторых производителей.

Иван Голышев, руководитель проектов компании «АйТиБриз» поделился своими прогнозами и мыслями относительно ситуации на рынке ЦОД в сложившихся экономических условиях.

с согласованиями «длиною в жизнь» и какой-то строгой стандартизированной формой договора.

Свой склад с «сахаром»

Компании, которые владеют собственным складом запасных частей, сейчас прочувствовали на себе, что такое конкурентное преимущество. Именно они находятся в выигрышной позиции – не с точки зрения одномоментной продажи, конечно. Благодаря запасам они могут еще какое-то время без проблем выполнять долгосрочные SLA-обязательства с гарантированным уровнем сервиса.

Бизнес-процессы, которые раньше проходили в автоматическом режиме, сейчас управляются вручную, и с каждым клиентом приходится находить индивидуальный компромисс. Один из таких компромиссов – пересмотр контрактов SLA в сторону поддержания заказчиками собственного склада. Мы уже наблюдаем большой рост запросов от заказчиков с целью покупки ЗИП себе на склад.

На вес золота

Основной актив сервисной компании – люди. Сохранение компетенций внутри команды – один из ключевых фокусов в кризисные периоды.

Квалификация сервисного инженера накапливается годами. Именно знания и опыт помогают в момент, когда требуется нетривиальное техническое решение.

Об очевидном

Второе дыхание обретают услуги ремонта на компонентном уровне, т. е. на уровне радиоэлектронных деталей. Что это значит на практике?

- Все, кто имеет ремонтную зону и специалистов с достаточной квалификацией, потенциально могут извлечь выгоду из сложившейся ситуации.
- Заказчики, которые ранее не рассматривали для себя вариант восстановления оборудования таким способом, сейчас просто остались без выбора.
- В скором времени непременно появится разделение между качественным восстановлением в ремонтной зоне и «ремонтом на коленке».

Легализация параллельного импорта

В России легализовали параллельный импорт.

Эта мера откроет возможность для ввоза оборудования и запасных частей, который будут контролировать вендоры. Правда, стоимость таких запчастей будет существенно выше из-за измененных схем закупок и импорта.

Надо отметить, что вендоры, которые столкнулись с ограничениями, предписанными им головными офисами, на локальном уровне рынка пытаются сохранять позиции. Делают они это в первую очередь за счет сервиса. Здесь работают люди, которые годами выстраивали отношения с заказчиками, они не заинтересованы в прекращении сотрудничества. Поэтому вендоры пытаются поддержать сервисных партнеров, переориентируют работу на партнерскую модель и пытаются оказывать консультационную техническую поддержку.

Какие прогнозы?

Если нормализация ситуации с ЗИП затянется на срок более года, то это может привести к необратимым последствиям – замене существующего парка оборудования вендоров на новое, но уже другое, с гарантированным каналом поставки ЗИП. Ведь лучше иметь ломчую телегу, на которую можно найти детали в любой мастерской, чем дорогую карету, которая при поломке превратится в тыкву.

Ключевую роль здесь будут играть вопросы амортизации и окупаемости уже установленного оборудования.

При любом сценарии сервис будет трансформироваться вслед за рынком

Главный фактор для сервисных компаний – не допускать размытия компетенций и дефицита персонала. Для заказчиков – не пренебрегать плановым техническим обслуживанием, а в отдельных случаях сократить интервалы между ТО, поскольку профилактика всегда дешевле ремонта. ●



ООО «АйТиБриз»
Москва, ул. Кольская, д. 2, корп. 4
<https://itbreeze.ru/>,
info@itbreeze.ru
+7-499-110-99-61