



BE CLEVER

КОРПОРАТИВНЫЙ ЖУРНАЛ

№5 / август 2018



ЧИТАЙТЕ В НОМЕРЕ

«Be clever» — значит «быть умным». И эта история именно про нас — быть умными, доброжелательными, находчивыми. Это наш стиль, наша жизненная позиция.

6

*Культура печати
как показатель
профессионализма*

14

*Адаптация новых
сотрудников — важнейшая
задача кадровой стратегии*

24

*Сервисный центр Clever Bros.
открывает двери. История
рождения нового направления
«Клевер Бразерс»*

«Мы умеем решать сложные задачи, ставить амбициозные цели и достигать их вместе. Мы честно делаем своё дело и нам есть чем гордиться».



06

Культура печати
как показатель
профессионализма



08

Тендер в фокусе
внимания



10

Интернет-магазин
«CleverBros.com»

12

Новости компании



14

Адаптация новых
сотрудников —
важнейшая задача
кадровой стратегии

16

Под флагом прогресса:
бизнес-процессы
в компании вчера,
сегодня, завтра

19

На пути к пониманию
— новые инструменты
корпоративной
коммуникации



20

Наши хобби: как увле-
чения сотрудников
помогают им в работе

22

Clever Brain – точка
интеллектуального
роста

24

Сервисный центр
Clever Bros.
открывает двери

26

Корпоративный блог
— территория
обмена опытом



От редакции

Из года в год компания меняется, как и всё вокруг. Приходят новые люди, открываются новые направления деятельности, совершенствуются устоявшиеся процессы. Компания развивается и растёт. Однако неизменным остаётся первоначальная основа, которая и позволяет нам на протяжении 17 лет становиться лучше и эффективнее. Её составляют уважение, умение слышать и воспринимать мнения коллег наравне с собственными мыслями, бесстрашие перед лицом перемен, умение балансировать, понимание значимости культурных ценностей.

Мы ценим нашу корпоративную культуру «Клевер Бразерс», стараемся сохранить и приумножить её. Для этого мы постоянно работаем с коммуникациями внутри компании, находимся в поиске новых форм взаимодействия между отделами, разрабатываем и совершенствуем механизмы обратной связи, и не оставляем без внимания творческую и социальную активность наших коллег.

Важность и значимость сбалансированных и прозрачных процессов коммуникации и взаимодействия между отделами стала центральной темой нового номера журнала «Be Clever». Наиболее ярко раскрывающейся в понимании значимости новых инструментов корпоративной коммуникации, в анализе бизнес-процессов компании, в понимании адаптации новых сотрудников как факторе её стратегического развития.



“Мы умеем решать сложные задачи, ставить амбициозные цели и достигать их вместе. Мы честно делаем своё дело и нам есть чем гордиться”.

Слово руководителя группы компаний «Клевер Бразерс» Игоря Логинова

17 лет работы на рынке услуг — это много, много опыта, доверия, знаний. А потому я честно и уверенно могу сказать — мы профессионалы своего дела. Профессионализм — это то, что я уважаю превыше всего. Мой дед был плотником и рубил дома простыми ручными инструментами. Эти дома стоят до сих пор. Профессионализм нельзя просто обозначить, его нужно доказать.

И мы это сделали!

Но этого мало. Свои навыки, знания и опыт нужно развивать. Это непросто, когда являешься одним из первых. Мы выходим на новые уровни, разрабатываем новые продукты, новые услуги, мы строим новые отношения с поставщиками, клиентами, партнёрами и конкурентами. И у нас это хорошо получается. Я уверен, что это благодаря тому, что мы умеем решать сложные задачи, ставить амбициозные цели и достигать их вместе.

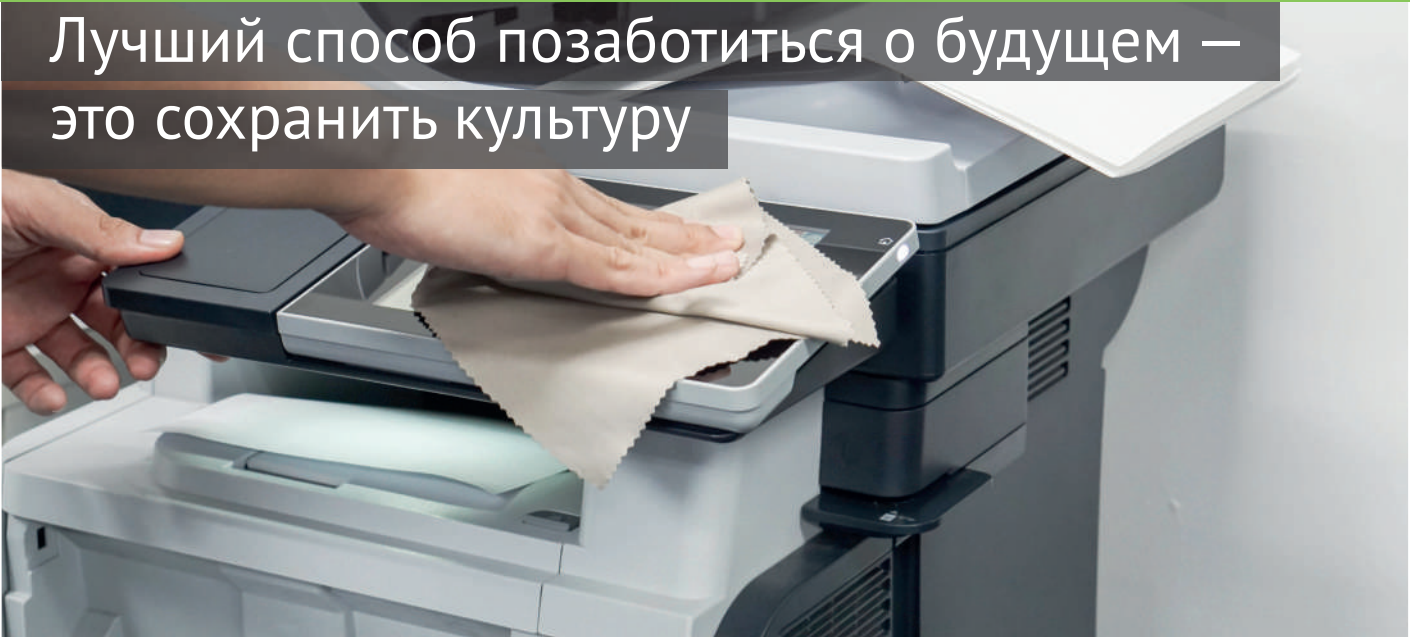
Вместе мы – сила!

Мы умеем слышать и слушать друг друга. Мы умеем генерировать идеи и превращать их в продукт. Нас не остановят ни новые санкции, ни повышение налогов, ни повышение пенсионного возраста. Мы делаем то, что умеем, мы делаем это хорошо, мы делаем это для нашего города, для нашей страны. А кто эти «мы»? Мы – это «ВЕНЕТА СИСТЕМ» и «Клевер Бразерс», две части одного целого. Мы – команда профессионалов и ответственных людей, чей труд, знания и ответственность превыше всего. Начиная от специалиста и заканчивая директором. Мы честно делаем своё дело и нам есть чем гордиться.

Мы молодцы, так держать!

Культура печати как показатель профессионализма

Лучший способ позаботиться о будущем — это сохранить культуру



Сегодня многие организации используют понятие культура как «тиражное слово» в своих презентационных материалах, абсолютно не понимая, что это. Такая же ситуация и с понятием культура печати.

Для того чтобы разобраться в том, что такое культура печати и какова её роль в современном мире, а также как она может отражать уровень профессионализма, мы обратились к генеральному директору «ВЕНЕТА СИСТЕМ» Игорю Логинову.

Игорь Александрович, что для вас культура печати и что это вообще за понятие?

– Культура печати — это сложившиеся традиции, ставшие частью организационной культуры предприятия. Культура печати определяет уровень ответственности и уважения работников компании друг к другу, перед начальством, перед клиентами и партнёрами. По её уровню можно судить об общей развитости организационной культуры.

А когда возникло понятие «культура печати»?

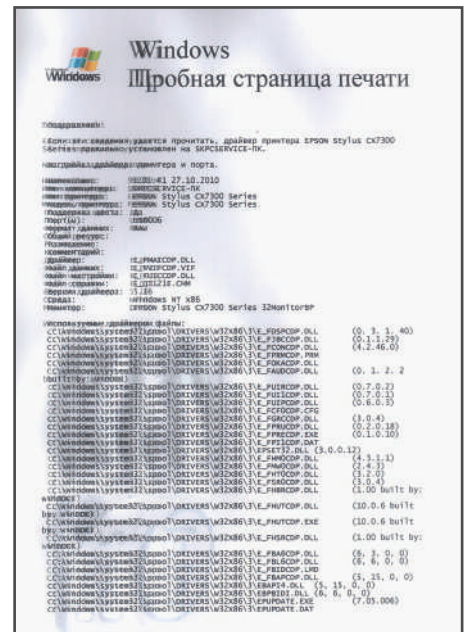
– Два года назад, когда мы с коллегами готовились к выступлению на конференции и в процессе мозгового штурма мы пришли к пониманию того, что в каждой организации есть свои сложившиеся

Культура печати определяет уровень ответственности и уважения работников компании друг к другу, перед начальством, перед клиентами и партнёрами.

традиции, в том числе традиции печати. Их формируют сами работники организации своим отношением к процессу печати.

Как культура печати отражает уровень профессионализма?

– Если человек недобросовестно относится к своим обязанностям в каком-то одном вопросе, он так же наплевательски будет относиться и ко всему остальному. Если мне дают некачественно отпечатанный документ,



напечатанный на неисправном принтере, у меня складывается чёткое понимание того, что я имею дело не с профессионалами, а с людьми, недобросовестно относящимися к своим обязанностям.

Настоящий профессионал обладает высокой трудовой культурой, которую передаёт своим коллегам, друзьям, он её хранит и развивает во всём, в том числе в печати. Так по уровню культуры печати можно судить об уровне профессионализма.

Какие факторы влияют на формирование и развитие культуры печати в организации?

– Первый и основной фактор, влияющий на культуру печати — это ответственность и подход всех сотрудников к её процессам. Каждый сотрудник привносит в организационную культуру компании свой вклад. Так же происходит и с культурой печати. Порядок и стандарты должны быть едины для всех. Только в этом случае можно говорить о том, что культура печати является неотъемлемой частью организационной культуры.

Второй важный фактор, влияющий на развитие культуры печати, — это уровень комфорта работников, их мотивированность к труду. Когда сотрудник мучается с неисправной печатающей техникой, не может качественно отпечатать документ — это его демотивирует, он не может нормально выполнять свои обязанности.

Ухоженная, всегда готовая к работе печатающая техника настраивает работников на поддержание её в исправности и способствует установлению высоких стандартов культуры печати.



Настоящий профессионал обладает высокой трудовой культурой, которую передаёт своим коллегам, друзьям, он её хранит и развивает во всём, в том числе в печати.

Игорь Александрович, на каком уровне, по вашему мнению, культура печати находится на сегодняшний день в коммерческих и государственных организациях?

– Как я говорил ранее, культура печати зародилась два года назад. И ей необходимо вырваться, переключиться из нашего сознания в общественное. А на это нужно время. Люди должны быть готовы принять эту информацию. И в этом основная сложность.

Люди не хотят ничего менять в своей жизни. Им комфортно в том болоте, в которое их загоняют недобросовестные производители товаров и услуг. Сейчас ещё рано говорить о каком-то уверенном положении культуры печати в коммерческих и государственных организациях. Многие просто до этого ещё не дошли, но мы прикладываем все усилия, чтобы это исправить.

Как «ВЕНЕТА СИСТЕМ» и «Клевер Бразерс» способствуют развитию культуры печати в организациях?

– Мы активно рассказываем нашим партнёрам и клиентам о том, что это за понятие, зачем оно нужно, в чём его важность и значимость для бизнеса. Многие к нам прислушиваются и начинают уделять культуре печати больше внимания.

Нам важно, чтобы люди задумались вообще о значимости культуры, и не только в печати. Ведь именно она задаёт направление роста и развития. Если мы не будем её развивать в направлении улучшения, то она начнёт гнить под влиянием массового потребления низкокачественных товаров и услуг.

И мы об этом говорим. Говорим о вреде низкокачественных совместимых картриджей, говорим о том, как они наносят вред экологии, а значит, нашему будущему. Говорим о том, что нужно повышать уровень культуры в целом и развивать культуру печати в частности для будущего нашей страны.



Тендер в фокусе внимания

В коммерческих организациях распространены две модели работы с тендерами. Первая модель — все процессы по аукционам замкнуты на один отдел. Вторая модель — процессы разделены на несколько отделов или подразделений.

В «ВЕНЕТА СИСТЕМ» в работе с аукционами задействованы три отдела, в зависимости от заказчика, — коммерческий отдел, отдел по работе с конкурсными процедурами и отдел по работе с федеральными клиентами. Каждый из отделов выполняет свои задачи для достижения общей цели — заключения максимального количества контрактов с государственными заказчиками.

Отдел по работе с конкурсными процедурами, используя специализированное программное обеспечение, осуществляет постоянный мониторинг аукционов и отбирает те, в которых может участвовать компания.

Коммерческий отдел или отдел по работе с федеральными клиентами производит расчёт экономических показателей и предоставляет допустимые для компании ценовые границы торгов. Также отделами производится анализ условий договора и сроков выполнения обязательств по нему.

По завершении подготовительных мероприятий отдел по работе с конкурсными процедурами подаёт заявку на участие в торгах и в назначенную дату участвует в аукционе. Если конкурс выигрывается, в автоматическом режиме происходит заключение договора и клиент передаётся в коммерческий отдел или отдел по работе с федеральными клиентами для дальнейшего взаимодействия с ним.

Ключевое место в совместной работе отделов над тендерами занимает коммуникация, она способствует решению важных задач и проблем на каждом этапе тендерных процедур. Коммуникационной средой является система управления взаимоотношениями VIS Carabi.

Об основных проблемах, возникающих в процессе участия в аукционе, нам рассказали руководитель отдела продаж Наталья Сипина и руководитель отдела по работе конкурсными процедурами Андрей Нехамкин.

Фирмы однодневки

Наталья Сипина:

– Одна из самых больших проблем на сегодняшний день в тендерных закупках – это большое количество фирм однодневок, которые выходят на торги только с одной целью — быстро сбыть контрафакт или неликвид. Их стратегия — демпинг цен. Главное для них — выиграть аукцион, а потом договориться с заказчиком. Те клиенты, кто противостоят таким горе-поставщикам — последний форпост.

В ряде случаев такая стратегия срывается, так как процедура разрыва договора поставки — очень долгий и сложный процесс, связанный с привлечением экспертизы, обращением в государственные органы. Заказчику проще использовать то, что ему поставили, чем запустить процедуру возврата и расторжения договора.

Мы помогаем бороться с нечестными поставщиками тем, что выступаем в качестве экспертов при анализе качества расходных материалов. Наше заключение становится дополнительным рычагом в руках клиента при борьбе с подделками и совместимкой.

Коррупционные схемы в аукционах

Андрей Нехамкин:

– Определить, есть ли коррупционная составляющая в аукционе, возможно на первом этапе при прочтении технического задания. Специально написанное ТЗ под определённого поставщика, который должен выиграть аукцион, видно сразу. Как правило, оно написано сложным техническим языком с большим количеством специфических требований.

Встречаются коррупционные схемы, которые реализуются непосредственно во время проведения аукциона. Это отдельная история. Сказать стоит о том, что если мы видим специально написанные ТЗ под определённого поставщика, то в таком аукционе мы не участвуем, чтобы не терять время и нервы, а вот будет ли реализоваться коррупционная схема во время проведения тендера — предугадать невозможно.

Действенным методом борьбы с коррупцией в обоих приведённых случаях является обращение в ФАС (Федеральная Антимонопольная Служба). Мы используем этот метод, тем самым привносим свой вклад в борьбу с коррупцией.

Несовершенство правовой базы, регулирующей тендеры

Область тендерных конкурсов регулируется двумя законами РФ: 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» и 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц». Сами законы имеют много слабых мест. На наиболее критические из них указали наши эксперты.

Наталья Сипина:

– Федеральный Закон 223 позволяет установить входной барьер в аукцион для поставщиков по критериям опыта, подтверждённого выполненными договорами за предыдущие годы. Федеральный Закон 44 не даёт возможности установить входную отсечку для исполнителей тендера по квалификации, опыту, репутации, качеству предоставляемых услуг и товаров.

Андрей Нехамкин:

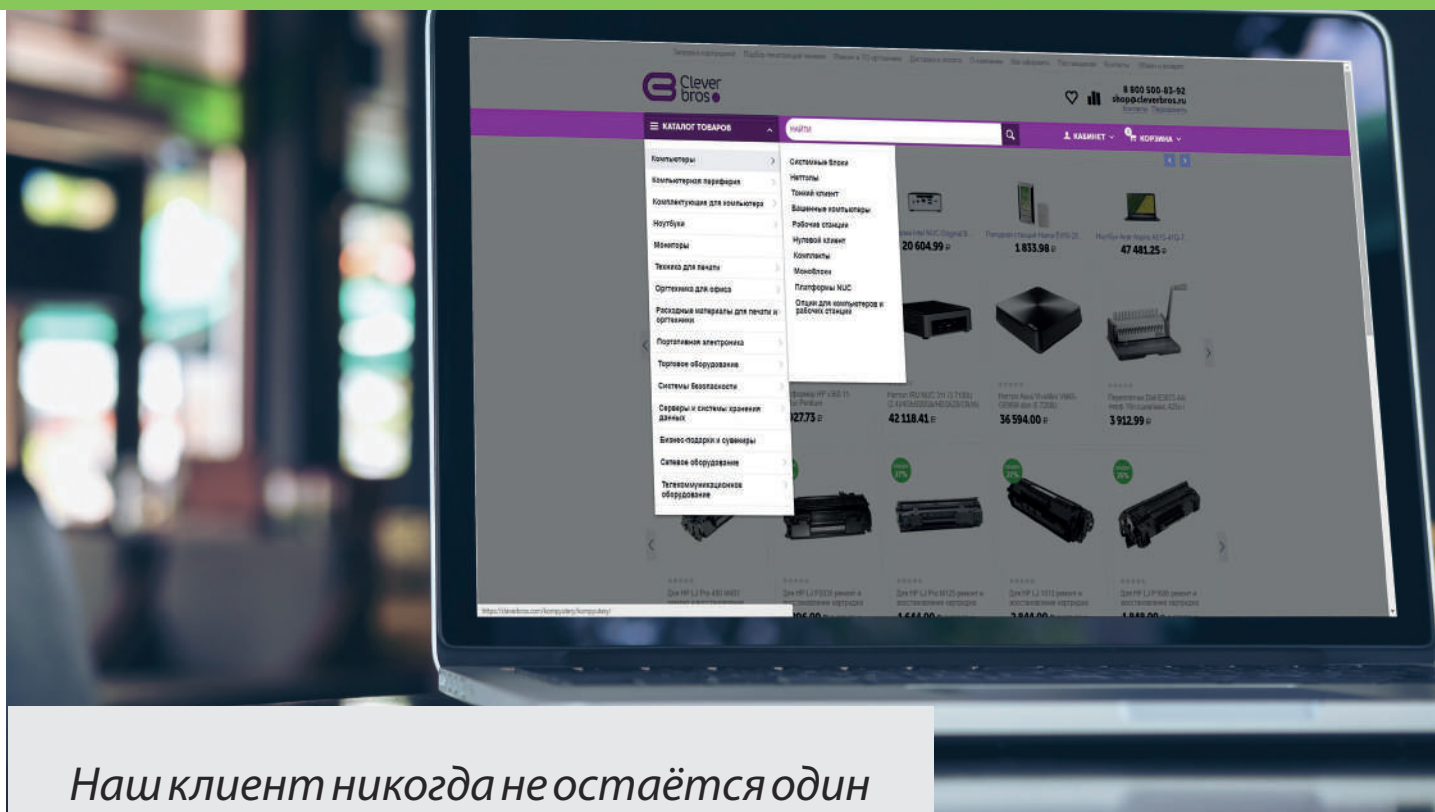
– Федеральный Закон 44 сложен для восприятия, имеет запутанную структуру и оставляет большое количество пробелов. Это приводит к его различной трактовке как со стороны, размещающей процедуру, так и со стороны, исполняющей заключённый договор. Совокупность всех слабых мест закона приводит к большим финансовым потерям со стороны заказчика.

Сегодня область тендерных закупок, несмотря на свою развитость, государственное и правовое регулирование, продолжает оставаться нестабильной и зыбкой. Основных причин несколько: несовершенство правовой базы, существование большого количества неблагонадёжных фирм-однодневок, наличие коррупционных схем.

«ВЕНЕТА СИСТЕМ» борется с негативными факторами в области тендерных закупок. Наши специалисты выступают в качестве экспертов при анализе качества расходных материалов. Мы оказываем консультационную помощь организациям, размещающим тендеры. Помогаем правильно составить грамотное техническое задание, которое является барьером для неблагонадёжных поставщиков.



Интернет-магазин «CleverBros.com» — Digital-драйвер развития компании



Наш клиент никогда не остаётся один на один с товаром или проблемой, мы всегда рядом!

В развитии интернет-магазина CleverBros.com мы стремимся к концепции — качественная цифровая техника для всех. Наши клиенты — это как специалисты, которые точно знают, что им нужно, так и случайные покупатели. Мы хотим не просто удовлетворить запрос клиента на решение какой-то одной задачи, а предложить ему единое решение комплекса задач и проблем.

Такой подход определил цель интернет-магазина — выстраивание длительных отношений с клиентом, основанных на постепенной продаже ему услуг компании. Для юридических лиц мы предлагаем покопийное обслуживание, ремонт и обслуживание цифровой техники, обеспечение системы бесперебойной печати.

Физическим лицам мы предоставляем индивидуальные скидки по программе лояльности.

Мы хорошо изучили психологию нашего клиента и знаем, что он как специалист, профессионал своего дела, при поиске интересующего его товара в первую очередь посетит специализированные интернет-магазины, а затем цифровые гипермаркеты, иностранные ресурсы и т.д. пока не найдёт то, что ищет.

Понимая логику поискового запроса клиента, мы сделали упор на сильное техническое описание товаров, которое содержит исчерпывающее количество технической информации. Однако мы понимаем, что для эффективных продаж хорошего описания товара явно мало.



Мы готовы не просто удовлетворить запрос клиента на решение какой-то одной задачи, а предложить ему единое решение комплекса задач и проблем.

Необходима чёткая логика всего цикла продажи, начиная от первых запросов, закачивания доставкой или установкой оборудования. Для этого нами был разработан алгоритм продаж товаров через интернет-магазин CleverBros.com. Он состоит из четырёх этапов.

1. Анализ заявки на товар или уведомления о заказе;
2. Установка контакта с покупателем:
 - Уточнение специфики задач, под которую приобретается техника.
 - Первичный сбор информации о клиенте: вид деятельности, профессиональная сфера, заинтересованность в приобретении иных товаров в интернетмагазине.
 - Формирование карточки клиента.
3. Продажа заказанного товара и сопутствующих товаров и услуг;
4. Выстраивание длительных отношений с клиентом.

Успешная реализация алгоритма продаж невозможна без эффективной системы мониторинга и анализа внутренних и внешних процессов взаимодействия сайта с клиентами, с поисковыми машинами, с инфосредой сети интернет. Поэтому мы постоянно анализируем трафик, приходящий на сайт, следим за продвижением магазина в системе «Яндекс. Маркет», мониторим сайты с отзывами.



Важным фактором успешных продаж интернет-магазина является наличие услуг доставки, установки и обслуживания техники. Именно на этапе доставки закладывается основа реализации цели интернет-магазина — выстраивание длительных отношений с клиентом. Так как доставка это первое наше живое знакомство с клиентом.

Клиент никогда не остаётся один на один с товаром или проблемой, мы всегда рядом — это наше кредо.

Постоянно находясь во взаимодействии с нашими клиентами, нам удаётся выяснить их интересы, потребности, проблемы, чего им не хватает, чего не хватает нам, чтобы стать к ним ещё ближе. Все эти запросы совместно с тенденциями рынка определяют вектор развития нашего магазина.

Наша компания видит в интернет-магазине мощный экономический драйвер своего развития. И мы знаем, как этим драйвером стать. В планах: развить систему акций и скидок, учитывающую запросы наших клиентов, разработать инструменты постоянного мониторинга тенденций изменений поисковых запросов по товарам, представленным в нашем магазине.

Параллельно тому, что мы развиваемся для клиентов, мы также развиваемся и для наших поставщиков. Улучшаем систему взаимодействий. Ищем новые точки соприкосновения. Мы нацелены на повышение привлекательности нашего магазина для поставщиков, тем самым мы сможем удовлетворить потребности любого клиента.



Яндекс Маркет

КУПИТЬ



НОВОСТИ КОМПАНИИ



Второй квартал 2018 года принёс много событий.

Мы отметили два праздника: семнадцатый день рождения компании и десятилетие филиала «ВЕНЕТА СИСТЕМ» Ростов-на-Дону. Торжественное мероприятие по празднованию дня рождения компании прошло в тёплой атмосфере Театра Эстрады им. Аркадия Райкина. Празднование десятилетия филиала «ВЕНЕТА СИСТЕМ» в г. Ростов-на-Дону прошло в ресторане, расположенном на берегу реки Темерник.



Компания открыла новое для себя направление деятельности — ремонт цифровой техники. Сервисный центр «Клевер Бразерс» принимает на ремонт сотовые телефоны, ноутбуки, ПК, офисную и цифровую технику. Сервисный центр возглавил инженер Сергей Лисовский.



Генеральный директор «ВЕНЕТА СИСТЕМ» Игорь Александрович Логинов стал победителем флешмоба, организованного газетой «Деловой Петербург». История о первом предпринимательском опыте Игоря Александровича запомнилась редакции газеты «Деловой Петербург» и нашла горячий отклик у читателей. Яркость, глубина, искренность и жизненность рассказанной истории вывела её на первое место во флешмобе.



Специалисты отдела продаж организовали несколько лекций для коллег по правилам деловой переписки и делового общения. Этот новый вид коммуникации призван ещё более тесно сплотить все отделы между собой. В июне с лекцией по личной эффективности и организации времени выступила исполнительный директор «ВЕНЕТА СИСТЕМ» Анастасия Алёхина. Ею были представлены рабочие модели организации времени, даны советы по целеполаганию и планированию.



За последний квартал были выиграны тендеры и заключены договоры поставок и оказания услуг крупным клиентам. Мы заключили договор поставки печатающей техники с судоремонтным заводом АО «Центр судоремонта «Звездочка». Подписали договор об оказании услуг по комплексному обслуживанию оргтехники, принтеров и МФУ с радиевым институтом им В.Г. Хлопина. Стали поставщиками расходных материалов для оргтехники для нужд Санкт-Петербургского РФ АО «Россельхозбанк». Заключили договор на поставку компьютерного и периферийного оборудования с ФГБУ РосНИИГТ ФМБА России.

НОВОСТИ ФИЛИАЛОВ



«ВЕНЕТА СИСТЕМ», Воронеж

Иван Котов, директор филиала

За последние 4 месяца в Воронежском филиале произошло много позитивных событий. Мы расширили штат инженеров по ремонту техники. Выиграли тендеры на поставку оборудования, расходных материалов и оказания услуг крупным клиентам СИБУР-ИТ и «Газпром теплоэнерго Воронеж». Заключили федеральный договор с компанией Металл Профиль. Начали работать с федеральными компаниями: ЭФКО, КеллогРус, Биохим, Синтез, СИА интернешнл, Эконива.

Провели обучение сотрудников отдела продаж технологии «дожима клиента». Стали авторизованными дилерами продуктов и техники Kyocera.



«ВЕНЕТА СИСТЕМ», Москва

Софья Подольская, директор филиала

В нашем филиале за 4 месяца произошли существенные кадровые расширения в отделе технического обслуживания, в отделе ремонта техники и в отделе логистики.

Новым начальником технического отдела «ВЕНЕТА СИСТЕМ» Москва стал Виталий Маринин. Он недавно пришел в нашу компанию и быстро освоился. Теперь под его чутким руководством работают 3 отдела. Был расширен штат технических специалистов. Состав сервис-инженеров увеличен до 7 человек, из них 4 новых сотрудника.

Также филиалу удалось выиграть ряд крупных тендеров и заключить новые договора. Выигран тендер и заключен договор с фармацевтической Компанией ФП Оболенское. Заключен договор с ПСБ Форекс. Ожидаем подведения итогов по конкурсу, объявленному «Газпром телеком».



«ВЕНЕТА СИСТЕМ», Ростов-на-Дону

Мария Резник, директор филиала

Уходящий квартал был полон позитивных событий. Мы выиграли тендер на поставку оргтехники для ПАО «ВТБ БАНК». Подписали годовой контракт на комплексное обслуживание с ООО «Техада» ТМ Heinz, выиграли тендер на поставку печатающей техники для АО «Ростовводоканал», подписали контракт на поставку печатающих устройств с ОАО «Кореновский молочно-консервный комбинат», подписали контракт на поставку расходных материалов с «SC с АСТОН».

23 мая Мария Резник приняла участие в ежегодном «Всероссийском совете директоров». По итогам мероприятия проводилась «сессия деловых людей», где происходил обмен деловыми контактами.

Адаптация новых сотрудников —

важнейшая задача кадровой стратегии



Работа по адаптации нового сотрудника начинается с момента его прихода в качестве соискателя на собеседование. Менеджер по персоналу — первое контактное лицо, с которым соискатель будет общаться. В холдинге «Клевер Бразерс» подбором и адаптацией персонала занимается Екатерина Немешева. На её плечи ложится не только тщательный отбор тех, кто по своим личностным и профессиональным качествам подходит компании, но и качественная презентация нас как работодателя.



Екатерина Немешева, менеджер по персоналу:

– При первом собеседовании на территории работодателя важно всё: манера общения HR-менеджера, его настрой, умение прочесть эмоции человека и множество других факторов.

Одним из главных факторов успешной адаптации нового сотрудника на первых этапах является его комфортное психологическое состояние и низкий уровень стресса. Со сложной обстановкой новичкам помогают справиться наставники. Эту роль выполняют руководители подразделений.

Основная задача наставника вкпе с менеджером по персоналу — обеспечить успешное прохождение сотрудником испытательного срока, адаптировать его в коллективе и отправить в «самостоятельное плавание».



Анастасия Алёхина, исполнительный директор:

– Только наставник, чувствуя ответственность за нового сотрудника, может успешно интегрировать его в систему корпоративных отношений и передать ему корпоративные ценности компании. Наставник на время вхождения нового сотрудника в коллектив становится его проводником. Подсказывает нужные ходы, которые позволят новому сотруднику выполнить поставленную задачу эффективно, в соответствии с установленным порядком в компании.

Корпоративные ценности компании «Клевер Бразерс» транслируются во всём: выпущены обучающие и развивающие материалы, методологические материалы, инструкции по бизнес-процессам. В распоряжении нового сотрудника целая база знаний.

Для того, чтобы знание стало опытом, а опыт сложился в профессионализм, необходимо применять усвоенную теорию на практике и проводить периодическую оценку результатов своей работы. В компании «Клевер Бразерс» существует аттестация новых сотрудников после окончания 3-х месячного испытательного срока.

Проверка знаний нового сотрудника даёт понимание HR-менеджеру и руководителю о заинтересованности работника в дальнейшем росте и развитии внутри компании, об эффективности системы обучения в компании в целом, об уровне работы наставника с новыми сотрудниками и о состоянии психологического климата в коллективе.

Коллектив — живой организм. Интеграция в него нового элемента — процесс сложный и связан он с изменениями настроений членов коллектива. Правильность выбора стратегии адаптации коллектива к новому сотруднику и сотрудника к новому коллективу возможно оценить мониторингом.



Наталья Сипина, руководитель отдела продаж:

В том, что мониторинг состояния психологического климата в коллективе — одна из важнейших задач начальства, уверена руководитель отдела продаж Наталья Сипина:

– Я постоянно провожу мониторинг психологического климата в своём отделе. Это позволяет мне чутко улавливать любые изменения настроений в коллективе и действовать с поправкой на полученную информацию. Главное в работе с коллективом — выстраивание канала обратной связи и умение читать полученную информацию.

Адаптация нового сотрудника — это первый этап его профессионального развития в рамках компании. Каждый новый сотрудник — будущий профессионал в своей области и потенциальный управляющий. Для раскрытия потенциала сотрудников, по мнению Екатерины Немешевой, необходимо создавать равные условия и возможности для профессионального роста всех сотрудников. Это можно достичь проработанной стратегией кадрового развития компании, учитывающей современные тенденции рынка занятости.

Одним из элементов кадровой стратегии, применяемой в компании, является отточенная годами модель адаптивного ввода нового сотрудника в коллектив и в должность. Модель состоит из 5-ти шагов:

- Подготовка коллектива к приходу нового сотрудника;
- Разъяснение новому сотруднику схемы коммуникации;
- Прикрепления нового сотрудника к наставнику;
- Представление нового сотрудника коллективу;
- Обеспечение его всеми возможностями коммуникации с HR-отделом и начальством;

В заключение отметим, что адаптация новых сотрудников в компании «Клевер Бразерс» основана на чётко структурированной модели кадровой работы. В её реализации задействованы: HR-отдел, наставники, коллектив. Модель строится на двух основах: первая — плавный, адаптивный ввод нового сотрудника в коллектив; вторая — система оценки знаний.

При разработке кадровой стратегии принимаются во внимание не только нужды компании, но и тенденции рынка занятости. В этой связи адаптивность кадровой стратегии становится основным параметром успешности её реализации.

Под флагом прогресса: бизнес-процессы в компании вчера, сегодня, завтра

За 17 лет работы «ВЕНЕТА СИСТЕМ» претерпела множество изменений. Всё начиналось с небольшого бизнеса по восстановлению картриджей, сейчас компания — лидер СЗФО по обслуживанию печати. За этими достижениями стоит огромная работа, сотканная из проб, ошибок и успехов.

Мы рано поняли, что ключ к развитию — хорошо отлаженные бизнес-процессы, и уже в 2006 году совместно с компанией Carabi приступили к разработке VIS — симбиоз CRM и ERP-системы, в которой и поныне бьется сердце ВЕНЕТЫ. Мало кто вспомнит сейчас, какой была жизнь до VIS, но такие люди у нас всё же есть — представители отдела продаж, логистики и административного корпуса рассказывают, как это было.



Игорь Логинов, генеральный директор:

– До появления VIS преимущественно работали в Excel. Я лично вёл финансовый учёт в таблицах. Поначалу этого хватало. Но обороты компании росли, бизнес-процессы усложнялись, штат сотрудников рос и стало понятно, что без автоматизации процессов и выстраивании четкой системы коммуникаций развиваться будет невозможно.

В 2006 году мы познакомились со специалистом по информационным технологиям Андреем Пермяковым. Он изучил наши бизнес-процессы, мы составили процессную карту и переложили её на платформу Oracle. В этой среде была написана CRM-система Carabi, затем она переросла в VIS.

Эффект от перехода с полуручного метода контроля и учёта на автоматизированный учёт в VIS был заметен сразу. Возросла эффективность работы отделов, вырос оборот компании, система коммуникаций между отделами стала более информативной. Прошло более двенадцати лет с запуска VIS. С каждым годом наша CRM-система становится только лучше. Появляются новые функции, совершенствуются бизнес-процессы, повышается эффективность коммуникационных инструментов. Сейчас VIS — это комфортная и эффективная среда взаимодействия между компанией, клиентами и партнёрами.



Ольга Орлова, главный бухгалтер:

– Раньше у нас были самокопирующиеся бланки, с которыми мы забирали картриджи. Менеджер заполнял информацию, какие картриджи забрал, один экземпляр бланка оставался у клиента, два приезжали к нам — на производство и в бухгалтерию. Были целые стопки бумаг по выполненным заказам, бухгалтеры вносили с них данные в 1С. Приход денежных средств учитывался в таблице Excel, заполнял её сам Игорь Александрович Логинов. Каждый менеджер потом мог отфильтровать своих клиентов и посмотреть объем продаж за месяц.

Сейчас все процессы перекочевали в VIS, стало удобнее без такого количества бумаг, конечно. Но по времени мы не особенно выиграли: некоторую информацию приходится вносить дважды — в VIS и 1С.



Марина Глушкова, ведущий специалист по работе с корпоративными клиентами:

– Раньше я работала менеджером по продажам. Уже практически не помню, как мы жили без VIS, кажется, звонили водителям и по телефону сообщали, у какого клиента забрать картриджи, с кем из контактных лиц пообщаться, а весь учет вели в таблице Excel. Когда VIS только появился, была куча проблем: нужно было ввести всех клиентов и данные по ним в базу. Мы проделали большую работу, но это дало результат — сейчас почти все автоматизировано, больше информации по клиентам и заказам. Не нужно никому звонить, если есть вопросы, все данные по нашим клиентам доступны сию секунду.



Михаил Макеев, начальник транспортного отдела:

– Раньше менеджеры скидывали мне на почту заявки по образцу: название клиента, адрес, контактное лицо, примечание. Я эти задания аккумулировал и вставлял в общий маршрутный лист, который распечатывался водителям. Делил лист А4 на 12 клеток, каждая клетка — один пункт назначения. Особой логистической схемы не было, просто за каждым водителем закреплялась примерная территория, по которой он всегда ездил. Клиентов было довольно мало, и мы справлялись даже так. Это уже потом мы с Игорем Александровичем в VIS определили зоны доставки и строить маршруты стало гораздо удобнее. Конечно, сначала программа была очень «сырая», мы долго дорабатывали её, чтобы сделать удобной для логистики. Но теперь без неё не обойтись. VIS помогает нам расти, сейчас без консолидации данных в программе справиться с возросшими объемами доставки было бы невозможно.

Перед разработчиками встала сложная задача: нам было необходимо ПО, заточенное под наши процессы индивидуально, но в то же время актуальное и современное. В начале 2000-х на рынке было мало готовых решений, поэтому компания Carabi совместно с ВЕНЕТОЙ разработали продукт практически с нуля. VIS начинался с функционала для отдела продаж — в программу собиралась действующая база, вносились истории отношений с клиентами, она набирала обороты как CRM.

Об истоках этой грандиозной работы мы пообщались с руководителем компании Carabi, Валерием Еникеевым.



Валерий Еникеев, генеральный директор Carabi:

– С «ВЕНЕТА СИСТЕМ» мы познакомились в 2006 году, наше программное решение в компанию порекомендовал бизнес-аналитик Андрей Пермяков. Стояла задача автоматизировать бизнес-процессы, которые раньше велись в Excel и обычной тетради. Мы провели подготовительную работу, быстро включились в процесс и уже через несколько месяцев внедрили систему учета заявок, а потом и сканеры штрих-кодов картриджей. К концу 2006 года с Еленой Матюниной провели инвентаризацию складов, и после новогодних праздников все сотрудники уже начали работать с программой в полном на тот момент объеме. Серьезных проблем вспомнить не могу, мелкие недочеты и доработки решались в оперативном режиме.

До ВЕНЕТЫ мы работали с крупными компаниями и разрабатывали программы под их нужды, когда стали создавать VIS, пришлось многое переработать. Рабочие функции в компании на 500 и на 20 человек сильно различаются, пришлось значительно изменить программные роли, провести реинжиниринг бизнес-процессов, в итоге мы получили тот VIS, который есть сейчас. «ВЕНЕТА СИСТЕМ» - уникальный бизнес, совмещающий и оказание услуг, и продажу товаров, и другие функции. Работать с вами всегда очень интересно.

За 12 лет своего существования VIS приобрела множество обновлений, в дополнение появились мобильные приложения, сейчас это полноценно работающий бизнес-механизм, который помогает «ВЕНЕТА СИСТЕМ» наращивать конкурентные преимущества. Мы точно знаем, что ни у кого на рынке нет такой обширной статистической базы, которую мы накопили в VIS за все эти годы.

В 2018 году программа переживает новое рождение: у нее появляется веб-версия, дополнительный функционал и новое имя — Clever Brothers Assistant (CBA). Теперь это центр управления бизнес-процессами всего холдинга «Клевер Бразерс».

О новых возможностях рассказывает куратор проекта, Полина Пихо.



Полина Пихо, куратор проекта CBA:

– Программа CBA предоставлена в двух форматах: десктоп и веб-версия. На десктопе доступен весь функционал системы. Веб-версия имеет некоторые ограничения, но основные функции отдела продаж в ней доступны.

Информационная система имеет современный дизайн, удобный, интуитивно понятный интерфейс. Новая платформа, на которой написана программа, упрощает внесение изменений в процессы, загрузку обновлений, интеграцию со сторонним ПО.

Появились рабочие модули, которые можно подключать и отключать независимо друг от друга. В интерфейс программы встроены удобные виджеты, подключены плагины «Сканер», «Экран инвентаризации», «Экран логиста».

Веб-интерфейс CBA заменит Личный кабинет клиента и Партнерский портал. Все сервисы будут выстроены в одном интерфейсе, что ускорит внесение изменений и настройку системы под потребности Клиента или Партнера. Для Клиента и Партнера это отличный способ познакомиться с программой и при необходимости приобрести ее для использования в своей компании».



На пути к пониманию

— новые инструменты корпоративной коммуникации

Залог слаженной и успешной работы коллектива — налаженные эффективные коммуникации. Наша компания всегда уделяла этому большое внимание. Мы стараемся создать единое информационное пространство, основными каналами в котором являются формальные и неформальные коммуникации между отделами, система управления взаимоотношениями VIS, коммуникации между филиалами компании по видеосвязи.

С 2012 года проводятся ежегодные корпоративные собрания, в которых участвуют руководители, рядовые сотрудники, представители филиалов. Мероприятия подобного формата позволяют донести до каждого члена коллектива компании стратегическую цель, планы компании, ее ценности, объяснить общий вектор движения.

В прошлом году мы освоили для себя новый вид корпоративной коммуникации — Skype-совещания с директорами филиалов. Нахождение в постоянном контакте позволяет поддерживать одинаково высокое качество оказываемых услуг во всех городах присутствия компании и устанавливает единый стандарт бизнес-процессов во всех филиалах.

Участники Skype-совещаний отмечают возрастающую эффективность данного вида корпоративной коммуникации.

«Совещания помогают в работе. Обсуждаем многие насущные проблемы, обмениваемся новостями, ищем совместные пути выхода из сложных ситуаций», — комментирует постоянный участник совещаний, директор Ростовского филиала Мария Резник.

С этого года еженедельно проводятся аналогичные совещания с руководителями подразделений, задействованных в продажах.



«Совещания — это хорошая практика коммуникации между отделами и способ обнаружить проблемы на начальной стадии. Еженедельные совещания помогают оценить собственную эффективность. Если раз за разом тебе нечего сказать, стоит задуматься, насколько эффективна твоя работа. Практика еженедельных совещаний дисциплинирует, каждый раз отмаливаться не получится, это будет заметно очень быстро», — считает руководитель отдела маркетинга и развития Екатерина Горина.

Многие руководители вдохновились практикой проведения периодических совещаний и проводят еженедельные совещания внутри отдела. Это помогает держать руку на пульсе. На таких совещаниях отчитываются по выполненным задачам, ставят план на текущую неделю, обсуждают проблемы.

Также популярным стало собирать рабочие группы для решения сложных задач. Раньше такие задачи на себя брал один сотрудник, от остальных он мог получить ответ на вопрос или консультацию при необходимости. Это не всегда было эффективно и приносило результат.

Еще одна полезная инициатива поступила от нашего молодого отдела продаж под руководством Зои Ивановой. Ребята подготовили несколько семинаров на темы «Деловое общение и переписка», «Холодное КП» и «Нетворкинг». Эту идею подхватила Екатерина Горина, и сейчас такие семинары проводят многие сотрудники.

Совещания — это хорошая практика коммуникации между отделами и способ обнаружить проблемы на начальной стадии.

«Я проводила семинар по планированию и продуктивности, а недавно мы с Натальей Сипиной рассказывали менеджерам про рабочий настрой и позитивное отношение к работе.

Было очень интересно попробовать себя в новой роли, поделиться опытом, знаниями. Надеюсь, для слушателей это не было потерей времени, — комментирует новую практику исполнительный директор Анастасия АLEXИНА. — Мы постоянно пробуем новые инструменты, экспериментируем. Это и позволяет нам развиваться и не стоять на месте».

НАШИ ХОББИ

как увлечения сотрудников помогают им в работе

Сегодня мы расскажем про некоторые увлечения наших коллег, которые помогают им в работе. Это истории о том, как творческий подход к переговорам помогает найти нужные слова Валерии Ждановой, как занятия декоративным искусством способствуют расширению жизненного кругозора Маргариты Поповой, и как спорт помогает Николаю Люлюкину справляться с нагрузками на работе и быть более эффективным.

Декупаж — красота обилия в гармонии



Маргарита Попова,
ведущий специалист отдела продаж «ВЕНЕТА СИСТЕМ» Воронеж:

- Декупаж — старинный вид декоративного искусства, благодаря которому можно почувствовать себя настоящим творцом, не имея при этом специального художественного образования. Декупаж меня привлек большим количеством новых, разнообразных и самых красочных

материалов, сочетание которых позволяет создать действительно неповторимые изделия собственными руками. Процесс занятия этим видом творчества очень захватывающий и доступный.



Декупаж богат на различные техники, и чем дольше вы им занимаетесь, тем больше вы для себя открываете новых возможностей сочетания материалов и техник исполнения. Я постоянно открываю

для себя что-то новое в этом виде искусства. Это расширяет мой жизненный кругозор и позволяет видеть привычные вещи по-другому.

Ракушки, камешки, старые монетки, пуговицы, фантики от конфет и многое другое — все это украшения, вещи, художественное сочетание которых рождает красоту из хаоса. Вот, например, совсем недавно я выполнила интересное оформление для одной из моих бутылочек — забор из палочек для мороженого, припорошенный снегом из манной крупы, а с капроновой крыши свисают прозрачные и холодные сосульки из канцелярского клея. Вот такое необычное сочетание!



Моему увлечению нет и года, но захватило оно меня полностью, и первые успехи уже есть. В апреле меня пригласили принять участие в Нидерландском международном форуме рукодельниц и мастеров. Помимо участия в конкурсе мне выпал уникальный шанс узнать много новой и полезной информации, посетить несколько мастер-классов разных направлений и, конечно же, увидеть прекрасную, удивительную и далекую Голландию.

Поездка вдохновила меня на новые шаги, ведь среди каналов и живописных мостов, тюльпанов и действующих мельниц, множества дорожек и настроения людей невозможно остаться равнодушным, идеи рождаются одна за другой! Вот он — толчок для дальнейшей работы! У меня очень много планов на будущее, связанных с моим увлечением, а сейчас главное для меня — это улыбки и счастливые глаза близких и родных, которым я дарю свои маленькие произведения искусства!

накопившееся за неделю напряжение. Спорт помогает мне поддерживать себя в тонусе, способствует не только физическому, но и профессиональному развитию. Благодаря хорошей физической форме я меньше устаю и больше успеваю сделать по работе.

В планах — записаться в бойцовский клуб и начать изучать восточные единоборства. Также хочу набрать мышечную массу и вес, соответствующий моему росту.



Занятия театральным искусством помогают мне быстрее справляться со скованностью, которая может возникнуть во время переговоров с клиентами или партнерами. Навыки, полученные в кружке, я стараюсь применять максимально эффективно, но здесь главное — соблюдать баланс.

На занятиях мы ставим сценки. Часто приходится играть различные роли и вживаться в образы персонажей, черты характера которых не всегда свойственны мне. В этом и заключается магия театра. Примеряя на себя роль персонажа, ты начинаешь вести диалог с самим собой. Это позволяет взглянуть на себя со стороны.

В планах — продолжать совершенствоваться в театральном искусстве. Возможно, со временем поступлю в театральное училище и свяжу свою жизнь с театром окончательно».

Спорт — сила тела и духа



Николай Люлюкин,
специалист отдела продаж:

— Я занимаюсь бодибилдингом уже более пяти лет. Мое занятие спортом началось с желания улучшить свою физическую форму. Как-то раз друзья меня пригласили пойти вместе с ними в тренажерный зал — так я и обрел свое увлечение.

На занятия в зале я трачу все выходные. Хотелось бы ходить еще и на буднях, однако пока не могу найти времени. В моем увлечении меня поддерживает жена. Периодически мы вместе ходим на тренировки в спортзал.

Занятия в зале позволяют мне разрядиться эмоционально, скинуть

Театр — открытый диалог с самим собой



Валерия Жданова,
специалист отдела продаж:

— По своей натуре я человек открытый, легко нахожу общий язык и устанавливаю контакт. Это мне сильно помогает в работе, так как мне приходится много общаться с людьми и вести переговоры — это тоже своего рода театр, где есть актеры и зрители.

Именно поэтому меня увлек театральное искусство началось 4 года назад. Сейчас я хожу на занятия 2 раза в неделю после работы. Остальное свободное время провожу на воздухе, люблю много гулять.

P.S.

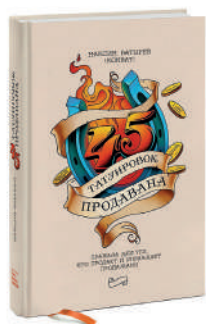
Впереди нас ждет еще больше интересных и познавательных историй о том, как увлечения наших коллег помогают им справляться с работой и делают их мир красочнее и интереснее. Потому что «ВЕНЕТА СИСТЕМ» — коллектив сильных и творческих людей!

Clever Brain – точка интеллектуального роста

«Ум есть драгоценный камень, который более красиво играет в оправе скромности».

Максим Горький

Современный мир наполнен информацией различных сортов. Выделить из неё рациональное зерно бывает крайне сложно. Иногда настолько же сложно, как спросить у кого-нибудь совета — что почитать? Мы сталкивались с этой проблемой, поэтому сделали небольшую подборку литературы. Мы выбрали 4 произведения различных жанров по рекомендациям наших коллег, которые содержат практическое знание или способны изменить ваше представление о жизни.



Максим Батырев «45 татуировок продана»

Книга великолепная. Я бы назвала ее квинтэссенцией житейской и профессиональной мудрости, потому что жизненные уроки, они же «татуировки», изложенные от лица Батырева, пригодятся каждому, кем бы он ни работал. Особенно ценно то, что основаны они на личном опыте Максима, а значит, абсолютно применимы в жизни.

Людам, связанным с продажами, прочитать эту книгу обязательно нужно, она поможет избежать многих неловких моментов. Написана книга очень доходчиво и живо. Нет в ней ни капли самовосхваления автора (хотя ему

объективно есть, чем хвалиться), нет неочевидных вещей или заумной теории. Только практика и жизненный опыт, почти биография.

Батырев еще раз доказывает, что секрет успеха — это светлая голова, выносливость и работоспособность. Чтобы чего-то добиться, нужно много работать, набивать шишки и никогда не сдаваться. Эта книга — отличный мотиватор.

Если вы в профессиональном тупике сейчас, вам не хватает поддержки или просто хочется почитать что-то по-настоящему полезное — скорее хватайте «45 татуировок продана». Кстати, у Батырева и для управленцев кое-что есть: его первая книга «45 татуировок менеджера» ещё более прекрасна и не менее полезна.

Мне она очень помогает в моей профессиональной жизни, часто вспоминаю советы оттуда, когда сталкиваюсь с неоднозначными рабочими ситуациями.

*Екатерина Горина
– руководитель отдела развития
и маркетинга*



Роберт Саттон «Не работайте с мудаками»

Ключевая мысль книги вынесена в заголовок: не стоит работать с идиотами, какими бы хорошими специалистами и высококлассными профессионалами они ни были.

Саттон научно доказывает данный принцип. В книге много примеров из научных исследований и экспериментов и опыта, которые доказывают негативное влияние придурков на работу всей компании. Саттон показывает, как снижается эффективность работы команды и всей компании, насколько негативно влияют такие люди на климат внутри коллектива, что приводит к оттоку классных и адекватных



сотрудников. И главное, Саттон предупреждает: придурки заразны.

В книге можно найти советы, как нейтрализовать или безболезненно уволить негодного сотрудника. Есть даже чек-лист, как понять, не являетесь ли придурком вы сами. И что делать, если вам не повезло.

Не стоит ждать от книги чуда. Думаю, все и так догадываются, что работать с деструктивными людьми не стоит. Но если вдруг вы сомневались, стоит ли их терпеть и даже в чем-то потакать им из-за их профессиональных качеств (или по другим причинам), прочитайте книгу. Возможно, она даст вам ответ.

Анастасия Алёхина
— исполнительный директор
«ВЕНЕТА СИСТЕМ»



Сергей Кара-Мурза «Манипуляция сознанием»

Меня всегда интересовали процессы, происходящие в обществе. Особенно взаимоотношения между государством и населением.

Моё увлечение постепенно переросло в профессиональный интерес, интерес к процессам, влияющим на выбор людей. Я прочёл множество литературы по этому вопросу, прежде чем открыл для себя книгу «Манипуляция сознанием».

Первое, что мне понравилось в книге, это её изложение. Автор приводит обширнейшую подборку примеров успешной манипуляции сознанием человека со стороны государства, даёт описание техник манипуляции, а также оставляет ссылки на первоисточники — научную литературу.

Особый интерес эта книга у меня вызвала наличием в ней исторического сравнительного анализа двух периодов времени: СССР и России. Автор очень чётко показывает, как технологии, зародившиеся в период СССР, эволюционировали и применяются в современных условиях.

Основной посыл книги — думать и анализировать. Не довольствоваться готовыми шаблонами, а формировать свое личное мнение. Пытаться выстраивать несложные логические цепочки, разматывать информационные клубки. Пропускать через призму критического мышления всю информацию.

Лично для меня ценность этой книги выражена в том, что после её прочтения я начал более тщательно присматриваться к тем вещам, на которые до этого времени особого внимания не обращал. Как гласит распространённая идиома — «дьявол кроется в деталях».

Андрей Книга
— руководитель проекта
«Интернет-магазин»



Джим Кэмп «Сначала скажите «нет»»

Идея книги проста и в этом её гениальность — не надо бояться говорить клиентам «нет» тогда, когда это необходимо. Каждый продукт имеет свою стоимость и ценность. Стоимость продукта определяется рыночными показателями, а его ценность отношением продавца к нему. Продавцу необходимо отстаивать свои позиции и ценность своего продукта перед покупателем.

Иногда клиенты пытаются «прогнуть» под себя продавца, первоначально отказывая ему, пытаются сбить цену и понизить ценность продукта. Кэмп призывает ни в коем случае не опускаться до уровня «дешевки». Продажи — это игра на равных. Клиенты понимают, когда продавец занимает сильную позицию, и в таком случае принимают настоящую ценность продукта.

Важно научиться отстаивать свою позицию и в том числе не бояться говорить «нет», не прогибаться под навязываемые условия и не бояться отказов. Отказ — это только начало продажи. Понятому это сложно понять, но на практике все встаёт на свои места. Я активно пользуюсь в своей работе советами и знаниями, полученными из этой книги. Они действительно работают.

Книга Джима Кэмп «Сначала скажите «нет»» переворачивает привычное видение процесса продаж.

Зоя Иванова
— руководитель отдела
продаж «1-я Советская»



Сервисный центр Clever Bros. открывает двери.

История рождения нового направления «Клевер Бразерс»

Своей основной задачей компания «Клевер Бразерс» всегда считала оперативное реагирование на потребности клиента. Мы чутко прислушиваемся к нашим деловым партнерам, стараемся держать высокую планку сервиса и расширяем пакет услуг, если того требует рынок.

Недавно в рамках направления IT-аутсорсинга мы открыли собственный сервисный центр по ремонту цифровой техники и электроники. Сервисный центр возглавил сотрудник, управлявший отделом производства, инженер с большим опытом работы Сергей Лисовский.

- Сергей, как пришла идея появления сервисного центра? У нас давно работает отдел по ремонту печатающей техники, но компьютеры или смартфоны мы принимаем впервые.

- Идея родилась еще на стратегической сессии полтора года назад, её выдвинули сразу несколько команд из разных подразделений, то есть она была актуальной для всех. Потом мы ее обсуждали, прорабатывали, а когда появилось направление IT-аутсорсинга, поняли: без своего сервисного центра уже нельзя. Раз мы обслуживаем технику, то должны ее и ремонтировать.



Теперь мы общаемся с клиентами не только удаленно, вкуче с программными неполадками исправляем и проблемы, с которыми по телефону или в офисе клиента справиться невозможно.

- А почему все вдруг решили, что это будет востребовано? От клиентов уже поступали запросы?

- Запросы стали поступать, когда направление IT-аутсорсинга активно заработало. Мы нацелены на то, чтобы предлагать клиенту комплекс услуг, снять с него заботы о технике вообще, а без ремонта с нашей стороны он, получается, всё равно вынужден искать каких-то мастеров, если у него ноутбуки вышли из строя, например. Теперь этой проблемы нет — заберем и отремонтируем.

Ещё у нас есть сильное преимущество перед нашими конкурентами — мы отвечаем за качество ремонта своей репутацией. Сервис работает в составе крупной компании с многолетней историей, соответственно, мы отвечаем перед клиентом лицом фирмы. И это располагает к нам людей.

- Какой круг задач вы решаете в рамках сервисного центра?

- Ремонтируем офисную технику: системные блоки, ноутбуки, моноблоки, ИБП, смартфоны, планшеты, ЖК-панели и телевизоры. Всё, что связано с компьютерной техникой и «железом», можем отремонтировать даже новые модели от Apple.

- Планируете ли расширяться в сторону ремонта офисной периферии? Домофонов, например.

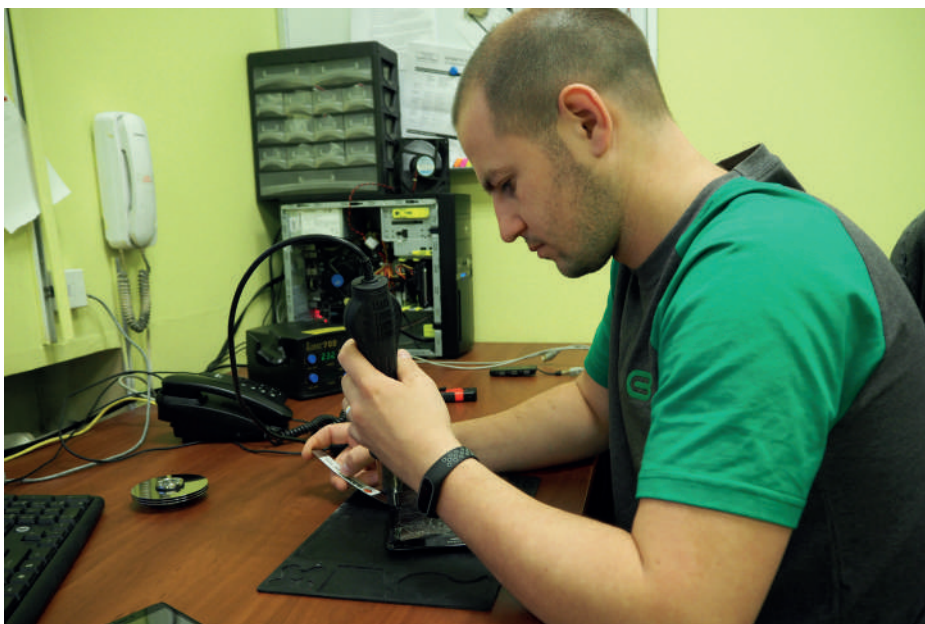
- Пока не думали об этом, но скорее всего нет. Если мы начнем ремонтировать всё подряд — от кофеварок до домофонов, то превратимся в многофункциональную мастерскую для населения, у нас же совершенно другая цель. Сейчас мы — специализированный сервисный центр, им и останемся.

- Работаете и с физическими, и с юридическими лицами?

- Да, конечно. Любой человек может прийти к нам на 1-ю Советскую и принести свое сломанное устройство. У юридических лиц, если объем большой, мы можем приехать и забрать технику сами, а потом отвезти им назад. Делаем всё, чтобы клиенту было удобно и комфортно работать с нами.

- Как ты сам оказался в сервисном центре? Ты столько лет до этого возглавлял производство «ВЕНЕТА СИСТЕМ», почему решил перейти в другое подразделение холдинга?

- Ремонт техники — мое хобби, уже несколько лет я занимаюсь им в частном порядке, а теперь появилась возможность развивать направление в родной компании. Конечно же, я с радостью взялся за это дело и с самого начала поддерживал идею создания сервисного центра. Считаю, что это очень перспективное начинание.



Техники вокруг нас становится все больше, она ломается — от этого не уйти — а значит, всегда будут востребованы те, кто умеют ее чинить.

- Какие планы на развитие?

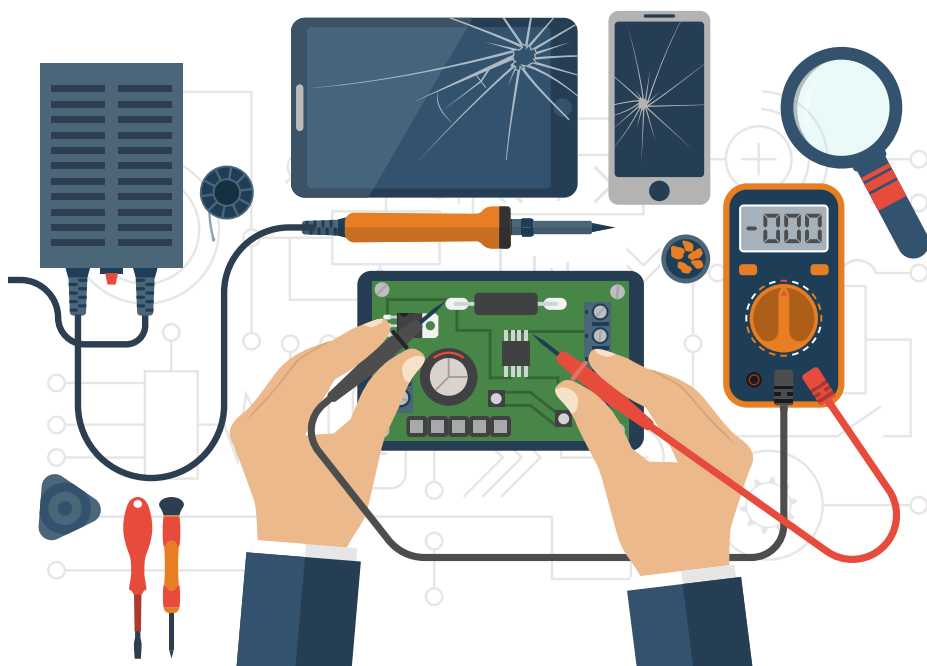
- Мы хотим построить большой сервисный центр с полным комплексом услуг — от обычной пайки до пайки BGA-чипов. «ВЕНЕТА СИСТЕМ» ведь тоже начинала с малого, а потом развилась в устойчивую и сильную компанию. Уверен, что и у нас с ребятами всё получится.

- Как ты считаешь, что будет более популярно для клиентов через полгода — привычные услуги «Клевер Бразерс» или же ремонт?

- Я думаю, что будущее за комплексным подходом. Если одна компания может и поставлять, и обслуживать, и ремонтировать технику — с ней удобно работать, зачем искать кого-то ещё? Мы ориентируемся именно на комплексность. Приятно предложить уже наработавшему клиенту новые услуги, помочь ему сэкономить не только на печати, а в целом на обслуживании офиса.

Наши конкуренты тоже делают шаги в развитии IT-аутсорсинга, но на сегодня мы их опережаем, потому что стоим уже на этапе масштабирования направления, а не на старте.

Мне этот подход нравится, я считаю, что мы выбрали верную дорогу, и клиенты это тоже ценят.



Корпоративный блог – территория обмена опытом

Обмен опытом создаёт благодатную почву для роста и развития индустрии печати и IT.

Сегодня корпоративный блог на сайте компании воспринимается как инструмент маркетинга и в большинстве случаев не несёт смысловой нагрузки. Мы берем за основу другой подход. Для «Клевер Бразерс» и «ВЕНЕТА СИСТЕМ» блог — это в первую очередь инструмент обмена опытом с нашими коллегами и партнёрами.

Мы всегда стремились делиться накопленной экспертизой в сфере печати, пропагандировать культуру отрасли, а теперь развиваем экспертность в области IT-аутсорсинга. Это наш вклад в развитие отрасли. Большая часть нашей информационной активности нацелена на повышение отраслевой и профессиональной культуры.

ВЕНЕТА привела на рынок термин «покопийная печать», и теперь он прочно вошел в обиход многих коммерческих и государственных компаний. Популяризация важности нашей деятельности для экологии и общества — основная цель создания блога.

Мы хотим как можно больше рассказывать о своей работе, чтобы каждый читатель знал, что такое качественная печать, как её обеспечить или на что обратить внимание при выборе подрядчика по IT-аутсорсингу.

Рецепт новых статей для корпоративного блога очень прост. Мы держим руку на пульсе событий, находим «вкусные» темы для обсуждения, собираем экспертное мнение наших специалистов из IT-отдела, технического отдела и отдела ремонта техники, и публикуем информационно насыщенные материалы.

Недавно в блоге ВЕНЕТЫ была опубликована новая статья: «Восстановление картриджей по стандарту качества STMC». Публикация детально раскрывает технический процесс восстановления картриджей на производстве «ВЕНЕТА СИСТЕМ». Инженеры производства рассказали об основных процессах восстановления картриджей, показали все этапы процесса и материалы, которые применяются в работе.

Мы ведём честный и открытый диалог с клиентами и партнёрами. Ценность таких отношений заключается в возможности нахождения реальных решений проблем отрасли. Диалог мы стремимся обогатить личным опытом и перенять его у наших партнёров. Так создаётся благородная почва для роста и развития индустрии печати и IT.

Мы гордимся тем, что мы делаем. Мы создаём реальную территорию обмена опытом, позволяющую другим расти и развиваться вместе с нами. Каждый может внести свой вклад в развитие индустрий печати и IT. Достаточно просто начать!

Любой читатель может предложить тему для следующей статьи или задать интересующие вопросы, написав на почту:

marketing@veneta.ru

Мы будем рады подготовить для вас материал на основе собственного опыта.

Давайте строить культуру отрасли вместе!





 **BE CLEVER**
КОРПОРАТИВНЫЙ ЖУРНАЛ

Главный редактор: Игорь Логинов
Редколлегия: Екатерина Горина, Анастасия Алехина, Екатерина Немешева,
Алина Гавричева, Мария Шамонтьева, Иван Катков.
Корпоративный журнал ГК «Clever Bros.»
Адрес редакции: Россия, Санкт-Петербург, 1-я Советская ул., д. 6.
E-mail: info@cleverbros.ru
Тираж: 200 экз.

www.cleverbros.ru