

COMPUTERWORLD **УКРАИНА**

Информационно-аналитический еженедельник WWW.COMPUTERWORLD.COM.UA

#39 (654) 6 ОКТЯБРЯ 2008 г



Украина провела
логический форум
«Идеи за инновациями»

СТР. 2



SS – эксклюзивный
пьютер проекторов
ng Electronics

СТР. 10



Кения
нки ViewSonic

СТР. 12

N 1609-8145



ГОСТЬ НОМЕРА



ВИКТОРИЯ КОВАЛЬСКАЯ,

заместитель директора по работе с филиалами ООО «Арт-мастер»:

«"АРТ-МАСТЕР": ЕСЛИ ТЫ ЛИДЕР, ТО ВО ВСЕМ!»

СТР. 14



Виктория Ковальская,
заместитель директора по работе с филиалами ООО «Арт-мастер»:

«"Арт-мастер": если ты лидер, то во всем»

Интервью провел Сергей Кувек

За полтора года филиальная сеть компании «Арт-мастер» охватила всю территорию Украины — она представлена во всех областных центрах и АР Крым. За это время компания достигла высокого уровня обслуживания клиентов, но не собирается на этом останавливаться. О работе филиальной сети и планах по ее развитию рассказывает Виктория Ковальская, заместитель директора по работе с филиалами «Арт-мастер».

СМ Расскажите, пожалуйста, какие бизнес-преимущества получает компания, имеющая филиальную сеть.

Для крупной многопрофильной компании, каковой является «Арт-мастер», развитие филиальной структуры стало необходимым шагом для качественного обслуживания наших клиентов в каждой области Украины. Несмотря на всю сложность процесса организации, ведь «Арт-мастер» каждый филиал поднимал с «нуля», функционирование филиала в каждом областном центре дает ком-

пании возможность работать с каждым клиентом индивидуально. Самое весомое преимущество, полученное благодаря налаженной филиальной сети, — это возможность продвижения продуктов компании, а также региональная популяризация качественных ИТ-услуг.

За время существования филиальной сети мы смогли вывести сервис обслуживания на высший уровень качества и позаботиться о том, чтобы каждый региональный офис был самостоятельной структурной единицей в составе

«Арт-мастер». Мы достойно представлены в каждом регионе Украины, наш клиент может получить квалифицированную консультацию и удостовериться в качестве обслуживания наших специалистов.

СМ Однако филиальная сеть имеет и обратную сторону медали — резко возрастает сложность управления. Что нужно сделать, чтобы облегчить управляемость филиальной сети?

Если компания принимает решение о развитии филиальной структуры, то она заведомо знает, какие сложности ее ждут на пути реализации этого проекта.

Мы использовали новый подход к продвижению торговых марок компании под названием «Мобильный офис». Данная концепция заключается в организационной поддержке и разработке новой структуры, организации удален-

ного обучения мобильного персонала. Специалисты «Арт-мастер» разработали новые корпоративные стандарты удаленного взаимодействия и «корпоративной культуры мобильного офиса», что автоматически перестроило политику компании и ее восприятие уже на другом, всеукраинском, уровне.

Реорганизация сетевой инфраструктуры, внедрение новых аппаратных средств и устройств, поддерживающих мобильную работу, а также разделение типов рабочих мест на стационарные и мобильные позволяет результативно управлять сетью филиалов.

СМ Что является главным во взаимодействии центр — филиалы?

Оперативность. Системность. Отчетность. Любая задача, поставленная перед компанией, решается четко и слаженно. Благодаря новейшим разработкам специалистов «Арт-мастер» задачи обрабатываются и решаются в кратчайшие сроки.

В связи с расширением компании в центральном офисе был создан ЦКИП (Центр координации информационных потоков), который занимается непосредственной координацией взаимодействия между структурными единицами компании. Наличие ЦКИП позволяет нам всегда держать руку на пульсе событий и вовремя реагировать на какие-либо дисфункции внутри системы.

СМ А каким образом осуществляется координация работы филиалов между собой?

Коммуникация между филиалами осуществляется по такому же принципу, как и с центральным офисом. Весь «Арт-мастер» работает в единой информационной системе. Несмотря на широкую географическую сеть компании (25 филиалов в каждом областном центре и АР Крым), каждый офис и каждый его сотрудник всегда имеет доступ к необходимой информации, необходимому должностному лицу, координирующему проект или же контролирующему его.

В нашей компании каждый занимает свое место. И прекрасно знает рамки своих полномочий. Все необходимые условия для продуктивной работы обеспечены высшим руководством, начиная с обстановки на рабочем месте и заканчивая важнейшим фактором — атмосферой в коллективе. Все мы работаем в равных условиях, и все знаем ту цель, ради которой работаем. Поэтому координировать любые процессы в организации заведомо несложно.

СМ В чем проявляется влияние работы филиалов на работу центрального офиса?

Отслеживание ситуации в регионе позволяет генерировать эффективные

решения в области востребованных услуг для наших клиентов. Каждый регион имеет свою специфику. То, что дает преимущество в одном регионе, может потянуть на дно в другом. Поэтому для нас очень важен сбор и анализ информации по каждому региону и разработка индивидуальных решений для каждого из них, чтобы соответствовать репутации лидера и партнера для своих клиентов на ИТ-рынке.

Каждый наш филиал функционирует самостоятельно. Но все наши успехи — общие. Благодаря успешной деятельности и развитой филиальной

“ Наличие филиальной сети позволяет быть ближе к клиенту **”**

структуре нашу компанию уже второй раз подряд признали лучшим производителем отечественных товаров 2008 г., аккредитованный центр сертификации ключей MASTERKEY «Арт-мастер» награжден премией «Украинский Национальный Олимп» в номинации «Высокопрофессиональное предоставление услуги электронной цифровой подписи». А проект Fleet Management (новаторская, но уже хорошо зарекомендовавшая себя система мониторинга и управления транспортными средствами) компании «Арт-мастер» награжден премией «Украинский Транспортный Олимп» в номинации «Проект года». В начале сентября были подведены итоги масштабного проекта «Арт-мастер» — Всеукраинской студенческой олимпиады по программированию 2008 г.

СМ Компания «Арт-мастер» стала всеукраинской буквалью за полтора года. Это чрезвычайно малый срок. Как вам удалось достичь такого результата?

На протяжении восьми лет сотрудники «Арт-мастер» каждый день работают под общим девизом «Профессионально. Качественно. В срок».

Философия компании основывается на профессионализме. Оправдывать ожидания клиента и удовлетворять его потребности в такой нелегкой сфере, как ИТ, непросто. Но если мы за это взялись, то должны соответствовать уровню ответственности, возложенной на нас.

Выходя на рынок, мы специализировались на разработке ПО и ГИС-решений, так как именно в этих ИТ-сферах просматривался некий вакуум. В дальнейшем стали развивать услугу электронной цифровой подписи, обучение ИТ-специалистов и консалтинг по этому направлению. С 2007 г. на рынке появилась потребность в ИТ-аутсорсинге, и мы предложили клиенту поддержку технической инфраструктуры бизнеса,

избавляя его от необходимости содержания в штате системного администратора. Для предоставления такого рода услуг и была создана инфраструктура, благодаря которой мы способны оперативно оказать клиенту помощь в установке и поддержке оборудования, программного обеспечения, а также решить любые технические задачи.

По мере того как компания развивает свою деятельность, мы постоянно получаем подтверждение расширения собственных компетенций и возможностей в виде заключения договоров о партнерских отношениях, договоров о сотрудничестве, а также лицензий, сертификатов и дипломов.

За полтора года существования нашей филиальной сети мы достигли высокого уровня обслуживания клиентов. Сервис и являлся основным акцентом в рамках развития филиалов. Однако сейчас мы будем уделять основное внимание приближению линейки продуктов к покупателям на всей территории Украины. Теперь все наши клиенты будут находиться максимально близко к продуктам компании. В настоящее время каждый филиал представляет собой самостоятельное подразделение с полным спектром компетенций «Арт-мастер». Таким образом, мы стремимся более активно представлять свои продукты всему украинскому рынку.

СМ Какова сегодня ситуация с кадрами на местах?

Нашими кадровыми специалистами разработана и внедрена общая система подбора и оценки персонала. Она касается сотрудников всех офисов компании. Есть определенные требования к каждой должности, и сотрудник должен отвечать этим требованиям. Наша кадровая политика построена таким образом, чтобы максимально оптимизировать эффективную работу компании в целом. При наличии четкой схемы подбора персонала ситуация с кадрами по тому или иному направлению легко контролируется и управляется. Компания развивается, многие отделы, направления деятельности и проекты продолжают формироваться и развиваться, поэтому практически каждая должность предусматривает возможность карьерного и профессионального роста.

СМ Существуют ли какие-либо региональные отличия?

Различия, безусловно, есть. Каждый клиент требует индивидуального подхода. И с каждым клиентом мы работаем по индивидуально разработанной программе. Не важно, в Киеве или в регионе. Мы едины в подходе к выполнению поставленной задачи: «Профессионально. Качественно. В срок».

СМ Какова роль руководителя филиала: он транслирует указания из центра или работает по результатам?

Как я уже говорила выше, каждый наш филиал функционирует самостоятельно. Но отчетность по проектам и анализ деятельности за определенный период — общие.

Руководитель филиала является ответственным лицом компании на уровне своего областного центра и выполняет все возложенные на него функции. Центр контролирует ситуацию в регионе и координирует действия филиала.

Роль руководителя филиала очень важна. Он, как представитель компании «Арт-мастер», управляет всеми процессами комплексного обслуживания, среди которых соблюдение сроков работы, контроль темпов и качества ее выполнения, определение необходимого количества материальных и человеческих ресурсов. Роль руководителя филиала в системе трудно переоценить, от его ежедневной работы зависит авторитет всей компании. Глубокие знания в области информационных технологий, ситуации на рынке конкурентов, подрядчиков, потенциальных клиентов, умение организовать эффективную и слаженную работу филиала, непрерываемый авторитет у заказчика, преданность своей профессии — вот качества, которые характеризуют руководителей филиалов «Арт-мастер».

СМ Следует ли учитывать какую-либо местную специфику филиалов, или всем нужно работать по единым стандартам?

Компания «Арт-мастер» сертифицирована по стандарту ISO 9001:2000, подтверждающему высокий уровень качества работы компании, и ISO 27001:2005, который удостоверяет соответствие международным требованиям к системе менеджмента информационной безопасности компании для демонстрации способности защищать свои информационные ресурсы (первой среди украинских компаний). Этот факт не позволяет нам допускать малейшего несоответствия международным стандартам.

Каждый член нашей команды и вся его работа пропитаны основной идеей — профессионально решать задачи и удовлетворять потребности наших клиентов в области информационных технологий. Каждый сотрудник работает в компании по одинаковым стандартам и соблюдает каждый пункт корпоративного кодекса. Благодаря этому «Арт-мастер» и достиг определенных вершин и не собирается останавливаться на достигнутом.

СМ Расскажите, пожалуйста, о портфеле услуг, предлагаемых на местах.

Перечень услуг и качество обслуживания неизменны как в Киеве, так и в региональных офисах «Арт-мастер».

Мы предоставляем глубокий индивидуальный подход к клиенту и всегда рады дать консультации по различным вопросам, оперативно и качественно оказать услуги различного рода, выполнить работы любой сложности. Call-центр компании обслуживает клиентов по всей территории Украины.

Все клиенты в любом из 24 областных центров, а также в Симферополе

Идеальное качество сервиса в филиалах позволяет уделять внимание всей линейке наших продуктов на местах

и в Киеве могут получить личную электронную цифровую подпись от АЦСК MASTERKEY (ТМ «Арт-мастер»), чтобы облегчить процедуру подачи отчетности в контролирующие органы (ЕДР, ПФУ, ГНАУ). До конца 2008 г. продлена всеукраинская акция от АЦСК MASTERKEY «3 по цене 1-й» — мы предоставляем всем желающим возможность приобрести ЭЦП за 49 грн., то есть в три раза дешевле номинальной стоимости.

В области ГИС-решений компания «Арт-мастер» разработала свою технологию сбора пространственных данных, основанную на использовании GPS-технологии «Фазтон». Базы данных семейства «Фазтон™» создаются с помощью собственной технологии, использование которой гарантирует актуальность и качество собранных данных, а также их лицензионную чистоту. На данный момент «Фазтон» является уникальной и неповторимой картографической базой данных, так как наиболее актуальна на территории Украины.

«Фазтон» — это семейство продуктов, представляющих собой геопространственные базы данных, состоящие из: дорожной сети, элементов дорожной сети в виде сегментов цепочно-узловой модели; правил организации дорожного движения (ограничения); стоимости проезда (время); перечня улиц и именованных объектов; гидрографин (основные объекты); топонимов; видеолога (опционально).

Результатом использования передовых технологий корпорации Intergraph (официальный партнер в области ГИС-решений) и базы данных «Фазтон» является разработанная «Арт-мастер» система мониторинга и управления транспортными средствами Fleet Management, которая позволяет отслеживать местоположение транспортных средств в реальном времени, контролировать их перемещение и остановки. Система Fleet Management имеет мощную аналитическую функци-

ональность: построение оптимальных маршрутов, контроль выполнения заданий, контроль пересечения заданных зон, формирование графических и текстовых отчетов и др.

Ее использование дает возможность вывести на качественно новый уровень решение наиболее важных задач эксплуатации транспорта: мониторинг транспортных средств, решение логистических задач, борьба со злоупотреблениями, повышение производительности труда и дисциплины персонала, сокращение расходов горюче-смазочных материалов, улучшение качества обслуживания клиентов. На базе Fleet Management был разработан безаналоговый продукт Fleet Agro, точечное земледелие.

Одним из новых направлений «Арт-мастер» является предоставление услуг ТТП (технической и технологической поддержки) — комплекса услуг, направленного на обеспечение стабильной работоспособности и развития информационно-технической инфраструктуры предприятий и организаций.

В связи со вступлением Украины в ВТО мы хотим помочь предприятиям пройти сертификацию на ISO 9001, для чего осуществляем полный комплекс мероприятий по поддержке прохождения данного аудита (обследование и анализ текущего состояния СМ компании, подбор и подготовка персонала, необходимого для внедрения и последующей поддержки СМ внутри компании, оказание методической поддержки в разработке документации СМ, проведение подготовки к сертифицированному аудиту, постсертификационное обслуживание и т.д.). Оказание подобного рода услуг стало возможным благодаря подписанному соглашению о сотрудничестве с BUREAU VERITAS BSD в сфере сертификации систем менеджмента качества и безопасности согласно международным стандартам.

Что касается обучения в сфере ИТ, то в январе 2008 г. учебный центр «AM-SOFT» получил статус авторизованного тестового центра Prometric, что предоставляет нашим клиентам возможность пройти авторизованное тестирование и получить международный сертификат таких компаний, как Microsoft, Novell, Oracle, Sun Microsystems, IBM, Adobe, 3Com, Dell, Linux Professional Institute, Citrix, Hewlett-Packard и других.

СМ Чтобы качественно предоставлять эти услуги в филиалах, необходимо иметь хорошо подготовленные кадры. Как вам удалось этого достичь?

Одной из основных ценностей нашей компании являются ее сотрудники, поскольку именно они создают тот продукт, который нужен нашему клиенту. Исходя из этого, компания стремится создать мак-



симально комфортные условия для работы сотрудников и благоприятный психологический климат.

Благоприятный психологический климат обеспечивается за счет того, что на позициях руководителей департаментов, отделов, проектов в компании работают действительно профессионалы, знающие и любящие свою работу, и, соответственно, пользующиеся авторитетом и уважением сотрудников. А благодаря тому, что управление компанией осуществляется с помощью системы менеджмента качества, построенной на основе стандарта ISO 9001:2000, деятельность компании четко организована и структурирована, что уменьшает вероятность возникновения неразберихи или хаоса в ее работе.

Для подбора персонала у нас есть специальная методика проведения собеседований, она позволяет определить, для какого вида работ лучше всего подходит соискатель.

Компания заинтересована в профессиональном развитии каждого сотрудника и заботится об удовлетворении его профессиональных потребностей: обучение, тренинги, участие в профильных семинарах.

Сегодня в филиалах «Арт-мастер» работает 221 человек. В будущем мы планируем развивать филиальную сеть за счет развития партнерских взаимоотношений.

“Прцветающая филиальная сеть за полтора года — это только начало

СМ Приведите, пожалуйста, примеры того, как синергический эффект возможностей филиальной сети позволяет клиенту эффективно использовать ваши услуги.

Лучше всего на этот вопрос можно ответить на примере принципиально новой для рынка Украины услуги технической и технологической поддержки на всей территории нашей страны.

Основными потенциальными заказчиками такой услуги являются все предприятия и организации, которые уже применяют информационные технологии в рамках ведения бизнеса. Информационные технологии подразумевают использование персональной и серверной компьютерной техники, сетевого оборудования, программного обеспечения различной топологии и сложности, а также каналов телефонной и Интернет-связи.

Кроме того, потенциальными заказчиками услуг технической и технологической поддержки являются все предприятия и организации, которые только планируют построение ИТ-инфраструктуры, позволяющей эффективно решать поставленные задачи с помощью информационных технологий.

Основное конкурентное преимущество технической и технологической поддержки в области информационных технологий «Арт-мастер» — предоставление полного комплекса услуг абсолютно на всей территории Украины. Данный комплекс услуг позволяет обеспечить решение бизнес-задач заказчика на основе современных технологий и с учетом лучших мировых практик, а также помогает в построении системы бизнес-процессов, текущих и стратегических целей с использованием ИТ-инфраструктуры.

СМ Каковы планы по развитию филиальной сети компании «Арт-мастер»?

Для процветания региональной сети мы планируем мероприятия по развитию и обучению сотрудников филиалов. Актуальны также задачи повышения эффективности существующей системы работы с филиалами и повышения управляемости филиальной сети в целом. Мы планируем внедрить эффективную систему координации проектов и интеграции процессов деятельности филиальной сети и отдельных филиалов.

Одним из главных приоритетов компании «Арт-мастер» является дальнейшее развитие филиальной сети. Мы стремимся к этому для того, чтобы донести стандарты обслуживания нашей компании до клиентов в каждом регионе Украины.