

Реалии, с которыми приходится считаться

Три года назад в составе компании MERLION, ведущего российского широкопрофильного дистрибьютора компьютерной и цифровой техники, было создано коммерческое подразделение MERLION Projects с целью разработки и внедрения инфраструктурных ИТ-решений для корпоративного рынка. О месте компании на ответственном ИТ-рынке, а также о том, какова ситуация в секторе системной интеграции и проектной дистрибуции, и о перспективах этого вида бизнеса в целом рассказывает в беседе с нашим корреспондентом генеральный менеджер компании MERLION Projects Валерий Щукин.

– Валерий, с момента начала деятельности вашего подразделения прошел уже некий минимальный и в то же время достаточный период времени для того, чтобы можно было говорить о правильности выбранного пути и судить о реальности ожиданий, которые связывались с данным направлением. Как вы оцениваете на настоящий момент позицию и перспективы MERLION Projects на рынке системной интеграции?

– Первые три года – это период становления любого вида проектной деятельности, учитывая, что с момента первых контактов до реализации проекта проходит в среднем 1,5 года. Так что мы находимся пока еще на стадии стартапа. Но прежде всего я хотел бы внести ясность в применяемые понятия. По большому счету, во всей стране наберется максимум, наверное, компаний десять, о которых можно объективно сказать, что они занимаются реальной системной интеграцией. Это компании, способные обеспечить комплексный подход к построению информационных и коммуникационных систем различного масштаба, то есть те, в чьем портфеле решений есть предложения по самым разным технологическим направлениям и которые могут самостоятельно решать широкий спектр проблем заказчиков, включая узкоспециализированные и специфические задачи.

Тех же, кто занимается поставкой готовых к использованию решений и при этом называет себя системным интегратором, я отношу к разряду псевдоинтеграторов, поскольку вся их деятельность, по существу, состоит в том, что они закупают оборудование у нас или таких, как мы, и далее в неизменном виде доставляют его заказчику. Собственно говоря, занимаются специфичным и характерным именно для России видом бизнеса, называемым box moving.



На фоне первой категории участников рынка компания MERLION Projects чувствует себя достаточно уверенно, поскольку занимает на рынке особое место, и с нами вынуждены считаться, понимая, что мы можем предложить заказчику то, чего другие не могут.

– Каковы же конкурентные преимущества MERLION Projects перед “настоящими” системными интеграторами?

– Прежде всего, возможность поставлять оборудование под проекты и разрабатывать инфраструктурные ИТ-решения на основе очень широкого ассортимента ИТ-продукции, реализуемой компанией MERLION на российском рынке. Способность предоставить заказчику максимальное количество необходимых товарных линеек – мощный конкурентный рычаг, который существенно увеличивает ценность компании-интегратора в глазах заказчика, поскольку позволяет осуществлять гибкий

подбор оборудования под его задачи и учитывать особенности существующей инфраструктуры.

Наличие объемного продуктового портфеля и возможность пользоваться всеми другими ресурсами ведущей компании на российском ИТ-рынке – широчайшей клиентской базой, мощными финансовыми и логистическими возможностями компании MERLION помогают нам четко исполнять обязательства и поддерживать репутацию надежного партнера.

Что касается второй категории игроков, ряд объективных рыночных тенденций ставит их в достаточно сложное положение. В связи с ростом потребностей со стороны уже не только крупного, но и среднего бизнеса в высокотехнологичных решениях растет доля контрактов, в которых заказчику требуются услуги по внедрению, то есть квалифицированные инженерные работы как на стадии разработки проекта, так и при установке оборудования. Все больше заказчиков заинтересованы не просто в поставке аппаратного и программного обеспечения, а в получении законченного технического решения. Соответственно, те, у кого нет интеграционной составляющей в их деятельности, становятся в таких случаях неконкурентоспособными. А учитывая, что маржа на поставках оборудования невысокая (что еще больше усугубил недавний кризис), большое количество подобных “интеграторов” со временем просто исчезнут с рынка в связи с падением приемлемого уровня доходности этого бизнеса.

Конкуренции со стороны таких компаний мы не ощущаем, это, скорее, мы “переходим им дорогу”, потому что продавцу в принципе все равно, кому продать те же коробки – “системному интегратору” или конечному заказчику. Вообще-то говоря, для продавца удобнее именно второй вариант. Мало того, что можно продать чуть-чуть дороже, ну совсем чуток, при этом еще и легче, поскольку финансовые взаимоотношения с конечным заказчиком всегда проще, чем с партнером по цепочке поставок.

– Получается, что в вашей модели бизнеса те, кого вы называете псевдоинтеграторами, становятся вообще не нужны – вы их функции просто берете на себя?

– Да, в чисто поставочных проектах, то есть когда мы так же, как и те продавцы, о которых говорим, “перемещаем коробки в пространстве”, мы сами становимся таким же псевдоинтегратором, только с той разницей, что сокращаем “пищевую” цепочку между производителем и конечным потребителем.

В сущности, это именно то, что мы умеем делать лучше других – продавать оборудование в корпоративный сегмент практически в любом требуемом объеме любой товарной группы под реализацию проектов самого разного масштаба. При этом продавать максимально оперативно, четко и на удобных для заказчика условиях, что в данной сфере бизнеса имеет критическое значение. И в этом качестве мы достаточно хорошо востребованы рынком. Количество проектов, находящихся в разной стадии проработки или выполнения, в настоящий момент достигло порядка 150. Из них ряд контрактов уже

действуют, другие находятся в процессе заключения. За последний год эта цифра увеличивается лавинообразно, при этом доля и уровень инженерных и проектных работ постоянно растут.

Многие, правда, до сих пор удивляются, когда мы – MERLION Projects – приходим к ним как поставщик. Для них открытие, что MERLION работает с конечным заказчиком – нас ведь все равно ассоциируют с компанией MERLION, но открытие это приятное. Желание людей приобретать технику из рук известного и надежного поставщика вполне объяснимо – помимо тех моментов, о которых я говорил, заказчик имеет прозрачную картину происхождения оборудования и его статуса на любой момент времени. Кроме того, цепочка посредников может быть достаточно длинной, и на всем ее протяжении происходит увеличение стоимости товара для клиента, так что, работая с нами напрямую, он имеет еще и реальный выигрыш в стоимости закупки.

– А как согласуется такая практика с дилерской политикой MERLION, ведь всегда существовало негласное, но четкое разграничение функций между вендорами, дистрибуторами и дилерами и действовало незыблемое правило, что дистрибутор не работает непосредственно с заказчиком? Получается, вы становитесь для своих партнеров прямыми конкурентами?

– Это не так. Принципиально позиция MERLION Projects состоит в том, чтобы работать только с теми корпоративными заказчиками, к которым по тем или иным причинам не имеют доступа партнеры MERLION, это было одной из целей создания компании в интересах расширения корпоративного сектора наших клиентов.

Однако в жизни все всегда сложнее. Мы все функционируем в рамках коммерческих структур, и каждый из нас заинтересован в получении максимальной прибыли. Соответственно, наложение регламентов и ограничений на один канал продаж приводит к тому, что в конечном итоге это негативно сказывается на результатах работы данного направления. Поэтому мы постоянно имеем дело с некой диалектической дилеммой. С одной стороны, дистрибуторский бизнес развивает свои собственные каналы сбыта, происходит включение в сеть новых партнеров, расширение товарных групп – то есть это забота о канальных продажах. Интеграционный же бизнес – это прямые продажи, о чем мы только что говорили, работа с теми же самыми конечниками, с которыми, возможно, могли бы работать партнеры MERLION. То есть, мы все время балансируем на грани – как и свой интерес не упустить, и не навредить там, в канале. Но ничего не поделаешь, ИТ-рынок очень динамичен, и те изменения, которые на нем происходят, это реалии, с которыми всем приходится считаться.

– То, о чем мы до сих пор говорили, относится в общем-то к направлению проектной дистрибуции, а в каких случаях вы выступаете именно как интеграторская компания?



– Тогда, когда мы видим, что заказчику кроме поставки железа требуется то или иное интеграционное решение. Во многих случаях мы берем на себя управление проектом в целом, включая инженерную проработку проектного решения, вопросы инсталляции оборудования, работы по сетевой интеграции, гарантийные обязательства, технические консультации, сервис, техподдержку и т.д.

На текущий момент численность проектного и инженерного департамента составляет более половины всего штата MERLION Projects. И текущий состав в состоянии закрыть свыше 60 % всех потребностей заказчика. В тех случаях, когда наших компетенций недостаточно, а такие проекты есть в нашем портфеле, мы активно работаем с подрядчиками, при этом полностью берем на себя ответственность за качество и сроки выполнения работ.

Кроме того, мы располагаем крупнейшей в России сервисной сетью. “Сеть компьютерных клиник” – это тоже проект компании MERLION. Эта структура, включающая на настоящий момент 70 сервисных организаций, распределена по всей стране и охватывает более 60 городов. Помимо гарантийного обслуживания компьютерной техники сеть предоставляет широкий набор услуг по сопровождению ИТ-решений. Широта и плотность покрытия такими сервисными точками территории страны позволяет нам выступать партнерами крупных территориально распределенных заказчиков, таких, например, как Пенсионный фонд РФ, Следственный комитет при прокуратуре РФ, Сбербанк России, РЖД,

Концерн Росэнергоатом, Военно-страховая компания, Объединенная энергетическая компания и др. Всем им мы помогаем решать возникающие у них технические проблемы в тех регионах и федеральных округах, где они представлены, в случае Пенсионного фонда это вообще все 83 субъекта Российской Федерации.

– Существующая в вашей компании функциональная структура довольно нестандартна. Как компания пришла к такой организации бизнеса?

– Стратегия бизнеса диктуется в первую очередь экономической целесообразностью, допустимы любые модели функционирования компании, которые приносят дополнительную прибыль. Однако MERLION – компания действительно особая во многих отношениях, и ее путь отличается от того, каким шли другие игроки этого рынка. Особенность развития российской дистрибуции состоит в том, что исторически этот бизнес начинал строиться вокруг небольшого количества конечных заказчиков, которым вместе с приобретением оборудования требовались хотя бы минимальные интеграционные услуги. По мере зарабатывания денег такие фирмы постепенно обростали необходимой для интеграторской компании инфраструктурой – появлялись сэйлы, инженеры, программисты, бэкофисы, центры компетенции, а затем на этой основе вырастал уже бизнес дистрибуторский.

В случае с MERLION ситуация выглядела несколько иначе, поэтому компания пошла по простому пути. Мы внимательно посмотрели на этот рынок и увидели, что именно огромному количеству заказчиков необходимо. У многих из них сложились уже собственные интеграционные департаменты, и им во многих случаях не требуются сложные системные решения, а нужны просто “коробки”, в большом количестве. Такие компании честно говорят, что все, что они хотят, это сэкономить бюджет и купить конкретное оборудование возможно дешевле, исключив из цепочки продаж по возможности большее количество посредников. Круг этих конечных заказчиков довольно велик, и их становится все больше. К счастью для нас. MERLION Projects в первую очередь и направила свои силы на таких клиентов. Их потребности и финансовые возможности очень разные, это могут быть клиенты с оборотом в 50 тысяч долларов в месяц, а могут быть и в 400 тысяч.

– Работа с крупным сектором, вероятно, наиболее привлекательна, как вы вообще выходите на таких заказчиков?

– В первую очередь это информация, полученная из открытых источников, что данным заказчикам требуется то ли иное оборудование либо те или иные интеграционные, сервисные услуги. Мы берем такую информацию в проработку и в ряде случаев принимаем участие в конкурсах. Однако мы не ставим себе целью набрать как можно больше крупных клиентов и работать только с ними. У нас есть n-ое количество таких заказчиков, но объемы бизнеса с ними не являются в нашем обороте основополагающими. Разумеется, мы заинтересованы в расширении их круга, но это процесс постепенный и только нашим желанием не управляется.

– Будучи частью очень большой дистрибуторской компании, имеющей устойчивую репутацию на рынке и, соответственно, более предпочтительной в плане финансовых рисков и прочих нюансов для крупного заказчика, вы, вероятно, можете себе позволить в каких-то случаях предлагать и более низкие цены, чтобы выиграть тендер с ним? Имеет ли фактор цены определяющее значение, когда речь идет о достаточно больших контрактах, и прибегаете ли вы к такому аргументу в своей практике?

– В эти игры – продадим дешево, закрепимся за заказчиком, и он будет с нами навсегда – мы не играем и не имеем иллюзий, что рынку это надо и что это работает. Не работает. Продай свой товар, услуги, условно говоря, хоть за три копейки, всегда найдется какой-нибудь “отмороженный”, который перебьют и эту цену.

У нас вообще нет таких амбиций, что раз MERLION очень крупная компания, мы будем работать только со структурами, скажем, уровня Сбербанка или Центробанка – это абсурдно. Жесткие завязки на крупный аккаунт – это всегда некая неопределенность в ситуации и нестабильность в твоём собственном бизнесе. Почему у MERLION такая большая клиентская сеть? В частности потому что это дает компании достаточно серьезную независимость от политики отдельных крупных покупателей. Наша клиентская сеть очень разнородная, но в то же время и очень стабильная, так как изменение спроса в одном месте не приводит к драматическим последствиям в картине суммарного спроса.

– Каковы главные факторы успеха в вашем бизнесе, если говорить о человеческом потенциале – как о руководителях, так и обо всей команде?

– Да все от людей зависит. Какой бы руководитель ни был, он не может один выстроить бизнес и охватить всех заказчиков. От дальновидности топ-менеджеров, их способности трезво оценивать ситуацию на рынке и принимать рациональные решения, от профессионализма инженерного департамента – того, насколько он квалифицированно и качественно делает те или иные решения, на базе которых можно строить и последующие проекты, – от всего этого зависит стабильность и развитие компании. Что касается сэйлов, им помимо прозорливости требуется еще и наглость, чем больше, тем лучше, в нашем деле в этом отношении меры не бывает ☺.

– Другими словами, ваша компания ведет интенсивное рыночное наступление?

– Все-таки мы пришли в интеграцию позже других, на уже сформировавшийся рынок, и работать на нем становится все сложнее. Естественно, нам приходится в какой-то мере догонять конкурентов и поэтому действовать, в некоторых случаях можно сказать, что и достаточно агрессивно.

С другой стороны, рынок стал достаточно косным, многие почивают на лаврах, завоеванных в 90-е годы, и думают, что так будет продолжаться вечно.

А внешняя обстановка, между тем, меняется, в частности благодаря усилиям президента, который активно лоббирует и продвигает идеи и конкретные планы по борьбе с коррупцией. Мы очень рады такому оздоровлению рыночной ситуации, что крайне позитивно и для всей экономики. Так что, как бы ни упирались отдельные компании, объективные изменения происходят. Мы понимаем, что конкуренция в этой сфере будет нарастать, ничего с этим не поделаешь, но упускать этот кусок бизнеса, отдавать его другим не намерены ☺.

– Что, по вашему мнению, ожидает системных интеграторов как в ближайшей, так и в более отдаленной перспективе?

– Могу сказать, что тенденция сокращения числа посредников, о чем мы сегодня уже говорили, становится все очевиднее и распространяется по всей цепочке, ведущей от вендора к потребителю, захватывая и звено дистрибуции.



Некоторые вендоры уже переходят к модели прямых продаж, самостоятельно выходя к конечному заказчику. Начало этому процессу было положено в связи с открытием в стране представительств западных компаний – поставщиков оборудования и услуг, которые начали активно взаимодействовать с корпоративными заказчиками. Это привело к тому, что системного интегратора стали использовать преимущественно в качестве инструмента для реализации того или иного решения, которое вендор предложит заказчику. Сказано, возможно, слишком категорично, и в каких-то случаях системный интегратор сам принимает решение, на основе какого аппаратного обеспечения, какого ПО и сервисных услуг тот или иной проект будет реализовываться, но направленность такая явно ощущается.

Соответственно, наметилась и обратная тенденция: конечный заказчик стремится приобрести оборудование или заказать проектное решение напрямую у производителя. Его резоны понятны. В первую очередь это связано со стремлением сократить информационные потоки, которые ходят между заказчиком, системным интегратором, подрядчиком, субподрядчиком, еще одним подрядчиком, дистрибутором и производителем оборудования. Во-вторых – с естественным желанием полностью возложить ответственность за решение на плечи того производителя, кто эти решения и предлагает. Третья причина совсем очевидная – возможность снизить издержки, связанные с покупкой, доставкой, установкой и эксплуатацией приобретенного оборудования. Такая тенденция присутствует во всем мире, добирается она и до нашей страны.

Псевдоинтеграторы пытаются этому всячески противиться и говорят, что могут предложить собственные конкурентоспособные решения, но правда в том, что эти решения, как правило, строятся на базе уже готовых продуктов западных компаний.

Трудно сказать, что нас ожидает через 5-10 лет. Это будет зависеть от ряда факторов. Очевидно, со временем на рынке останутся те системные интеграторы, чей бизнес сместится в сторону высокоуровневых услуг, те, кто сможет обслуживать крупные инфраструктурные решения, где используется оборудование различных производителей, телекоммуникационные, enterprise'овские, софтверные комплексы, – в этих случаях роль интегратора, несомненно, останется важна, поскольку его задача – собрать все это воедино, запустить и сопровождать в эксплуатации.

Хотя, возможно, это только вопрос времени, как долго и в каком объеме в масштабах всего рынка такие услуги со стороны российских интеграторов будут иметь спрос. Все зависит от планов, которые есть у вендоров относительно нашего региона. Имеются вендоры, которым Россия до сих пор неинтересна, но есть и такие, для которых российский рынок является первостепенным, и они вкладывают в него весьма ощутимые средства. Вендор ведь в состоянии все сделать сам – некоторые могут уже сегодня обеспечить полный сервис и на этапе инсталляции, и на этапе эксплуатации своего оборудования.

Как говорится, поживем – увидим.

Интервью провела Елена Васильева

НОВОСТИ

Microsoft Dynamics AX получила рейтинг "Лидер"

Бизнес-система управления ресурсами предприятия Microsoft Dynamics AX получила рейтинг "Лидер" в отчете "Magic Quadrant for ERP for Product-Centric Midmarket Companies" аналитического агентства Gartner. В данном отчете проводится анализ мировых систем управления и планирования ресурсами

предприятий (ERP) для производственных компаний, в которых работает от 100 до 999 сотрудников, с годовым объемом продаж от 50 млн до одного миллиарда долларов. Аналитики Gartner также отметили бизнес-систему Microsoft Dynamics NAV, присвоив ей рейтинг "Нишевый игрок".

"Наша стратегия – поддерживать динамичный бизнес заказчиков по всему миру инновационными решениями. И признание нас лидером в производственной отрасли – это веское подтверждение наших успехов на этом пути, – отметил Владимир Водянов, директор департамента Microsoft Business Solutions в России. – Сегодня многие промыш-

ленные предприятия продолжают использовать самописные системы управления, но они с большим интересом рассматривают признанные во всем мире решения для управления бизнесом, и авторитетное мнение Gartner, безусловно, поможет им сделать правильный выбор".

Обе бизнес-системы Microsoft Dynamics обеспечивают комплексное управление ресурсами в реальном времени: контроль себестоимости, прибыльности, сроков поставки, состояния расчетов, загрузки мощностей, а также ведение бухгалтерского, налогового и других видов учетов.

Microsoft Dynamics AX предназначена для средних и крупных предприятий из различных отраслей экономики. Она успешно используется в более чем 13 тысячах компаний по всему миру, в том числе и в России, где более тысячи

компаний оценили преимущества этой ERP-системы. Microsoft Dynamics AX имеет интуитивный и легкий в освоении ролевой интерфейс, выполненный в стиле Microsoft Office. Microsoft Dynamics AX обеспечивает гибкую архитектуру и прочный фундамент для развития партнерских отраслевых решений.

Microsoft Dynamics NAV ориентирована на компании малого и среднего бизнеса. Недавно была представлена последняя версия этой бизнес-системы Microsoft Dynamics NAV 2009 R2. Новая версия включает возможность удаленного подключения к базе данных системы, в том числе через мобильный Интернет, готовую интеграцию с Microsoft Dynamics CRM, расширение возможностей для хостинга, поддержку виртуализации приложений для реализации "частного облака".

