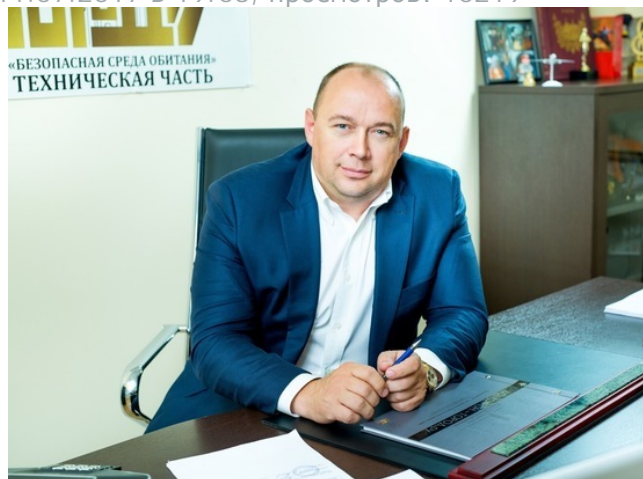


## Генеральный директор компании «Город-77» Руслан Чеботарев:

«Современный домофон — важный элемент сложной структуры безопасного города»

11.07.2017 в 19:03, просмотров: 10219



Невозможно представить большой МКД в мегаполисе без домофона.

Сегодня это комфортное средство технической безопасности может не только обеспечивать контроль доступа в наши дома, но и помочь оптимизировать работу структур ЖКХ, правоохранительных органов, МЧС. О новых функциональных возможностях домофона рассказывает генеральный директор компании «Город-77» Руслан Чеботарев.

Генеральный директор компании «Город-77» Руслан Чеботарев

— **Руслан Александрович, ваша компания работает на рынке домофонов в МКД не первый год. В этом году компания наделала много шума в Москве. Это результат знакомства с вашей новейшей инновационной разработкой или что-то другое?**

— Время настойчиво диктует тренды. Давайте вспомним Москву до 2010 года? Сегодня все меняется. Москва желанием развиваться и созидать двигается к созданию комфортного мегаполиса. Мы поменяли громоздкие телефоны на смартфоны, используем современные коммуникации, пользуемся Интернетом, оплачивая счета, заказывая такси, покупая билеты и так далее. Теперь давайте посмотрим, какие изменения произошли с домофоном за последние 20 лет? Увы, никаких! Домофоны установлены в конце 90-х, и, на мой взгляд, они утратили свои охранные свойства, став формальным препятствием. Используя пример развития в IT-сфере, который сейчас показывает Москва, используя свой профессиональный опыт, мы сделали выводы и начали работать. Мы разработали МФУ контроля доступа в МКД, которое отвечает самым современным мировым стандартам, другими словами, мы сделали IP-домофон и назвали его «город-ру».

— **Что такое IP-домофон? В чем его особенности и как им пользоваться?**

— Это устройство, имеющее выход в Интернет, удаленный сервер и программный комплекс, способный обеспечить работу более чем 40 доп. функций, полезных не только для жителей дома, но и для структур ЖКХ, правоохранительных органов, МЧС.

— **Очень интересно, а приведите пример, какие функции может нести, казалось бы, обычный домофон?**

— например: переадресация вызова с домофона на сотовый телефон жителя, когда он вне квартиры, на работе или в отъезде. Эта функция создает эффект присутствия, человек может поговорить с вызывающим его по домофону, увидеть визитера на видео, открыть дверь, сфотографировать его. Или, например, электронный ключ. В этом случае нет необходимости искать в кармане ключ и прислонять его к домофону, чтобы открыть дверь, она откроется при приближении к двери. Для городских структур возможна выдача статистической информ. по дому, для правоохранительных органов облегчается розыск и профилактика правонарушений, массовое информирование по громкой связи домофона, сообщение о задолженности по квартплате или просто призыв прийти на субботник.

Представьте: в подъезде произошло ЧП, пожар, например, а у МЧС есть точная цифра находящихся в подъезде людей, это ускоряет и упрощает работу службы спасения.

— **Как скоро такие устройства могут появиться в московских подъездах?**

— До их появления в подъездах города не так далеко. Мы планируем начинать замену по тем адресам, которые находятся у нас на обслуживании, там, где мы приучили жителей к тому, что их домофон всегда работает, дверь надежно закрыта. Уже в сентябре мы собираемся установить первые IP-домофоны в одном из районов города, как пилотный проект. Это позволит нам протестировать их в городской среде.

— **А город вам может в этом помочь?**

— Чтобы ускорить эти процессы и расширить перечень опций домофона, важных для города, для правоохранителей, как вариант, мы готовим предложение для городских властей в формате государственно-частного партнерства.

— **Уставив новый домофон, вы будете продавать жителям новые ключи и трубки?**

— Нет. Жители уже однажды все это покупали у обслуживающих компаний, и заставлять их делать то же самое повторно мы не вправе. Тем же, кто захочет использовать все возможности домофона, например, подключиться к подъездной камере, получить переадресацию на мобильный телефон, получить электронный ключ и любую другую дополнительную функцию, могут это сделать в мобильном приложении к iOS или Android.

— **Значит, для вас это инвестиционный проект?**

— Да, срок окупаемости такого домофона несколько лет. Нам интересны долгосрочные отношения с жителем, с управляющими компаниями, с городом. Поверьте, за год, за два в таком хозяйстве навести порядок тяжело.

— **А что значит: жители покупали ключи и трубки, разве домофоны устанавливались в начале 2000-х годов не бесплатно?**

— Нет, конечно. Ключи и трубки всегда были платными, это позволяло компаниям окупать все затраты. Сейчас, кстати, многие компании, которые покидают рынок, рассказывают жителям и местным властям, что снимут свои домофоны, и пусть новая фирма их устанавливает. **Мы не согласны с этим и считаем, что домофон — общее имущество дома, и принадлежит он жителям дома.**

— **Правильно я понимаю, созданное вами устройство удар по криминогенной обст.?**

— Я убежден, что уровень квартирных краж будет существенно снижен. Мы продолжаем работать над расширением функциональной базы, используя в работе собственный опыт, мнение жителей, управляющих компаний, муниципальных органов власти, одним словом, все заинтересованные структуры.

— **А какова надежность этого домофона?**

— Для нас принципиально важно, чтобы надежность была максимальной, чтобы минимизировать количество и сроки заявочного ремонта. Мы проводим всевозможные тестирования на соприкосновение устройства с водой, снегом, грязью, реагентами и, конечно же, с людьми.

— **Как вы планируете управлять таким сложным хозяйством?**

— Мы переводим все наши внутренние процессы, от приема заявки до ее выполнения, в электронный формат. Уже сейчас наши диспетчеры через компьютерную систему отслеживают все, что происходит с сотрудниками, выполняющими заявочный или плановый

ремонт в любой точке Москвы. Они видят: по какому адресу в данный момент находятся техники, что они ремонтируют или устанавливают, какое у них с собой оборудование. При этом они отслеживают временные нормативы и какие были отзывы об их работе. В этом процессе задействованы все службы: от склада и бухгалтерии до техников и диспетчеров, менеджеров и руководителей. Хочу заметить, что уже, когда мы стали приходить к жителям на выполнение заявок в чистой спецодежде и в бахилах, положительных отзывов стало значительно больше. Наши техники — высококвалифицированные специалисты. Мы обучаем их в учебном центре профессиональным навыкам и культуре, навыкам общения и способам оперативного выхода из конфликтных ситуаций. Сотрудники компании — из Москвы и Московской области. Новое оборудование, аналогов которому в стране нет, требует грамотного обслуживания и профессиональных навыков. Надо заметить, что наш домофон — это чисто российский продукт, он создан на 90% в России, а софт на все 100%.

— **Я слышала негативные отзывы о работе компании в вопросах выполнения заявок. Как вы это объясните?**

— В режиме смены поставщика услуг это нормально, для сервисного бизнеса. Надо заметить, что случаи эти единичны и чаще всего связаны с предыдущими подрядчиками, которые, видимо, не хотят просто так уходить, и могут даже портить оборудование, которое, мы об этом уже говорили, принадлежит жителям.

— **С вашим именем связывают истории так называемых домофонных войн. В Интернете появились публикации, в которых вас обвиняют в попытке захвата рынка. Что вы можете сказать по этому поводу?**

Когда я об этом узнал, то отнесся к этому философски. Объясню почему. В Москве работает около 200 компаний, больших и малых, хороших и не очень, так вот, с компаниями, которые стараются, которых ценят жители, у нас сложились партнерские отношения, мы готовы при возникновении потребности продавать им свое оборудование и обучать их работать с ним. Но есть десяток компаний, которые 20 лет работают на рынке. Эти компании, объединившись в ассоциацию, обслуживают половину рынка Москвы. Но, по моему мнению, жителям чего-то нового и современного не предлагалось и не предлагается. Когда на рынке появился новый игрок, они начали писать в разные инстанции, Общественную палату, Прокуратуру. Их аргументы, на мой взгляд, довольно странные, например, они обслуживают около 40 000 подъездов 20 лет и поэтому должны продолжать это делать. Кстати, хороший посыл проверить, а на каком основании они это делают? Скажу вам так, при подобной позиции может произойти деградация любого вида услуг. Изучив их работу, мы накопили немало интересного материала.

— **А почему вы не называете их фамилии? Вы их знаете?**

— Конечно, знаю. Но это вопрос человеческой этики, мы же говорим о бизнес-процессах, а не о поведении или особенностях конкретных людей.

— **Вас они обвиняют в нечестной конкуренции, как вы к этому относитесь?**

— Вы знаете, у тех, кто обвиняет, довольно странное представление о конкуренции. В их понимании конкуренция — это, по всей видимости, их неприкасаемость, которая длится уже не одно десятилетие, а в моем понимании конкуренция — это основа для прогресса, она делает жизнь городских жителей удобней, комфортней и безопасней. А может быть, под «нечестной конкуренцией» подразумевается создание нами чего-то нового? Знаете,

это открытый рынок, здесь один победитель должен быть — житель, и получать он должен качественную услугу, и иного быть не должно.

— **Какое вообще у москвичей отношение к обслуживающим их компаниям?**

— Сложное отношение. Читатели наверняка сейчас вспомнили свой старый, грязный домофон, хлопающую дверь, поиски кнопки выхода в потемках и бульканье в переговорной трубке. Здесь, конечно, нам предстоит большая работа. Мы к ней готовы, несмотря на то что трудно исправлять ситуацию в таких масштабах, а самое трудное — заставить жителей поверить, что можно и нужно навести порядок.

— **Я, кстати, и сама, как житель Москвы, сейчас подумала, что у нас домофон часто не работает, и внешний вид у него такой, что брезгуешь к нему прикасаться. Признавайтесь, вы были в моем подъезде?**

— Нет, не был, просто так обстоят дела в большинстве московских подъездов, особенно в спальных районах.

— **Прокомментируйте слухи о том, что вы договорились с какими-то чиновниками на поддержку ваших интересов.**

— Конечно, договорился. (Улыбается.) А знаете как? Мы самостоятельно, внимательно изучили, как организована работа по обслуживанию домофонов, и обнаружили, например, что в городе нет регламента, который упорядочивает взаимоотношения подрядчика, управляющей компании, МФЦ. Нужно отдать должное городским властям, на сегодня они утвердили четкий регламент взаимодействия, единый, что важно, для всех участников рынка.

— **Основные претензии в адрес компании «Город-77» исходят от Ассоциации технических средств безопасности. Почему именно от нее?**

— Я объяснил это ранее, думаю, не стоит повторяться. Слишком много внимания к одной ассоциации, вернее, к одной персоне. Кстати, знаете, до меня дошли слухи, что якобы нам предлагали вступить в их ряды. (Улыбается.)

— **И как вы отреагировали?**

— Мгновенно отреагировал. Сходил в церковь.

— **Как происходит процесс перехода от одного поставщика услуг к другому?**

— Процесс занимает определенное время. Жилищный кодекс РФ предусматривает, что собственник жилья вправе инициировать общее собрание, на повестку дня которого можно выносить любой вопрос, касающийся многоквартирного дома, в том числе вопросы обслуживания домофона. Процедура эта занимает в среднем 1,5 месяца, она подробно расписана в законе.

— **И что вы делаете, когда выбрали вас как обслуживающую компанию?**

— Первым делом начинаем исправлять все то, что «наработали» предыдущие подрядчики. Организовываем бесперебойное, круглосуточное обслуживание. Налаживаем обратную связь с жителем.

— **Вы предоставляете льготы на ваши услуги?**

— Да. Старшие по домам, ветераны ВОВ, инвалиды I группы не платят за обслуживание домофона. Для этих категорий граждан также существуют льготы по установке аудио- и видеотрубок, кодировке ключей, а в будущем обязательно будут льготы и на дополнительные услуги.

— **Надеюсь, у вас состояние войны не со всеми компаниями, работающими на этом рынке?**

— Конечно, нет. У нас есть партнерские отношения с близкими по духу компаниями, руководителями которых, как правило, люди современные. Мы работаем с такими компаниями, но у них, к сожалению, есть один существенный недостаток.

— **Какой, если не секрет?**

— Их слишком мало. (Улыбается.)

— **Какие у вас планы?**

— Самые амбициозные. Мы готовимся к пилотному воплощению наших идей, если все пройдет успешно, мы подпишем контракт с компанией, предоставляющей нам доступ в Интернет, и пойдем дальше. Путь сложный, но интересный, и главное — созидательный.

— **Никогда не думала, что за обычным домофоном может быть скрыто столько нюансов, ежедневной круглосуточной работы и даже борьбы.**

— Во-первых, хорошо, что вы сменили формулировку с войны на борьбы, это правильнее звучит, во-вторых, вы сами видите, что все просто, увы, только на первый взгляд. Кстати, со всеми активными старшими по домам мы с удовольствием встречаемся, беседуем, и после таких очных контактов представление и мнение о нашей деятельности меняется в лучшую сторону.

Беседовала Оксана Серпак