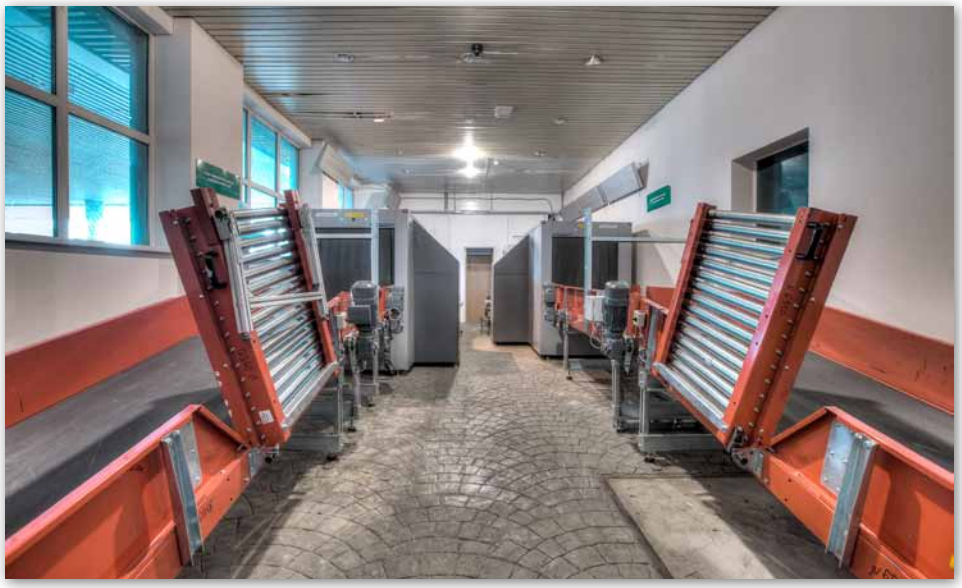
АУТСОРСИНГ УСЛУГ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ БЕЗОПАСНОСТИ И КОМПЛЕКСНЫХ РЕШЕНИЙ ДЛЯ АЭРОПОРТОВ: РОССИЙСКИЙ ОПЫТ

Суть аутсорсинга – передача определенных функций другой компании, специализирующейся в конкретной области и имеющей соответствующие знания, ресурсы, технические средства и опыт. Другими словами, аутсорсинг – это «делаю то, что умею, остальное передаю другим».

WEKEY GROUP



По аналитическим данным, сегодня в США бизнес-стратегию аутсорсинга применяют более 60 % предприятий, в Европе – около 50 %. И эти показатели постоянно растут.

WeKey Group – российская компания, которая уже девять лет работает по данной схеме в сфере обеспечения безопасности и комплексных решений для аэропортов.

О нюансах аутсорсинга мы побеседовали с сервисным инженером WeKey Group **Василием Ефимовым.**

– Аутсорсинг является одной из бизнес-моделей управления ресурсами. Каким образом это работает в аэропортах?

– Сегодня существует достаточно много видов аутсорсинга, один из которых – производственный. Именно в этой сфере мы давно работаем с российскими аэропортами. Известно, что аэропорты, как и другие организации, для выполнения определенных работ или услуг, сумма контракта на которые превышает 100 тыс. руб., проводят тендерные процедуры. Одними из самых важных критериев выбора подрядной организации являются квалификация, опыт работы, налаженное сотрудничество. При аутсорсинге функций такого комплексного транспортного предприятия, как аэропорт, очень важны надежность и эффективные партнерские отношения.

– Какой объем работ в аэропортах у вашей компании?

– Мы начали заниматься аэропортовой деятельностью в 2005-м. Тогда мы оснастили системами досмотра новосибирский аэропорт Толмачёво. Примерно с этого времени стали работать в Домодедово, Уфе, Внуково, Шереметьево.

На сегодняшний день мы выполнили проекты более чем в 40 аэропортах, в том числе крупнейших: Московский авиаузел, Сочи, Жуляны (Киев) и другие.

В настоящее время мы поставляем, инсталлируем и запускаем оборудование систем безопасности в аэропорту Новосибирска. В ближайших планах – работа в столице Карелии Петрозаводске и в столице Ингушетии Магасе. Это новые для нас объекты.

Но аэропорты – это только часть нашей деятельности. Если говорить о других важных проектах, выполняемых сегодня, – это, конечно, олимпийские объекты. Среди них Олимпийская Деревня, Главный медиацентр и спортивные сооружения горного кластера недалеко от Красной Поляны.

В целом ассортимент оборудования, которое мы поставляем и обслуживаем, очень широк. Это различные системы для досмотра людей, багажа, посылок, грузов, автомобильного и железнодорожного транспорта, позволяющие обнаруживать контрабанду, наркотические, взрывчатые, радиоактивные вещества.

– Как изменились за эти годы требования заказчиков к выбору оборудования, к срокам работы и качеству услуг?

– Каждый год требования к безопасности ужесточаются. Соответственно растут и требования заказчиков. Сегодня во главе угла – качество оборудования, длительное безотказное время его работы, сроки выполнения поставки, удобные схемы техобслуживания.

– WeKey Group сотрудничает не только с аэропортами. В чем специфика именно аэропортовых объектов?

– Да, у нас выполнено много различных проектов. Среди наших заказчиков – РЖД, «Почта России», таможня, частные и государственные охранные структуры, организаторы крупных мероприятий, в том числе уже упоминавшейся в нашем разговоре Олимпиады в Сочи.

Специфика работы в аэропортах, конечно, присутствует. Она заключается в особенных требованиях к безопасности, а также в необходимости обеспечения бесперебойной работы аэровокзалов. Все системы досмотра, рент-

геновское оборудование, багажные системы должны быть «в строю» постоянно. Аэропорты не могут себе позволить простой систем – ведь это неизбежно приведет к весьма серьезным последствиям: задержке рейсов, штрафам от авиакомпаний, искам от пассажиров и прочее.

Именно поэтому при выполнении проектов для аэропортов всегда планируется возможность применения резервного оборудования, а мы со своей стороны имеем все ресурсы, чтобы в случае возникновения проблемы обеспечить быстрое круглосуточное реагирование, выезд на место опытных специалистов, имеющих сертификаты на работу с конкретным оборудованием, быстрое и при этом качественное устранение неполадок. Так, важная для аэропортов оперативность достигается в том числе благодаря наличию у нас собственного склада запчастей. Он находится в Москве.

– Насколько большая конкуренция на российском рынке аутсорсинга для аэропортов? Или ниши уже заняты и все достаточно стабильно?

– Нет, не все ниши заняты. Добро пожаловать! (*Смеется.)* Если серьезно – в нашей стране этот рынок только развивается. Компаний, обслуживающих аэропорты, совсем немного. Поэтому говорить о сильной конкуренции не приходится. Да и для аэропортов важна стабильность – они выбирают компании, которые поставляли им оборудование или с которыми уже налажены отношения и имеется удачный опыт сотрудничества.

– Сегодня WeKey Group занимается как досмотровым оборудованием для аэропортов, так и багажными системами, технологической мебелью и т. д. Какой вид деятельности был первым?

– Начиналось все с рентгеновского оборудования. Затем, год за годом, мы постоянно расширяли ассортимент и начали поставлять мебель для залов ожидания, багажные тележки, стойки ограждения, курительные кабины, системы информирования. Таким образом, постепенно мы стали комплексным поставщиком: от урн до багажных систем и, конечно, систем досмотра.

– Можно ли сказать, что сегодня уровень качества аутсорсинга в аэропортах сопоставим с зарубежным? Или существуют определенные, именно российские, проблемы?

– Я думаю, за границей есть свои сложности. Но одно очевидно – уровень средств, выделяемых на аутсорсинг, у них значительно выше. Они на это в год закладывают примерно 30 % от стоимости оборудования. У нас цифры совсем другие – пока еще все хотят сэкономить на безопасности. (*Смеется.*)

– Особенность WeKey Group – тщательно проработанные программы сервисного обслуживания и технической поддержки. Сколько аэропортов на сегодняшний день подписали договоры на сервисное и техническое сопровождение?

– Байконур, Внуково, Домодедово, Томск. В планах – Сочи, Уфа, Новосибирск, Магас.

– Служба техподдержки WeKey Group работает круглосуточно. Можно ли выделить основные блоки проблем, по которым звонят заказчики?

– Проблемы совершенно разного характера. Это могут быть сбой программного обеспечения, неполадки в работе генератора и прочее. Бывают и курьезы. Так, зачастую решение проблем лежит в плоскости: «А вы в розетку включали?» Конкретный пример: звонок от эксплуатационной службы: «Не работает UPS». Как оказалось, не работал он, потому что в розетке не было питания. Впрочем, серьезных случаев, которые требуют выезда наших специалистов, в том числе в другие города, достаточно.

– Как принимается решение о том, какие именно системы необходимы данному аэропорту? Это полностью выбор заказчика или WeKey Group консультирует, советует, рассчитывает несколько вариантов и предлагает на выбор?

– Если заказчик обращается к нам на стадии проектирования, то мы, конечно, оказываем ему помощь в выборе оборудования под конкретные задачи, в подготовке проекта аэропорта с соблюдением всех норм авиационной безопасности России и Международной организации гражданской авиации (ИКАО).

– Какой объект из аэропортов был самым сложным и в чем эта сложность заключалась?

– Это может показаться нескромным, но у нас не было пока проектов, которые поставили бы нас в тупик или оказались невыполнимыми. Со всем успешно справляемся. Сложности нас не пугают. ■

Интервью подготовила ***Мария Агафонова***