



[28.05.2009-08.06.2009] **Евгений Чупахин, генеральный директор федеральной группы компаний IBC Service Network**

Тема интервью: Новые технологии на службе делового туризма

В 1987 году после окончания института с красным дипломом, остался на кафедре младшим научным сотрудником на химическом факультете УПИ.

В 1991 году перешел в Институт высокотемпературной электрохимии УрО РАН, закончил аспирантуру, работал научным сотрудником. Является кандидатом химических наук.

В 1995 ушел из института в Американский Бизнес-Центр в Екатеринбурге, где был сначала координатором проектов, затем директором.

С 1997 года является генеральным директором федеральной группы компаний IBC Service Network. В настоящий момент в состав IBC Service Network входит три компании, каждая из которых оказывает полный спектр услуг в рамках одного из направлений: Деловые поездки и конференции IBC Corporate Travel, Подбор персонала - IBC Human Resources, Обучение - IBC Business Education

Любая компания ставит планы на год. Какие у Вас планы? Будете ли вы продолжать строить сеть филиалов по России? Светлана Квашнина, Москва

В предыдущие два года для нас было крайне важно начать операции в Сибири, и на Дальнем Востоке, так как оба эти региона слишком далеко находятся от западной части России, и, как правило, ведущие операторы делового туризма не могут «дотянуться» до них из Москвы. Между тем, большинство потребителей услуг Corporate Travel, а это крупные иностранные компании, имеют на дальнем востоке свои филиалы и представительства. С введением электронных авиа и ж/д билетов местонахождение компании становится все менее и менее критично, так как отпадает необходимость доставлять в руки бумажные билеты. Тем не менее, помимо билетов корпоративные поездки включают в себя и проживание в гостинице, а вот здесь уже присутствие IBC Corporate Travel в регионе значительно упрощает жизнь «немосковским» офисам компаний. Разница во времени между Москвой и Дальним Востоком дает задержку минимум в 2 дня, в то время как Владивостокский офис IBC Corporate Travel решает все вопросы в течение 1 часа. То же самое касается проведения деловых мероприятий. Не секрет, что присутствие представителя компании-организатора MICE*, значительно улучшает качество проведения конференции или конгресса и экономит человеческие ресурсы. *(MICE - аббревиатура от английских слов: meetings - встречи, incentives – поощрительные поездки, conferences - конференции, events - события). Так как в настоящий момент нами остался не охвачен лишь приволжский регион (Нижний Новгород, Самара) и Москва, выбор, безусловно, был сделан в пользу Москвы, так как объем деловых поездок и конференций в столице составляет 50% от всего командировочного бюджета

компании. В настоящий момент компании принимают решение о консолидации корпоративных поездок, что, безусловно, правильно, особенно, в условиях кризиса. Соответственно, компания с офисом в Москве и сильной собственной региональной сетью приобретает значительные конкурентные преимущества не только перед региональными игроками, но и перед федеральными операторами делового туризма. Именно поэтому наша приоритетная задача на 2009 год вывести на «рабочий режим» московский филиал IBC Corporate Travel, который официально начал свою работу 14 мая этого года.

Планируете ли вы запускать на рынок интересные продукты для деловых туристов? Михаил Светлин, Екатеринбург

Безусловно. Так как продажа билетов становится все менее привлекательной (авиакомпания урезают или полностью убирают комиссию), приоритетным для нас является бронирование гостиниц, а без Интернет технологий в наше время продавать что-либо крайне затруднительно. Именно поэтому, в мае этого года мы запускаем собственную систему on-line бронирования отелей, разработка которой шла около года. Уже в данный момент система позволяет бронировать более 400 гостиниц в 100 городах России, однако это ровно половина того, что мы предлагаем по прямым договорам с гостиницами нашим корпоративным клиентам. В течение пары месяцев мы планируем дополнить систему оставшейся половиной, и тогда выбор городов и отелей в России для ее пользователей будет самым большим по сравнению с другими аналогичными системами. Подавляющее большинство отелей можно забронировать по цене стойки. Мы не берем никаких дополнительных сборов, более того, в некоторых гостиницах будут действовать наши собственные спецпредложения. В этом случае у посетителя сайта появится возможность забронировать номер по цене, ниже официальной цены гостиницы. Система бронирования носит название «Броневик» и находится по адресу bronevik.com, кроме этого для наших постоянных клиентов и партнеров система доступна по корпоративному адресу <http://hotels.ibc.ru>

Удалось ли Вам во время кризиса сохранить кадры? Элеонора Ташевская, Челябинск

К ценным кадрам мы относимся очень внимательно, и, как правило, они нам отвечают взаимностью. Тем не менее, кризис заставил нас пересмотреть собственный кадровый состав, и если в лучшее время мы были перегружены работой и любые свободные руки оправдывали себя, то сейчас стало особенно важно, чтобы на каждого сотрудника можно было положиться на 100%, поэтому кое с кем нам все-таки пришлось расстаться. Но это не сокращение в чистом виде, так как мы продолжаем принимать на работу людей, если они представляют для нас особую ценность. Это уже второй кризис в стране, который переживает наша компания, и, как нам кажется, мы научились видеть в нем положительные моменты и использовать его для мобилизации сил и обновления.

Каким вы видите 2009 год для делового туризма? Николай Иваненко, Екатеринбург

Сумбурным. Возможен серьезный передел рынка в сторону более крупных игроков. Многие компании, которые захватывают клиентов во что бы то ни стало, предлагая им невероятно дешевые условия обслуживания (часто за счет использования серых схем), возможно не смогут в дальнейшем справиться с ситуацией и будут вынуждены закрыться. Практика показывает, что в дешевом предложении всегда есть целый ряд подводных камней, которые в последствии оборачиваются серьезными неприятностями. Вторая тенденция – это консолидация или работа через единый call center. В целом правильное решение, которое, однако, не всегда хорошо срабатывает на просторах нашей необъятной Родины. Скажем, при временной разнице в 7 часов между Москвой и Владивостоком, по своему опыту знаю,

работать нереально. И третья тенденция – это бум новых технологий. В этом году многие компании решили начать экономить и перейти на self service. Это значит, что сотрудники сами начинают бронировать отели и билеты. В этой связи туроператоры запускают собственные системы он-лайн бронирования деловых поездок по России. Относительно развлекательного туризма перспектива более радужная, ибо человек может не отдыхать, но не может не работать.

У вас разветвленная сеть филиалов. Как регионы переживают экономический кризис? Татьяна Степаненко, Новосибирск

До Владивостока, например, кризис дошел только в марте – апреле этого года. До этого регион продолжал работать теми же темпами, что и в 2008. И если бы не шаги правительства по повышению пошлин на ввоз импортных автомобилей, которые буквально всколыхнули всех жителей Дальнего Востока, то я думаю, что о кризисе все это время они бы узнавали только из телевизионных и радио сводок. Однако сейчас, там начали закрываться компании, люди стали терять работу. Так, например, о снижении арендной ставки во Владивостоке нам удалось договориться только в марте этого года, когда в Екатеринбурге уже появились арендодатели, готовые сдавать свои помещения по цене коммунальных платежей.

В чем ваше конкурентное преимущество в отличие от обычной турфирмы? Александр Спирин, Москва

Если под «обычной» турфирмой понимать компанию, которая большей частью отправляет людей на отдых, то наше отличие в том, что мы этим никогда не занимались, так как между агентством путешествий, и компанией, организующей деловые поездки, разница примерно такая же как между банком, занимающимся потребительским кредитованием и банком, обслуживающим только корпоративные кредиты. Главное отличие – это скорость. Если для туриста, отправляющегося на отдых важно знать, какое у него будет питание, на какой линии от моря находится отель, какой песочек на пляже и т.д., то у бизнес поездки другие приоритеты: как быстро будет забронирована гостиница, насколько она будет оптимальна для бюджета, как потратить меньше времени на перелеты, как получить лучший авиа или ж/д тариф, какую отсрочку по оплате можно будет получить. Заказ командировки – это короткий e-mail с указанием даты и города, все остальное делает персональный менеджер по бронированию, который должен все подтвердить в течение 1-2х часов. В случае же поездки на отдых это как правило тщательное изучение каталога с отелями, обсуждения всех мельчайших деталей отдыха, иными словами, длительный и обстоятельный процесс. Если же говорить о том, что отличает нас от подобных компаний, которые занимаются исключительно обслуживанием деловых поездок, то это в первую очередь уникальные отношения с российскими гостиницами, которые складывались более десятка лет. С уверенностью могу сказать, что ни одна компания, которая обслуживает командировки по России, предоставляя весь комплекс услуг (билеты, гостиница, трансферы, конференции), не имеет столько прямых договоров с гостиницами, сколько имеет IBC Corporate Travel. Что это дает? Никакие операторы не могут обеспечить такого количества отелей, которые обеспечиваем мы в удаленных регионах страны, как например Ханты-мансийский и Ямало-ненецкий автономный округ, Чукотка, Дальний Восток. С удаленными отелями трудно работать: они не подключены к системам, с трудом принимают безналичные платежи и т.д. Мы же за 10 лет охватили все мыслимые и немыслимые города, так как нашим основным принципом было и остается никогда не отказывать клиентам, какой бы сложный и неудобный заказ они нам ни размещали и в какой бы город не хотели поехать. Во-вторых, мы не выставляем условий, а подстраиваемся под запросы и потребности компаний. У нас нет ограничений по срокам бронирования. Если человек уже на месте и ему надо въехать в гостиницу сегодня, он въедет в нее сегодня: никаких «за три дня» и «только по предоплате».

В 80% случаев мы кредитуем своих клиентов: они оплачивают счета 2-3 раза в месяц после совершения поездки. И в-третьих, мы существенным образом экономим деньги клиентов при отменах бронирований, переносах дат, изменении состава командированных лиц. У отельных консолидаторов есть четкое условие: если отмена брони или ее изменения происходят менее чем за 3 дня до предполагаемой поездки, штраф выплачивается в полном объеме. Мы же, имея прямые договоры и хорошие отношения с отелями, в 90% случаев избегаем какого-либо штрафа для наших клиентов, что в результате экономит им значительные средства. Само собой, что кроме отелей мы выписываем все без исключения авиа и жд билеты на собственных пультах, но здесь все, как правило, находятся в одинаковых условиях, и что-то особенное здесь придумать практически невозможно, кроме как предлагать своим клиентам оптимальные тарифы, а не первые попавшиеся. Безусловно, наш опыт по выписке билетов на внутрироссийские рейсы позволяет нам максимально оптимизировать затраты компаний на авиа и жд билеты.

Как вы считаете, деловые поездки для федеральных и иностранных компании по прежнему будут актуальны в ближайшее время? Федор Николаев, Пермь

Полностью отказаться от деловых поездок ни федеральные, ни иностранные компании не смогут. Даже если они вынуждены сокращать или полностью закрывать филиал, кто-то должен будет ездить в данный регион для того, чтобы контролировать продажи и общаться с местными дилерами. Кроме того, части компании этот кризис сильно не коснется, например, по нашим наблюдениям, фармацевтические компании продолжают активно продвигать свои препараты и регулярно проводят различные семинары и презентации во всех регионах страны. Тем не менее, экономить на поездках начинают очень серьезно, хотя зачастую не на самом главном. Так корпорации торгуются самым серьезным образом из-за разницы в сто рублей за услугу выписки авиабилета, при этом, совершенно не учитывая тот факт, что один и тот же билет может быть продан по разным тарифам, разница между которыми составляет уже тысячу рублей и более. Из-за сокращения бюджетов многие переходят из бизнес-класса в эконом, из вагонов люкс в обычное купе. То же самое касается гостиниц: сотрудникам урезают бюджеты на проживание. Если раньше человек мог позволить себе номер по цене 5000 рублей за сутки, то сейчас его бюджет на проживание – максимум 3000 рублей, однако ездить в командировки все равно приходится. Кроме того, внутрироссийское направление страдает меньше, чем международное, так как уже привычные ежегодные или ежеквартальные корпоративные митинги переносятся из-за рубежа на российскую территорию.

Знаю, что Вас есть направление «подбор персонала» и «обучение, тренинги». Как они чувствуют себя в новых экономических условиях? Екатерина Васильева, Екатеринбург

По сравнению с деловым туризмом на направлении подбора кадров кризис сказался более ощутимо. Почти все текущие заявки по поиску кандидатов были приостановлены в ноябре 2008 года, и до марта 2009 мало что менялось. Мы предприняли ряд шагов, чтобы не сидеть без работы в этот период, благо помимо подбора персонала ИВС Human Resources предоставляет сопутствующие услуги: оценку персонала методами «ассесмент центр» и «таинственный покупатель», а также услугу по аутсорсингу (т.е. выведению персонала за штат). Нам удалось в самом начале года выиграть тендер на подбор персонала в 2009 г. для компании Мегафон. Кроме того, мы стали победителем в еще одном тендере для Мегафона на проведение оценки сотрудников методом «таинственный покупатель». Эту оценку мы проводим сейчас в 22 городах России. С марта наблюдается заметное оживление: мы начинаем выходить на прежний уровень и показывать прибыль. Благодаря ряду управленческих решений мы также вывели из убытка наш филиал в Перми, который,

несмотря на отличную репутацию, и официальное второе место в городе среди кадровых агентств, испытывал определенные сложности. Мы рассчитываем, что в этом году, вслед за открытием филиала IBC Corporate Travel в Москве, мы начнем там же продажи услуг по подбору персонала IBC Human Resources. Это даст нам возможность получать региональные заказы непосредственно в Москве, что должно существенным образом сказаться на развитии наших кадровых агентств уже работающих в Екатеринбурге, Перми и Новосибирске. Что касается IBC Business Education – направления, предлагающего услуги бизнес-образования, здесь, как ни странно, не произошло каких-то существенных изменений с конца 2008 года. Если тема тренинга актуальна – на него приходят, тем более что стоимость участия, которую предлагаем мы вполне демократичная. Точно также нам удастся регулярно проводить для компаний корпоративные программы. Думаю, что нам это удастся благодаря тому, что мы довольно давно действуем на рынке бизнес-образования, предлагаем качественные уникальные программы, работая с целым рядом бизнес-тренеров на эксклюзивных условиях.