

«Внутри «Таттелекома» – большое количество стартапов»: как татарстанский оператор стал еще и IT-компанией

Главные цифровизаторы компании о создании приложений, «чоблаке» и оповещениях о ЧС по домофону

«Центр всего – клиенты. Если оператор закроет глаза на их потребности, он начнет угасать. Важно иметь инструмент, который может анализировать поведенческие факторы, предсказывать запросы клиентов», – рассказывают сотрудники «Таттелекома». Широкая палитра IT-решений, разработанных в компании, дает возможность детально анализировать и автоматизировать бизнес-процессы и предлагать пользователям сервисы принципиально нового уровня. Так, умные домофоны автоматически открывают двери для экстренных служб и при ЧС, мобильные приложения для абонентов и сотрудников позволяют решать задачи в пару касаний. Но главное – это люди и команды, способные разработать IT-системы под любые нужды.

IT как сердце связи

«Без информационных систем современный телеком не может существовать», – подчеркивает **Айрат Нурутдинов**, генеральный директор компании «Таттелеком». Сегодня это не просто важнейший татарстанский оператор связи, а одна из IT-компаний Татарстана с развитой цифровой экосистемой.

В отличие от государственных структур, где ключевым IT-продуктом является электронный документооборот, в частных компаниях инфраструктура значительно сложнее и многограннее. «Таттелеком» создал целый комплекс цифровых решений: мобильное приложение, личный кабинет для абонентов, внутреннюю систему управления рабочими процессами «Поток», аналитические инфосистемы, решения для видеоаналитики, умные домофоны – и это далеко не все. Электронный документооборот, к слову, здесь тоже есть, но по значимости он занимает всего 5–7%, отмечает Нурутдинов.

Разрабатывать продукты самостоятельно оператор начал еще в нулевых. Некоторые системы компании функционируют больше 10 лет, однако к их модернизации в «Таттелекоме» подходят рационально. А есть целая палитра сервисов, которые были созданы с нуля сравнительно недавно и уже позволили добиться существенного повышения эффективности. Причем все они разработаны внутри компании, а не закуплены у вендоров. Это не просто экономичнее, надежнее и безопаснее, а позволяет быстро и гибко их дорабатывать, подстраиваясь под изменчивый рынок и запросы клиентов. Мы поговорили с сотрудниками «Таттелекома» о том, как они создают технологическую основу для обслуживания сотен тысяч абонентов по всей республике.



Айрат Нурутдинов, генеральный директор компании «Таттелеком»: «Без информационных систем современный телеком не может существовать»

Архитекторы технологического фундамента

«Моя команда отвечает за базовую инфраструктуру — так называемый фундамент и несущие стены платформ. Обеспечиваем стабильность, чтобы наши коллеги могли внутри этой конструкции что-то перестроить», — объясняет суть своей работы начальник Центра поддержки внутренней инфраструктуры **Тимур Хайров**.

Для Хайрова «Таттелеком» стал первым опытом работы в российской компании, ориентированной исключительно на внутренний рынок. Его предыдущими работодателями были зарубежные организации. «Я ожидал увидеть компанию, которая является медленным энтерпрайзом, где можно сделать что-то, только получив 500 согласований, но оказалось, что внутри „Таттелекома“ — большое количество стартапов. Здесь коллеги могут встретиться, придумать классную идею и быстро реализовать ее», — рассказывает он.

Сегодня команда Хайрова насчитывает 20 человек, которые занимаются поддержкой баз данных, сопровождением рабочих мест и администрированием серверов. Но на их плечах лежит колоссальная нагрузка: около 500 физических серверов, более 1,2 тыс. виртуальных машин и 3,5 тыс. рабочих мест. Один из главных проектов, реализуемых под руководством Хайрова, – полная инвентаризация инфраструктуры, систем и решений, позволяющая получить «абсолютно кристальное понимание», как они работают.



Для

Хайрова «Таттелеком» стал первым опытом работы в российской компании, ориентированной исключительно на внутренний рынок

Создатели и хранители базовых систем

Ключевые информационные системы, обеспечивающие подключение и работу услуг клиентов «Летай», управление балансом и счетами абонентов, формирование данных для последующей аналитики и отчетности, находятся в ведении службы сопровождения базовых информационных систем. Ее руководитель **Анна Капитова** пришла в «Таттелеком» сразу после окончания вуза и работает в компании уже 25 лет. Начав карьеру программистом, она занималась небольшими проектами, пока в 2006 году компании не потребовалось создать собственную систему учета трафика.

Разработка этой системы, порученная ведущему инженеру-программисту службы сопровождения базовых информационных систем **Игорю Черпалюку**, который пригласил в свою команду Капитову, стала отправной точкой для работы над крупными экосистемами. «Все эти системы, которые были созданы в 2006–2011 годах, живут до сих пор. Конечно, мы их модернизируем при необходимости», – отмечает Капитова.

Анна Капитова пришла в «Таттелеком» сразу после окончания вуза и работает в компании уже 25 лет



«Первоначальная версия учета трафика была разработана за три месяца, следующие пять лет шло постоянное развитие. Например, появился конструктор пользовательских запросов, система ведения топологии сети, система интерконнекта, системы раздельного учета и отчетов. Постоянно поступали звонки от специалистов из районов: „Нам нужно так посчитать“, „А нам нужна такая выборка“. Мы разработали гибкую систему, позволяющую специалистам выполнять рутинную работу без обращения к нам», — рассказывает Черпалюк. Интересно, что за годы совместной работы Анна и Игорь стали друзьями. И когда потребовалась интеграция систем с новым биллингом, теперь уже Анна пригласила в свою команду Игоря, который за столько лет уже уходил и вновь вернулся в «Таттелеком».

Главное преимущество внутренней разработки систем — тесное взаимодействие разработчиков со специалистами эксплуатации, которые находятся под боком и могут оперативно тестировать и корректировать решения. Так, недавно команде удалось за рекордные четыре дня адаптировать процесс формирования документов для клиентов в связи с изменениями в законодательстве.

Игорь Черпалюк: «Мы разработали гибкую систему, позволяющую специалистам выполнять рутинную работу без обращения к нам»



Герои технической поддержки

Служба технической поддержки «Таттелекома» ежемесячно обрабатывает 6,5 тыс. заявок от сотрудников со всех филиалов. Возглавляет эту службу **Тимур Шайхаттаров**, начинавший в компании простым инженером кол-центра и впоследствии выросший до руководителя единого центра управления и мониторинга сети с 50 подчиненными.

Когда ему предложили возглавить службу внутренней техподдержки с вдвое меньшим количеством сотрудников, он поначалу засомневался. «Но я понял, что в едином центре управления сети я вырос от обычного сотрудника до начальника и знаю все изнутри, а здесь для меня совершенно незнакомая сфера. Это был вызов — и я его принял», — вспоминает он.

Количество заявок в службу поддержки, начиная от простой замены картриджа и помощи в работе ПО сотрудников, заканчивая решением непростых вопросов по услугам абонентов, постоянно растет, что связано с расширением ее функционала. Примечательно, что 70% заявок обрабатываются непосредственно внутри службы, а остальные, требующие помощи узких специалистов, перенаправляются в другие подразделения. Несмотря на то что поддержка внутренняя, около 50% обращений от сотрудников связаны напрямую с проблемами абонентов. «Сейчас мне интересно наладить эффективную систему обратной связи. Хочется убедиться, что мы движемся в правильном направлении», — отмечает Шайхаттаров.

Служба технической поддержки «Таттелекома» ежемесячно обрабатывает 6,5 тыс. заявок от сотрудников со всех филиалов. Возглавляет эту службу Тимур Шайхаттаров



Команда универсальных солдат

«В связи я больше 20 лет, работал у разных операторов и всегда думал: куда угодно, но только не в „Таттелеком“. Потом меня пригласили, заманив перезагрузкой компании, и год назад я поймал себя на мысли: „А что, если доработать в „Таттелекоме“ до пенсии?“», — рассказывает начальник центра развития инфраструктуры **Дмитрий Семушев**, работающий здесь последние пять лет (новый курс оказался ему близок).

Небольшой центр под руководством Семушева решает самые разные задачи: от автоматизации процессов до внедрения инновационных продуктов. Один из кейсов — создание «красной кнопки» для экстренного открытия всех домофонных дверей, появившейся после DDoS-атак, из-за которых жители не могли попасть в свои дома. «Сделали реально физическую, большую промышленную кнопку, как на заводах. Она знает актуальное количество домофонов, их местоположение и работает независимо от других систем», — объясняет Семушев.

Команда также своими силами искала серверы и построила мини-ЦОД, или попросту частное облако, в компании его в шутку называли «чоблако». Сторонние исполнители отказались от задачи — закупку на ЦОД после полугода подготовки опубликовали в феврале 2022 года... Модернизировала команда и кол-центр, который до этого стабильно сталкивался с авариями раз в неделю. Год потребовался только на перестройку базовой части системы, состоящей из 50 виртуальных серверов, и еще год — на интеграцию остальных подсистем. Для создания эффективного интерфейса для операторов команда наблюдала за их работой и анализировала записи разговоров.



Небольшой центр под руководством Семушева решает самые разные задачи: от автоматизации процессов до внедрения инновационных продуктов

Инженеры цифровой трансформации

В 2019 году «Таттелеком» создал отдельное IT-подразделение «ТТК Диджитал», в котором сейчас работают 62 сотрудника. Его основная задача — цифровизация бизнес-процессов компании, разработка цифровых сервисов как для сотрудников, так и для клиентов, рассказывает генеральный директор **Тимур Камалетдинов**. Свой путь в компании он начал с должности заместителя директора Набережночелнинского ЗУЭС по коммерции и сервису. «Когда я еще работал в Набережночелнинском филиале и видел продукты клиентских служб, приложения, то произносил фразу, которая стала роковой: „Если бы это делал я, то сделал бы по-другому“», — вспоминает Камалетдинов. В апреле прошлого года он получил возможность воплотить свои идеи в жизнь, возглавив дочернюю IT-компанию «Таттелекома».

«Нам удалось решить одну из самых больших проблем, с которой сталкиваются в IT, — сложность взаимодействия заказчика и команд разработки — благодаря слаженной работе на основе „протоколов взаимодействия“: единые требования к постановке задач, совместное планирование, приемка результата, проведение презентаций и обучений. Аналитическая культура и обратная связь позволяют корректировать процессы работы над продуктами и непрерывно их улучшать. Эти, казалось бы, всем знакомые инструменты существенно повысили эффективность работы и исключили ситуации, порождающие множество мемов в соцсетях, — недовольные заказчики и выгорание сотрудников по причине авралов и дедлайнов».

Тимур Камалетдинов: «Нам удалось решить одну из самых больших проблем, с которой сталкиваются в IT, — сложность взаимодействия заказчика и команд разработки»



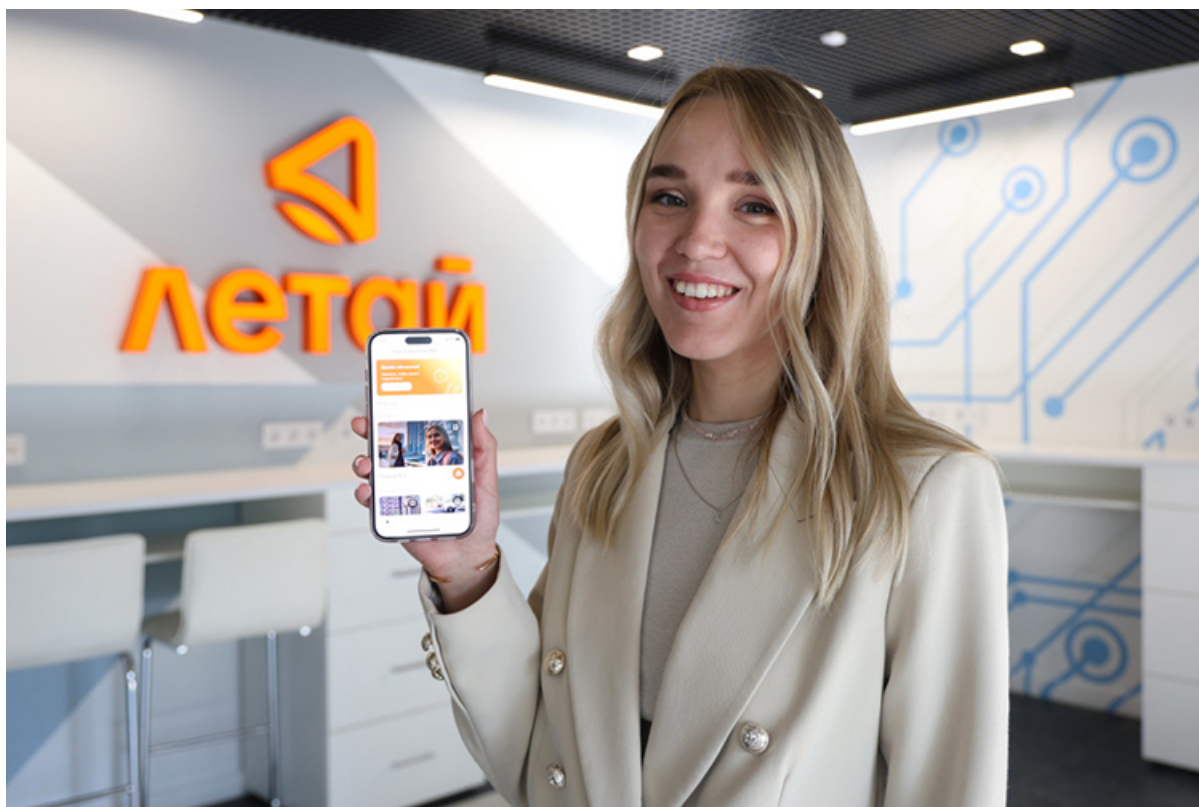
Стражи безопасности и комфорта

Мобильное приложение «Мой дом Летай» скачали уже 700 тыс. пользователей, ежедневно им пользуются около 150 тыс. человек. Приложение постоянно обновляется: одна из последних функций — метки движения на видеозаписи, позволяющие быстро найти нужный момент, не перематывая часы записи.

«Наш проект эволюционировал в экосистему безопасности и комфорта. Он имеет большую социальную роль, — рассказывает руководитель проектов „ТТК Диджитал“ **Яна Виловчик**. — Наши домофонные панели часто становятся центром притяжения вандалов. Да, нам приходится ремонтировать их, менять, но при этом общество узнает об этих личностях, они становятся антигероями соцсетей — это профилактика девиантного поведения. Кроме того, мы реализовали функцию открытия дверей для экстренных служб».

Команда Виловчик, состоящая из 12 человек, в начале года реализовала еще одну важную функцию в рамках проекта IP-домофонии — включение режима ЧС на домофонных панелях. «23 апреля в Елабуге более 700 домофонов открыли дверь, жители получили оповещение об угрозе атаки БПЛА. Решение имеет огромное преимущество по сравнению с СМС-информированием — открытие замков и включение оповещения заняло всего 6 секунд, а чтобы доставить сообщения до жителей, нужны часы».

Команда Виловчик, состоящая из 12 человек, в начале года реализовала важную функцию в рамках проекта IP-домофонии — включение режима ЧС на домофонных панелях



Создатели человекоцентричных систем

Группа проектного управления «ТТК Диджитал» сейчас занимается развитием и поддержкой человекоцентричной CRM*-системы, которая была создана в компании и объединяет все существующие ее IT-платформы в едином окне, рассказывает руководитель проектов группы **Айрат Вагапов**. «Закупать готовое решение дорого, под него компания не может быстро трансформироваться и перестроиться, мы же разрабатываем и адаптируем CRM-систему под бизнес-процессы, а не наоборот. Кроме этого, у готового решения возможны ограничения, которые могут повлечь за собой дорогостоящие доработки, то есть мы теряем гибкость в разработке», — объясняет он.

Айрат Вагапов: «Центр всего — клиенты. Если компания закроет глаза на их потребности, она начнет угасать»



В настоящее время с системой работают 1,5 тыс. сотрудников, она продолжает совершенствоваться и расширяться. Но уже в существующем виде удалось, например, при подключении нового абонента сократить количество ручных действий с 8 до 2, а вся процедура, которая ранее занимала часы и даже сутки, сократилась до 5–10 минут. Кроме этого, внутри системы появляется некое портфолио каждого клиента, которое позволяет отследить все события по каждому из абонентов и заняться предиктивной аналитикой. «Центр всего – клиенты. Если компания закроет глаза на их потребности, она начнет угасать. Здесь же у оператора появляется инструмент, который может анализировать многие поведенческие факторы, улучшать бизнес-процессы и автоматизировать их с точки зрения повышения эффективности», – объясняет Вагапов.

Татьяна Леонтьева

Реклама. ПАО «Таттелеком»

18+

Фото: Андрей Титов

* CRM (Customer Relationship Management) – это программное обеспечение, помогающее компаниям управлять взаимодействием с клиентами

<https://www.business-gazeta.ru/article/671540>