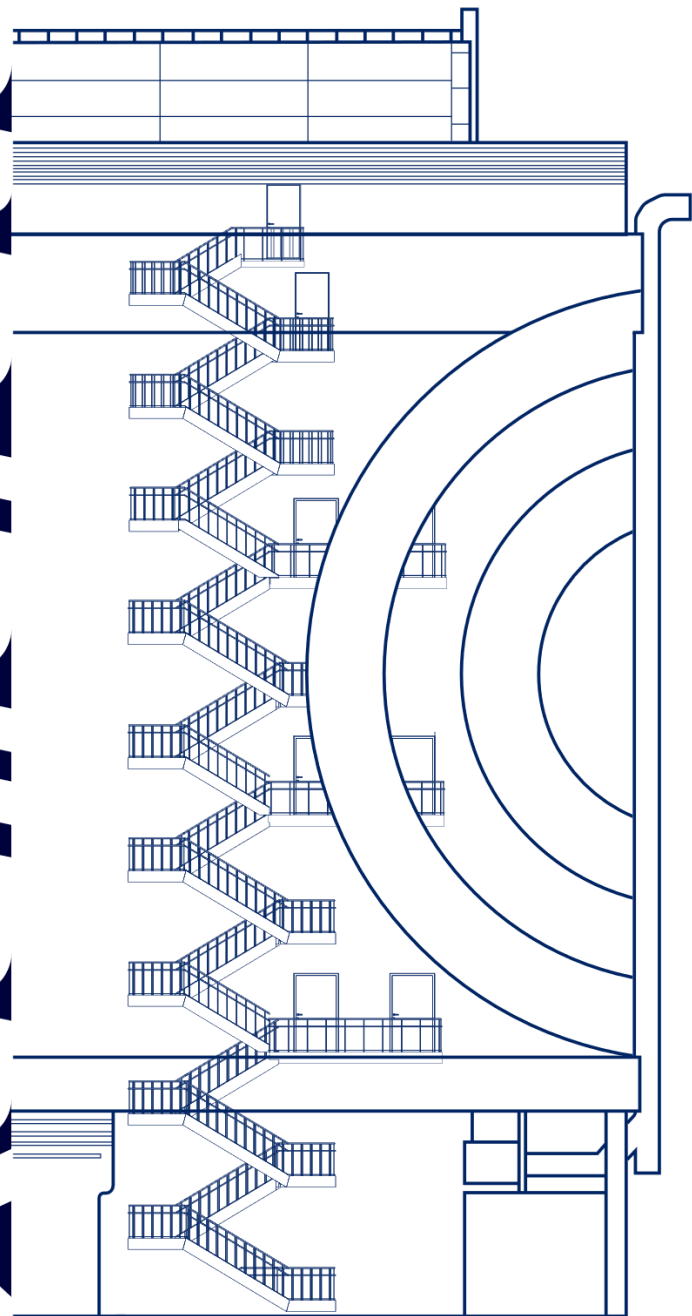


Мария Емельянова

Руководитель направления
по работе с текущими
клиентами

Сеть дата-центров IXcellerate

IXcellerate



О себе

Я присоединилась к команде IXcellerate в 2021 году и стала первым аккаунт-менеджером в компании.

За 3 года работы в рамках Коммерческого департамента построила команду и процессы по поддержке текущих клиентов (200+ заказчиков в 2024 году).

Основные задачи:

- Удержание и расширение текущих клиентов; поддержка цифрового развития клиентов в рамках кампусов IXcellerate
- Лояльность и высокий уровень удовлетворенности клиентов (NPS)
- Оптимизация внутренних процессов. Адвокат клиентских интересов
- Долгосрочное продление контрактов на выгодных условиях
- Развитие продуктовой линейки компании



«Не останавливаясь ни на минуту»

Секрет успеха IXcellerate - бесперебойность сервисов и технологическое превосходство в сочетании с важнейшей для нас клиентоориентированностью.

Я убеждена, что клиенты IXcellerate должны чувствовать свою значимость для нас 24/7/365.

Аккаунт-менеджеры IXcellerate должны оперативно отвечать на звонки и сообщения, всегда своевременно реагировать на запросы, поступающие через клиентский портал. Главный KPI - эффективно решить поставленную задачу, обеспечив комфортные сроки и условия для обеих сторон.

Быть рядом - важнейший для меня критерий при формировании команды. Настоящий аккаунт-менеджер - не тот, при котором не бывает проблем, а тот, кто с тобой на «одной волне», чтобы ни случилось.



«Репутация собирается по крупицам, а утекает рекой»

Уверенность и доверие клиента – постоянная внутренняя работа!

Для того, чтобы клиент вовремя разместил свою инфраструктуру и запустил сервисы, каждый день необходимо регулировать «перекресток» внутренних процессов и взаимодействовать с разными департаментами и службами IXcellerate.

Большинство машинных залов мы продаем на этапе «котлована». Моя задача - транслировать ожидания клиента по срокам готовности зала и инфраструктуры ЦОД соответствующим департаментам и контролировать соблюдение этих сроков и требований от момента закладки первого «кирпичика» до момента подачи питания к последней стойке клиента.

Слаженная работы всей команды - это ежедневный труд каждого ее члена.



Нас выбирают за инновационность и гибкий подход к размещению

Высоконагруженное размещение – мы слышим и превосходим ожидания клиентов. При проектировании учитываем рост нагрузки и возможности масштабирования.

Моя команда первой узнает об изменившихся потребностях рынка и участвует в формировании нашего продуктового предложения.

Для нас 10 кВт на стойку – стандарт и минимум. Мы легко размещаем масштабные проекты с нагрузкой до 25 кВт, а также индивидуальные решения до 55 кВт на стойку.

Проектируем машинные залы с учетом ТЗ заказчиков. Готовы к комбинированному подходу при организации пожаротушения (ТРВ и газ) и систем охлаждения (фальшпол, холодная стена, изоляция холодных или горячих коридоров), выгородки любой сложности, шлюзы, двухфакторные системы аутентификации и другие пожелания клиентов.



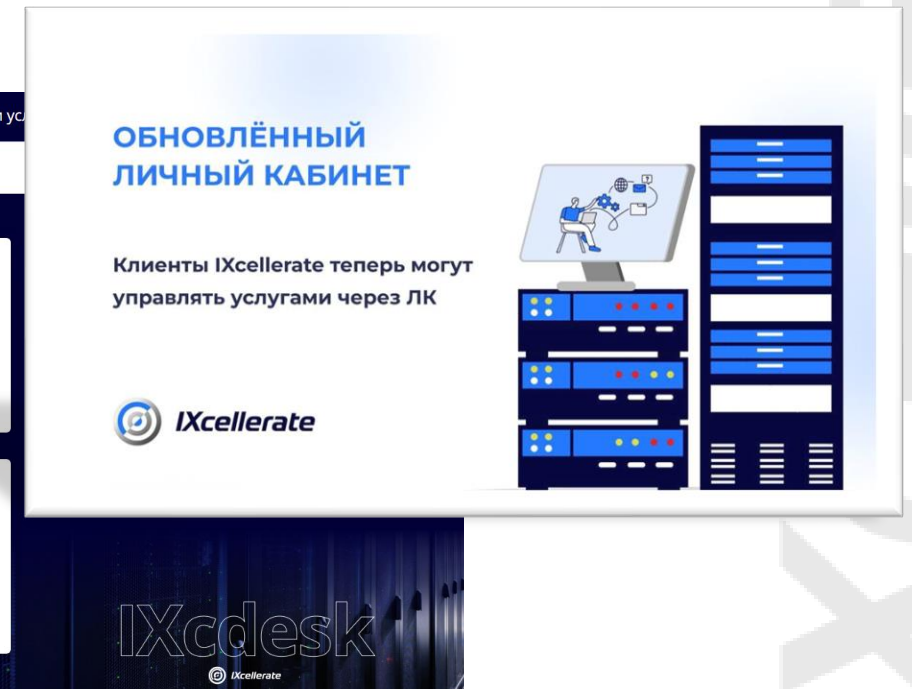
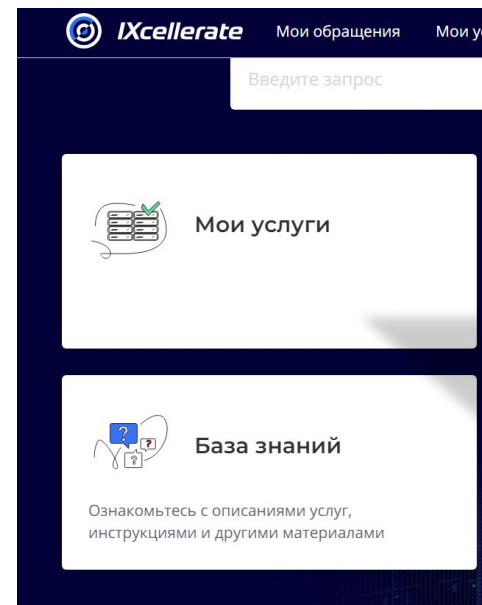
Автоматизация внутренних процессов и развитие личного кабинета клиента

АВТОМАТИЗАЦИЯ: От того, как построены внутренние процессы, зависит скорость реакции на запрос клиента.

- Мы автоматизировали создание доходных документов, что позволило оперативно (в течение 1 рабочего дня) предоставлять клиентам Договоры и Заказы на услуги.
- Заказ кросс-коммутации теперь делается по нажатию двух кнопок, заявка сразу попадает на оформление документов к аккаунт-менеджерам и в работу к инженерам.

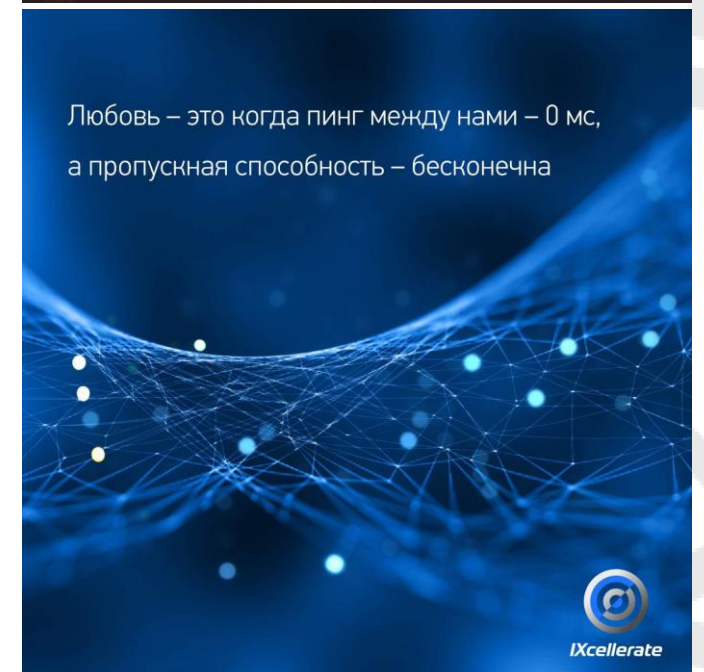
ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ: С момента запуска проекта «личный кабинет» моя команда регулярно собирает обратную связь от клиентов для того, чтобы разработчики могли сделать разделы максимально информативными, а навигацию интуитивно понятной.

В этом году мы запустили два ключевых раздела 1) мои услуги и 2) энергопотребление.



Мой «100% uptime»

1. IXcellerate сохраняет лидерские позиции в топ-3 на рынке коммерческих ЦОД с 2019 года.
2. Персональный подход и гарантии цифрового развития: доля текущих клиентов по инсталляциям выросла с 75% в 2019 до 83% в 2024.
3. Долгосрочные отношения с заказчиками. Половину доходов приносят клиенты, выбравшие и разместившиеся в IXcellerate до 2021 года.
4. Каждый из 200+ заказчиков IXcellerate имеет закрепленного аккаунт-менеджера.
5. Первые высоконагруженные инсталляции провели с текущими клиентами. Даем возможность уплотнения и более эффективного использования места, повышая доступную нагрузку на стойко-место в 2-3 раз.
6. За 3 года индекс лояльности клиентов (NPS) вырос в несколько раз.



«Превосходя ожидания» - то, ради чего я здесь:

Отзывы клиентов:

«Самый адекватный ЦОД!»

«У вас всегда все четко. Мы в вас никогда не сомневаемся!»

«Спасибо, что ты есть! Эта инсталляция прошла идеально, без нервных срывов.»

«Спасибо за содействие и помощь. Как всегда, на высшем уровне!»

«Круто, что получилось раньше срока!»

«А вы, правда, так можете?»

«Наконец-то разобрался с фактическим потреблением каждой стойки.»

«Страховой аудит прошел на отлично. Спасибо!»



IXcellerate

Что дальше



Обеспечивать лидерство и удерживать позицию в тройке крупнейших ЦОД России.

«Быть рядом» и обеспечить потребность наших клиентов в высоконагруженных размещениях на существующих и новых площадках.

Реализовать стратегию «IXcellerate - новый Телехаус» и организовать альтернативные маршруты связности.

Поддерживать статус законодателя технологической моды рынка ЦОД.

Быть частью рынка ЦОД, вместе развиваться, поддерживать друг друга и продвигать инновации в отрасли!

Активно участвовать в инициативах по цифровизации экономики России.