**Сеть Консультант Плюс: структура и принципы работы.**

Этим летом исполняется семь лет Общероссийской Сети распространения правовой информации Консультант Плюс. Её главной задачей является оказание информационных услуг специалистам: распространение справочных правовых систем, их дальнейшее обновление и пополнение, предоставление пользователям качественного сервиса. Сегодня Сеть Консультант Плюс - крупнейшая в России дистрибьюторская сеть, объединяющая более 300 фирм-партнеров.

Структура сети.

Общероссийская сеть Консультант Плюс имеет следующею структуру.

Координационный центр, представленный двумя организациями: АО “Консультант Плюс” и НПО “ВМИ”. В задачи АО “Консультант Плюс” входят совершенствование информационной технологии и определение стратегии развития Сети. Компания “Консультант Плюс” является правообладателем товарных знаков, информационной технологии и баз данных Консультант Плюс. НПО “ВМИ” занимается внедрением и поддержкой информационной технологии Консультант Плюс, а также осуществляет оперативное управление Сетью и координацию Работы Сети.

Региональные информационные центры (РКЦ) – компании, которые на основании дистрибьюторских соглашений с координационным центром оказывают информационные услуги непосредственно пользователям, а также определяют сбытовую и сервисную политику в регионах.

Компании-дилеры, которые так же как и региональные центры, оказывают услуги непосредственно пользователям, но уже на основании дилерских соглашений с РИЦ.

Основные принципы работы формирования в Сети.

Выходя на отечественный рынок справочных правовых услуг, мы решили руководствоваться тезисом “сервис – главное, что нужно пользователю”. Мы сознательно подчинили идее качественного сервиса как организационную сервисную структуру, так и программную технологию. С самого начала мы ставили перед собой задачу создания оптимального механизма сервисного обслуживания пользователей, а программная технология систем Консультант Плюс разрабатывалась с учетом принципов функционирования этого механизма. Такой подход – сначала создать продукт, а потом выстраивать схему его распространения и обслуживания. Прежде всего мы продумали, как организовать сопровождение программного продукта у пользователя. Для этого были выработаны организационные и финансовые принципы взаимодействия между нами и будущими партнерами – специализированными сервисными центрами. Дело в том, что мы сразу решили отказаться от обслуживания пользователей силами компании-разработчика систем. При росте числа клиентов это, безусловно, затруднило бы контакт с ними, отразилось бы на оперативности и качестве информационного обслуживания. Организовав работу с клиентами через региональные центры, расположенные в территориальной близости от пользователей, мы полностью решили проблему качественного сопровождения.

Сформировалась Сеть “Консультант Плюс”, охватывающая сегодня 150 городов России и обеспечивающая индивидуальный сервис для каждого пользователя. При выборе программной технологии продуктов Консультант Плюс, исходя из требований качественного сервиса, мы внимательно изучили опыт более чем десятка российских и иностранных фирм – разработчиков близких по тематике программных продуктов. Специфика отечественных условий, в частности, недостаточная надежность телекоммуникационных связей, сделала невозможным простое копирование зарубежного опыта доступа к правовой информации в режиме online. Что касается российских разработчиков, то большинство из них, создавая компьютерные программы, еще не оценивали не количества из возможных продаж, ни сложностей распространения и сопровождения связанных, например, с необходимостью регулярной передачи пользователям больших объемов новой информации. Изучив сильные и слабые стороны аналогичных программных продуктов и используемых фирмами- разработчиками организационных схем, мы с самого начала решили разрабатывать продукт под оптимальную, на наш взгляд, схему его распространения – через специально созданную сервисную сеть. Именно поэтому при разработке первой версии продукта мы сознательно отказались от включения в нее некоторых привлекательных возможностей (гипертекста и т.п.) в пользу максимально полной реализации самых необходимых свойств. К таким свойствам относится динамическая актуализация, благодаря которой возможно пополнять справочную систему на компьютерах пользователей, добавляя только компактный пакет новой информации, вместо того чтобы заменять информационный блок целиком. (Отметим, что гипертекст и другие возможности справочных правовых систем, от которых мы отказались в первой версии, в дальнейшем были нами полностью реализованы).

Как организована работа Сети.

Мы стремимся к самому высокому уровню обслуживания пользователей и ориентируем на это наших партнеров. За семь лет существования и развития Сети Консультант Плюс создано и используется в работе РИЦ более 1000 уникальных методических материалов по организации сбыта и обслуживания пользователей, по организации работы регионального центра, по ценовой политике и т.д. Ежедневно по различным вопросам в координационный центр Сети обращается более двух десятков РИЦ. Рабочие встречи, регулярные семинары, анкетирование сотрудников центров и пользователей – всё это является обязательным элементом нашей работы и служит развитию Сети.

Для нас, как компании разработчика, Сеть Консультант Плюс является прекрасным инструментом маркетинговых исследований. Сеть отслеживает все потребности пользователей, разумность цен, необходимость развития новых направлений. Это позволяет чувствовать рынок, формировать соответствующую текущей ситуации ценовую и сбытовую политику. Общая концепция Сети Консультант Плюс была задумана, а затем и реализована так, чтобы у региональных партнеров была возможность осуществлять качественное оперативное информационное сопровождение систем у пользователей. Сегодня каждый РИЦ имеет специальное программное обеспечение Консультант Плюс и информационный банк – полный набор текстов документов, входящих во все системы Консультант Плюс. Данный инструментарий позволяет качественно оказывать пользователям информационные услуги в соответствии с их потребностями в той или иной правовой тематике. Сейчас любой новый документ, который появляется в эталонной ЦБ координационного центра, уже через несколько часов попадает в информационный банк РИЦ, что позволяет в высокой оперативностью доставлять его пользователю. Стандарт сервисного обслуживания, заключающийся в ежедневном обновлении информации у РИЦ, был введён с осени 1996 г. При этом пользователь может сам выбирать, с какой частотой он будет получать информацию.

Технология Консультант Плюс позволила региональным центрам самим создавать и сопровождать базы по местному законодательству, что дало нам возможность централизованно распространять уникальную базу по законодательству 73 субъектов РФ.

Сеть: от создания до настоящего времени.

Первые региональные информационные центы Сети Консультант Плюс были созданы летом 1992 года в Москве, Хабаровске, Северодвинске. В то время практически единственной системой, имевшей достаточно широкое распространение, была система “Гарант”. Уже к концу 1992 года в России работало около 70 региональных центров Консультант Плюс, а число пользователей систем Консультант Плюс, достигло 1000. В 1994 году Сеть Консультант Плюс объединила 220 региональных центров и обслуживала 10 000 предприятий. Вскоре независимы эксперты отметили опережающее развитие “Консультант Плюс” по сравнению с другими компаниями, работающими на рынке справочных систем. Так, по данным, опубликованным в “Российской газете”, в 1996 году системы Консультант Плюс занимали 56% всего рынка. Это тенденция сохранилась и в дальнейшем, что подтверждают другие исследования и независимые опросы. В 1998 году журнал “Business Week” назвал “Консультант Плюс” одной из наиболее активно и стабильно развивающихся компаний России. Перед началом августовского кризиса число установленных у пользователя систем Консультант Плюс превысило 170 000.

Быстрый рост Сети Консультант Плюс, а также стабильное увеличение числа пользователей позволяют координационному центру вкладывать всё больше сил и средств в развитие как программных продуктов, так и сервисной структуры.

Деятельность РИЦ.

Сегодня единственное или основное направление развития подавляющего большинства наших партнёров – региональных центров Консультант Плюс – непосредственно связано со сбытом и информационным обслуживанием правовых систем Консультант Плюс. За семь лет работы Сети центры значительно выросли: сегодня в среднем в каждом региональном центре работает порядка 30 человек, а в самых крупных РИЦ число только штатных сотрудников превышает 80 – 100 человек. В настоящее время для работы с пользователями в каждом РИЦ существуют специальные отделы сопровождения, в составе которых работают менеджеры по работе с пользователями, инженеры по сопровождению систем, инженеры по телекоммуникациям, инженеры по установке систем и т.д.