Газета открытого акционерного общества «Центральный телеграф»

Издается с 1930 года

Телеграфист

Газета выходит два раза в месяц E-mail: red@cnt.ru; http://www.moscow.cnt.ru/telegrafist/

Среда, 17 июня 2009 г. №10 (3767)

НОВОСТИ

«BAZA» СТАЛА ГИБЧЕ

Наша компания существенно снижает стоимость подключения к услугам группы «Baza» и запускает принципиально новую тарифную линейку этих услуг.

Самым заметным обновлением «Bazы» для новых абонентов стало снижение стоимости подключения. Другое преимущество новых предложений – это самая низкая на рынке стоимость за переадресацию вызовов. Для всех тарифных планов «Baza» действуют уникальные условия, позволяющие пользоваться как стандартными функциями мобильных или стационарных телефонов, так и возможностями переадресации на городские и мобильные номера. При этом абонент сам может выбрать наиболее подходящий ему тарифный план. Для всей линейки «Baza» введена единая абонентская плата – 550 рублей в месяц.

ВЕСЬ «АССОРТИМЕНТ» РЕКЛАМЫ

С 10 июня в семи городах Московской области запущена локальная рекламная кампания.

Она включает: распространение вешалок с анонсом нового летнего тарифа «Я отдыхаю», расклейку стикеров в домах, подключенных к QWERTY, рекламу на приподъездных щитах. Также для наибольшего привлечения внимания к тарифу «Я отдыхаю» будет размещена наружная реклама, реклама в торговых центрах Московской области и бортовая реклама на маршрутных такси.

QWERTY-НОВОСТИ

СЮРПРИЗ НА ПЯТЁРОУ!

С 8 июня QWERTY предлагает самый неожиданный в России и мире пакет из пяти ТВ-каналов «ПятёрQa» по цене всего 55 рублей в месяц!

Такого еще не было: каждый месяц будет меняться его состав на 5 новых и только самых качественных каналов. У пользователей услуги есть реальная возможность за небольшие деньги избавиться от ТВ-рутины, каждый месяц получать ТВ-сюрпризы и познакомиться с содержанием лучших платных каналов цифрового ТВ – но не сразу, а постепенно. Любители же «ВСЕГО И СРАЗУ» могут выбрать наш ТВ-пакет «Расширенный» и смотреть «ВСЕ И СРАЗУ».

qwerty.ru

С ГОДОВОГО СОБРАНИЯ АКЦИОНЕРОВ

КРИЗИС НЕ ОСТАНОВИЛ РАЗВИТИЯ

5 июня 2009 года состоялось общее годовое собрание акционеров ОАО «Центральный телеграф».

Отчетный доклад генерального директора компании **П.Б.Кузнецова** убедительно показал: реализованный комплекс антикризисных мер и оптимизация всех ресурсов позволили нашей компании в 2008 году не только сохранить финансовую устойчивость, но и успешно развиваться.

Сегментами наивысшего приоритета в деятельности компании генеральный директор назвал корпоративный сегмент, сегмент QWERTY и операторский сегмент.

В **корпоративном сегменте** велась активная работа на площадках коммерческой недвижимости, с коттеджными поселками, строительными и инвестиционными компаниями, финансовым сектором, государственными учреждениями. Крупными корпоративными клиентами компании стали: ведущий дилер BMW и Телекоммуникационный центр МЧС России, «Трансмашхолдинг» и «РОСАТОМ» (всего клиентами компании являются более 5000 компаний).

Для корпоративных клиентов разработаны и внедрены новые сервисы и услуги, такие, как «Офис под ключ», решения на базе IP PBX, типовые услуги для гостиничного бизнеса и ВУЗов. Разработаны новые продукты и услуги к продуктовой линейке QWERTY под потребности юридических лиц в сегменте SOHO/SMB.

Для сегмента **квартирных абонентов** продолжилось строительство сетей доступа, зона охвата расширена на 19%. Абонентская база пользователей широкополосного доступа в Интернет увеличилась на 22%. Разработана и введена услуга доступа к цифровому телевидению с помощью ПО ТелеQ для просмотра Qwerty.TV на компьютере. Количество платных телеканалов увеличено до 100. Введены: канал Qwerty, новые ТВ-пакеты, услуги КараоQe и РадиоточQa. Внедрены система безналичной оплаты услуг QWERTY и пакетные тарифные планы серии «Я».

На **операторском сегменте** продолжалось присоединение операторов с выделением и без выделения номерной емкости. Задействованная номерная емкость – 262,4 тыс. номеров. Общая номерная емкость – 314 тыс. номеров. Сокращение доходов по сегменту было вызвано изменениями в законодательстве и отменой платежей за точки присоединения.

Корпоративным пользователям **услуг ДЭС** предложена новая услуга «Прием телеграмм по электронной почте» с применением электронной цифровой подписи.

На конец 2008 года охват сети составил:

- 69 районов Москвы – около 1750 000 квартир.
- 8 городов Подмосковья – около 100 000 квартир.

В рамках **развития инфраструктуры и сетей** велось строительство магистральных участков ВОЛС транспортной сети для кольцевого резервирования ОТСЭ и узлов агрегации сети НеоЦентел. Построено 160 км волоконно-оптического кабеля емкостью 48 волокон, 20 км – емкостью 96 волокон. Общая длина ВОЛС составляет 4439 км. Расширена зона предоставления услуг Triple Play в городах Балашиха, Химки, Одинцово, Лобня, начато оказание этих услуг в Люберцах, Красногорске, Томилино. Проведена реконструкция сети для предоставления широкополосного доступа на базе технологии ADSL2+. Продолжено строительство опорно-сетевой инфраструктуры 3-й, 4-й и 5-й пусковых комплексов опорно-сетевой инфраструктуры с использованием технологии ME/IP/MPLS. Построены фрагменты сетей доступа в ЛПЗП. При строительстве сетей доступа используются кольцевые топологии, что позволяет существенно повысить надежность сети и качество предоставляемых услуг.

Перейдя к разделу отчета «Работа с персоналом, мотивация», генеральный директор отметил, что в 2008 году компании удалось усилить взаимосвязь между результатами труда и выплатами персоналу за счет проведенных работ по изменению и вводу новых KPI по подразделениям. Результатом действия ключевых показателей эффективности стал рост производительности в первом квартале 2009 года по сравнению с соответствующим периодом прошлого года на 13%, средняя заработная плата при этом выросла на 11% и составила 42900 рублей.

Что касается **финансовых и операционных показателей** компании, то за отчетный период наши чистые активы по сравнению с 2007 годом возросли на 100 740 тыс. руб., или на 8,04 %. Рентабельность по прибыли от продаж выросла на 0,56% и составила 18,5%. Прибыль на одного работника к уровню 2007 года составила 103,6%, выручка на одного работника – 100,8%.

Приоритетными задачами компании в 2009 году станут:

- Сохранение позиций на рынке связи Московского региона за счет концентрации усилий на ключевых сегментах и повышения эффективности использования существующего ресурса.
- Увеличение доли продаж современных интеллектуальных продуктов компании, разработанных на базе мультимедийной платформы и Soft Switch 5 class.
- Повышение эффективность работы персонала за счет развития систем оценки и мотивации за результат.
- Активное развитие услуг на растущем рынке MVNO под брендом Baza.
- Быть компанией, объединяющей усилия холдинга «Связьинвест» по освоению Московского рынка связи и развитию новых продуктов и услуг.

***

На собрании утверждены годовой отчет Общества, годовая бухгалтерская отчетность и распределение прибыли, утверждены в новой редакции Устав Общества и Положение о Совете директоров Общества, внесены изменения в Положение о порядке проведения общего собрания акционеров Общества.

Собрание приняло решение о выплате дивидендов за 2008 год:

по привилегированным акциям типа «А» – в размере 0,265527 руб. на одну акцию;

по обыкновенным акциям – 0,088509 руб. на одну акцию.

***

Решением годового собрания Совет директоров ОАО «Центральный телеграф» утвержден в следующем составе:

Булгак Владимир Борисович – главный научный сотрудник МТУСИ.

Григорьева Алла Борисовна – заместитель директора Департамента корпоративного управления и правового обеспечения ОАО «Связьинвест».

Лещенко Михаил Алексеевич – советник Министра связи и массовых коммуникаций РФ.

Лукашов Сергей Александрович – советник Министра связи и массовых коммуникаций РФ.

Провоторов Александр Юрьевич – первый заместитель генерального директора ОАО «Связьинвест».

Черноусова Виктория Геннадьевна – специалист-эксперт отдела имущества организаций транспорта и связи Управления имущества организаций коммерческого сектора Федерального агентства по управлению федеральным имуществом.

Юрченко Евгений Валерьевич – генеральный директор ОАО «Связьинвест».

В состав Ревизионной комиссии Общества по итогам голосования, вошли:

Дегтярева Елена Петровна – главный специалист Департамента электрической связи ОАО «Связьинвест».

Никонов Кирилл Дмитриевич – главный специалист Департамента корпоративного управления и правового обеспечения ОАО «Связьинвест»

Фролов Кирилл Викторович – начальник отдела внутреннего аудита ОАО «Связьинвест».

***

В этот же день состоялось первое заседание Совета директоров Общества, на котором председателем Совета директоров ОАО «Центральный телеграф» избран **Юрченко Евгений Валерьевич**.

Валентина КУЗНЕЦОВА
Фото **Владимира ЦУКОРА**

ПРОДАЖИ УСЛУГ

ДВА ТЕНДЕРА – ДВЕ ПОБЕДЫ

В мае сотрудники нашей Службы участвовали в двух крупных тендерах и выиграли очень важные проекты по предоставлению телекоммуникационных услуг.

Это тендер на предоставление выделенного канала связи и доступу в Интернет Российскому Государственному гуманитарному университету. Выделенный канал свяжет в корпоративную сеть общежитие и главный корпус Университета. Кроме этого, Университет существенно расширит через технические средства Центрального телеграфа канал доступа в Интернет. Над проектом работали сотрудники отдела по работе с государственными учреждениями: Павел Митрофанов – начальник отдела и Андрей Майоров – ведущий менеджер по продаже услуг связи. С РГГУ будет подписан государственный контракт на предоставление этих услуг на год. Объем контракта – около 800 тыс. рублей

26 мая в Доме Правительства Московской области прошел аукцион на предоставление ДПМО услуг телефонной связи, доступу в Интернет и аренде выделенных каналов. Центральный телеграф, предоставляющий эти услуги нашему VIP-клиенту, и на этот раз выиграл два лота: лот на предоставление ДПМО услуг телефонной связи и лот по доступу в Интернет.

Контракт будет подписан на полгода, объем контракта – более 7 млн. руб. Над проектом работали сотрудники отдела по работе с развивающимися рынками: Дарья Агапова – начальник отдела и Алексей Журавлев – ведущий менеджер по продаже услуг связи.

Леонид МЯСОЕДОВ,
директор Службы продаж
Фото Владимира ЦУКОРА

Андрей Майоров – один из лидеров продаж в своей Службе

НАЗНАЧЕНИЯ

На должность директора СИСТ назначен С.В. Мацко.

Сергей Владиславович – выпускник Петрозаводского государственного университета. Работал в компаниях «РТКомм.РУ», «Компания ТрансТелеКом», «Федеральном компьютерном центре фондовых и товарных информационных технологий». На Центральный телеграф пришел в марте 2008 года на должность начальника отдела эксплуатации информационных систем СИСТ. Два месяца успешно исполнял обязанности директора этой Службы.

АФИША ПРОФКОМА

НАС ЖДУТ ДВА ТУРНИРА

Профком объявляет о проведении серии турниров для сотрудников компании. Турнир по боулингу запланирован на начало июля, а по настольному теннису – на конец сентября. Подробная информация будет доведена через профгруппоргов. А пока начинайте тренироваться и готовиться к соревнованиям!

ИНТРАНЕТ-НОВОСТЬ

КАК МЫ УСТРАНИЛИ АВАРИЮ

В ночь с 3 на 4 июня из-за грозовой бури нарушилось электроснабжение нескольких населенных пунктов Одинцовского района. Узел Центрального телеграфа, который находится в поселке Баковка, тоже оказался обесточен.

Утром на место аварии незамедлительно выехали ведущий инженер Олег Цыбульский и электрики ООО «Мегаполис-сервис». Связь абонентам была восстановлена сначала по резервной схеме электроснабжения, а спустя некоторое время узел был запитан по штатной схеме.

Интранет-страничка СГЭ

В ГОСТЯХ У «ДОЧКИ»

СЕРВИСНЫЕ СЛУЖБЫ ГРУППЫ КОМПАНИЙ «ЦЕНТРАЛЬНЫЙ

Аутсорсинг нам по силам

Андрей Агаев, генеральный директор ЗАО «Центел»:

ЗАО «Центел» сегодня – это сервисная компания, которая не только обеспечивает основные аспекты операционной деятельности по проекту Qwerty, но и является телекоммуникационной компанией полного цикла – от проектирования и строительства сетей связи до оказания различных услуг.

Опыт, который компания приобрела в качестве сервисной, а также имеющиеся в нашем арсенале передовые информационно-технические возможности стимулируют нас к использованию всего нашего потенциала для реализации и участия в других подобных проектах, на аутсорсинговой основе.

В марте этого года таким проектом для нас стала организация сервисного обслуживания абонентов так называемого «квартирного сектора» и юридических лиц, подключенных к традиционной телефонии, услугам FMC, или имеющих прочие услуги Центрального телеграфа. Проект был реализован на базе нашего контакт-центра в четыре этапа. Первоначально участок обслуживания по вопросам расчетов (старт 26 февраля), потом переводился Reception, после – участок обслуживания услуг FMC и HelpDesk (30 марта). В целом на реализацию проекта ушло два месяца. Причем участок обслуживания по вопросам расчетов – это вообще новое операционное подразделение, которое позволило организовать двухуровневую систему обслуживания абонентов и в значительной степени разгрузило специалистов отдела расчетов Центрального телеграфа.

В ходе перевода Расчетов наши менеджеры инициировали, разработали и внедрили инструментарий мониторинга и контроля обработки вызовов в КИС. Теперь мы в любое время можем видеть, по каким вопросам обращаются абоненты, кто их обслуживает и в «Центеле», и на Центральном телеграфе, и за какое время. Этим инструментарием сейчас пользуются и специалисты отдела Расчетов. По другим функциям мы старались максимально сохранить все, что было создано до нас, но при этом привнести некую оптимизацию в процесс.

Все наши инициативы лежат в области унификации операторского состава, мониторинга и контроля. С апреля на постоянной основе результаты работы, а точнее статистика по показателям всех организованных участков обслуживания, представляются на тематическом рапорте. За прошедший месяц показатели достаточно высокие. Так, объем обслуженных вызовов в среднем по всем функциям превышает 95%.

И все же некоторые недоработки, препятствующие качественному обслуживанию, еще имеются. Большая часть их связана с актуализацией «Книги знаний» для операторов (инструкции и регламенты работы по всем типам вопросов), которая является непосредственным рабочим инструментарием персонала, в том числе в налаживании взаимодействия служб. Эти вопросы решаются в оперативном порядке, совместно с коллегами из Центрального телеграфа. Наша цель: у операторов должно быть все необходимое для того, чтобы абоненты не смогли нас упрекнуть в недостаточной компетенции.

Наши совместные действия по переводу функций подтверждаются полным отсутствием пострадавших абонентов и стабильно положительной текущей статистикой по обслуженным вызовам. В последнее время компания фокусировалась на повышении эффективности работы и достигла хороших результатов. Сегодня, при значительно меньшей численности сотрудников, мы выполняем объем работ, во многом соизмеримый (например, в объеме обслуженных вызовов, устранении аварий) с объемами прошлых лет, значительно улучшили операционные показатели, оптимизировали расходы. Это подтверждает и такой показатель: производительность труда в 2008 г. по сравнению с 2007 г. возросла на 15%.

Вот эти операторы обслуживают переведенные функции Центрального телеграфа

В марте 2009 года наша дочерняя компания «Центел» отметила свое 11-летие. Эти годы вместили многое, в том числе строительство сети в Московской области, а потом и в Москве, реализацию крупных проектов по предоставлению услуг телефонной связи в области и услуг широкополосного доступа в Москве. Крупномасштабная модернизация сети, которая осуществляется в рамках двух компаний, позволит намного расширить спектр предоставляемых услуг и значительно улучшить их качество.

В общем, «дочка» наша повзрослела, стала более самостоятельной, серьезной. И материнская компания решилась доверить ей самое ценное – своих абонентов. Сегодня мы хотим рассказать о том, как их обслуживают под единой центеловской крышей.

ХОЧЕШЬ РАБОТАТЬ – УЧИСЬ!

Первое, на что сразу обращаешь внимание в офисах «Центела»: здесь работает практически одна молодежь. Специальной программы типа «Делаем ставку на молодежь!» в «Центеле» не принимали: просто это тот случай, когда интересы двух сторон совпали. Для юношей и девушек привлекательны современные услуги компании, комфортные условия работы, возможность быстро подняться по карьерной лестнице. Для компании существенно то, что молодежный контингент – более мобильный и обучаемый.

А учиться новичкам приходится еще до зачисления в штат: сразу на рабочее место человека «с улицы» не допустят. Так что для начала ему прямая дорога – в учебный центр. В программе адаптационного курса – знакомство с компанией, услугами, операциями, информационными системами, правилами телефонного общения. Об уровне требований к «новобранцам» свидетельствует такой факт: только половина из них успешно справляется с итоговым тестированием. У остальных шансов стать сотрудниками компании нет!

ОПЕРАТОР – ЛИЦО КОМПАНИИ

Оператор – это связующее звено между клиентом и компанией. Что представляет собой сегодня оператор нашего контакт-центра? Это молодой человек с высшим или незаконченным высшим техническим образованием, для которого «Центел» чаще всего – первое место работы.

Молодежный состав контакт-центра в буквальном смысле радует глаз. Такие все молодые, красивые, улыбчивые! А еще – очень приветливые. Так и захотелось «нарисовать» хоть несколько портретов.

Максим Дрожжин, как и большинство его ровесников, работу нашел на Интернет-сайте. Из всех возможных вакансий предпочел «Центел», знакомый ему по бренду QWERTY. Семь месяцев назад начинал в компании оператором первой линии. Сегодня Максим уже руководит группой операторов, обслуживающих дополнительные услуги, кстати, те самые, переведенные с Центрального телеграфа функции. В его подчинении около 30 человек. Все они владеют двумя технологиями обслуживания: абонентов и QWERTY, и традиционной телефонии.

Жаль, что клиенты нас слышат только по телефону. Оператор Марина Корнеева

Михаил Бурцев – сама строгость

Михаил Бурцев – эксперт сектора операционного контроля, или, как бы здесь сказали, «слухач». А все потому, что эксперты методом «прослушки» определяют качество работы операторов, точнее, придирчиво «выслушивают» ошибки.

– Я как эксперт, – рассказывает о своих задачах Михаил, – должен объективно оценить, насколько оператор был вежлив, доброжелателен, быстро ли разобрался в проблеме клиента, как провел диагностику, и, в конечном итоге, насколько его ответы удовлетворили клиента.

Ольга Жинкина – начальник смены подразделения, которое занимается продажами услуг QWERTY. Здесь одной коммуникабельности и

Сумели воссоздать, ничего не разрушив

Алла Чиндяева, коммерческий директор:

– Идея унификации всех сервисных служб не стала для нас новостью. Еще в 2006 г. была разработана Концепция объединенного контакт-центра, которая предполагала объединение сервисных служб Группы компаний «Центральный Телеграф» под одной крышей, с едиными стандартами обслуживания, технологией и контролем. Во исполнение этой большой задачи и был реализован проект строительства большого контакт-центра на Котляковке. Разработкой этой концепции занимался «Центел».

Первым этапом ее реализации стала организация современных рабочих мест операторов, работающих под управлением программно-аппаратного комплекса CISCO, позволяющего производить автоматизированный прием и обработку 4000 одновременных телефонных звонков, а также осуществлять массовые исходящие звонки. Это произошло ровно три года назад (в апреле 2007 г. мы запустили наш СС). Теперь, когда работа всех сквозных процессов налажена, доработаны и оптимизированы технологические и технические аспекты функционирования комплекса под названием «контакт-центр», мы готовы к предоставлению услуг другим компаниям.

Кроме того, мы собрали команду единомышленников, опытных профессионалов с сильным качеством – смелостью в принятии решений! Это проявляется не только в оперативной работе, но и в экстремальных ситуациях, когда, например, надо было взять на себя ответственность подготовить Регламенты для переводимых из Центрального телеграфа функций. Всего за 1,5 месяца(!) мы сумели погрузиться во все нюансы процессов и, не разрушив ничего, воссоздали на нашей территории такой же процесс обслуживания абонентов. Более того, оптимизировали его и максимально быстро добились положительных показателей.

Особая тема – обеспечение проекта человеческими ресурсами. Конечно, для нас отказ опытных специалистов Центрального телеграфа от работы в нашем контакт-центре был некоторой угрозой достижения положительного результата в запланированные сроки, поскольку мы фактически оказались лишены опоры на «накопленный опыт». В сложившейся ситуации переориентировали под этот проект наших самых опытных операторов из сервисной поддержки. Чтобы обеспечить максимально эффективное использование состава, изначально было решено унифицировать всех операторов,

Имена наших героев: начальник отдела сервиса Антон Сункин и его подчиненные: начальники смен Роман Гусев, Андрей Балыков, Дмитрий Семенов, Павел Космовский. Были лояльны к нашим требованиям и всячески содействовали поддержанию темпа работ Маргарита Иванова, Людмила Панкратова. Хорошо, что роль координатора взял на себя Александр Викторович Ребриков и оказывал мощную административную поддержку внутри Центрального телеграфа. А по-другому, видимо, и быть не могло: слишком сжатыми были сроки.

Сегодня улажены практически все спорные аспекты, они нашли отражение в согласованном документе под названием «Информационно-техническая поддержка пользователей ОАО «Центральный телеграф» – Регламент. В этом же документе согласованы нормативы качественного обслуживания абонентов. Налажена система отчетности. Из нерешенных проблем я бы обозначила налаживание взаимодействия между службами двух компаний: с одной стороны, требуется четкое своевременное информирование, исходящее из ЦУСа, или, наоборот, инициируемое контакт-центром; с другой стороны – четкое выполнение требований регламентов и процедур, созданных совместными усилиями. В конечном итоге, наши взаимные требования должны перерасти в оперативный и максимально эффективный механизм.

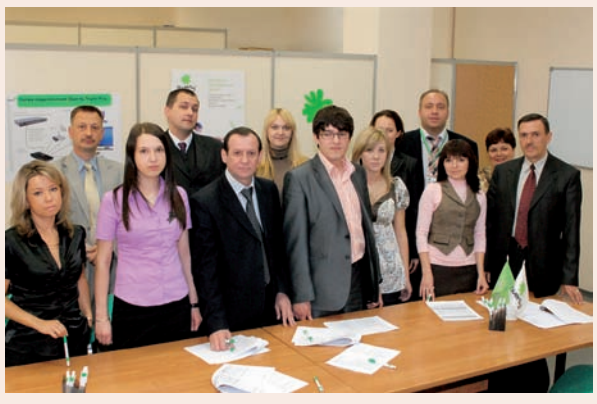
Проект «кадры»: отбор, обучение, адаптация

Андрей Сенякин, директор по кадровым и административным вопросам:

Современный контакт-центр – это не только технология операций, но и технология подготовки персонала. Острый вопрос – текучка и компетентность персонала! Еще в начале прошлого года для нас одной из ключевых причин недостаточного качества обслуживания абонентов была нехватка персонала первой линии. Мы испытывали трудности и в вопросе адаптации новичков. Возрастной состав линейного персонала «Центела» (а это не только операторы службы сервисного обслуживания, но и электромонтеры, продавцы) в среднем 22 года. Для многих людей, приходящих к нам, «Центел» – первое место работы. Поэтому без собственного учебного центра, а также системы отбора, тестирования и оценки наших людей не было бы такого прогресса в целом.

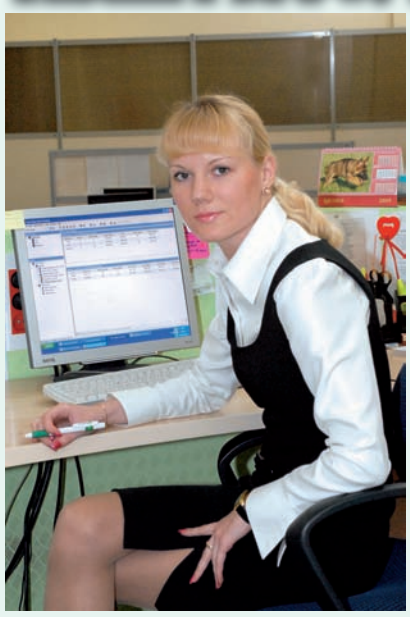
Подготовить специалистов за короткий срок нам позволяет эффективная система обучения. Ее цель – не просто привить разобщенной группе людей определенные умения и навыки, но и сформировать команду перспективных, лояльных, нацеленных на постоянное развитие сотрудников. Так, при переводе функций Центрального телеграфа в «Центел» перед нами стояла задача сформировать команду под этот проект (кадры). И мы за две недели смогли подготовить более 20 операторов для запуска и обслуживания новых функций.

Обучение также неразрывно связано с оценкой знаний, умений и навыков специалиста, что позволяет расти и развиваться, повышая уровень своей квалификации и, соответственно, должности. По правде говоря, заставлять людей проходить оценку не приходится. Большинство мотивированы на развитие, поэтому контакт-центр является кузницей кадров для всей компании. Важную роль здесь играет и система адаптации, которая позволяет нашим новичкам менее чем за месяц стать квалифицированными специалистами. Привлекательны для людей и комфортные условия работы: удобные рабочие места, буфет, комната отдыха и приема пищи, корпоративный транспорт.



Сегодня на занятиях в учебном классе – те, кто содействуют ключевым бизнес-процессам «Центела»

ТЕЛЕГРАФ»: ЕДИНЫЕ СТАНДАРТЫ, ТЕХНОЛОГИИ И КОНТРОЛЬ



Вот такие молодые и красивые начальники смен в «Центеле»! Ольга Жинкина

умения вести телефонные переговоры мало. Нужно знать о предлагаемых услугах и тарифах все и даже чуточку больше.

– Как правило, клиенты мало осведомлены о специфике наших тарифов, – говорит Ольга. – Наша задача: сначала понять запросы клиента, а потом подобрать то, что ему нужно. Если оператор правильно применяет техники продаж, то желание клиента совпадает с нашим предложением. И такой клиент в течение нескольких дней становится нашим абонентом.

Строгая дисциплина в службе поддержки – это четкое соблюдение установленных правил, исключение хаотических передвижений в течение смены и соблюдение графика 15-минутных перерывов каждые два часа.

О ЧЕМ ГОВОРЯТ ЦИФРЫ

Ежедневно первая линия в составе 35 операторов, обслуживающих QWERTY и абонентов традиционной телефонии, обрабатывает в среднем около 5 тысяч телефонных звонков (в пиковые дни эта нагрузка увеличивается до 8-10 тысяч). Доля переведенных с Центрального телеграфа функций – около 30%.

Основная задача службы технической поддержки – строгое соблюдение регламентов и нормативов обработки вызовов. Ключевой норматив для операторов первой линии: среднее время разговора не должно превышать трех минут. Этот временной отрезок рассчитан опытным путем и является оптимальным для эффективного использования операторского состава. С марта текущего года 99% операторов выдерживают этот жесткий норматив, соответствующий современным требованиям работы контакт-центра. Именно этот норматив способствовал улучшению показателя по обслуженным звонкам: до передачи в контакт-центр «Центела» было до 60% необслуженных вызовов, сейчас – менее 10%.

Максим Дрожжин уже не только обслуживает абонентов, но и руководит группой операторов

С момента передачи функций прошло два с половиной месяца. Это значит, что можно уже подвести первые итоги. И вот о чем говорят цифры.

По статистике за апрель – май:

Сервисные показатели работы всех переведенных функций находятся в норме.

Потерянных вызовов – апрель не более 5%, май – в среднем 8%.

Время реакции операторов (норматив 80% за 40 секунд) – в апреле – более 90%, в мае – около 90%.

Фото **Анатолия ХРУПОВА**

Отдел сервисной поддержки абонентов под руководством Антона Сункина (на фото третий справа)

Клиентоориентированность – вот наша общая забота

Маргарита Иванова, директор по управлению производством и общей эксплуатацией:

– Не каждая компания осмелится пойти на передачу функций поддержки клиентов на аутсорсинг, но необходимость оптимизации затрат и низкий показатель обслуживаемых вызовов заставили руководство Центрального телеграфа принять это непростое решение.

Перемены ожидали не только нас, но и наших клиентов. Привыкшие практически к индивидуальному обслуживанию, они с трудом переходили на «конвейер», каковым, по большому счету, является любой контакт-центр. На первых порах нам приходилось немало выслушивать о потере имиджа поддержки и упреки на качество нашего обслуживания. Сейчас обращений такого характера все меньше, и я очень надеюсь, что их в скором времени не будет совсем.

Сам процесс передачи функций был сложным для обеих сторон, но общими усилиями мы сумели «вытянуть» его. Хотелось бы поблагодарить за это сотрудников «Центела»: А.И.Горбатова, А.И.Сункина, Е.А.Иванова; коллег из СИСТ: С.В.Мацко, Д.Е.Никишова, В.В.Мехедова; СОП: М.А. Подберезкину, Т.Л.Ушакову; СОЭ: А.В.Мягкова, С.В.Субботина, Л.В.Панкратову. Спасибо диспетчерам СОЭ за терпение при общении с абонентами и за то, что они справляются с намного увеличившейся нагрузкой. Особая благодарность операторам «Центела», осуществляющим поддержку абонентов Центрального телеграфа: за такой короткий период они смогли освоить очень большой объем информации. Молодцы!!!

Взаимодействие в режиме on-line продолжается. В ближайшее время нам необходимо наладить процесс передачи результатов внутреннего мониторинга и статистической отчетности на регулярной основе, чтобы можно было совместно и оперативно упредить наплыв жалоб от клиентов. Нужно наладить четкую обратную связь о возникших проблемах. Урегулировать наше взаимодействие должен помочь новый регламент.

На основе статистики за два месяца работы можно сделать вывод: контакт-центр в целом справляется с возложенной на него сложной работой. Главное – не гнаться за количественными показателями, а акцентироваться на качестве. Как бы ни работала сеть, но заботливое отношение к клиенту только укрепляет имидж обеих наших компаний. Быть КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННЫМИ – вот к чему нужно стремиться всем операторам контакт-центра!

Контроль не простой, а трехуровневый

Анатолий Горбатов, директор службы сервисного обслуживания абонентов:

– Еще на стадии разработки проекта было понятно, что технология мониторинга и контроля переводимых функций должны быть такими же, как в проекте QWERTY. И сегодня система трехуровневого контроля работы операторов у нас реализована. Это визуально-организационный контроль режима смен, перерывов, дисциплины; автоматизированный контроль за обработкой обращений на уровне онлайн-мониторинга руководителями групп и системы ежедневных отчетов; контроль качества работы операторов во время прослушивания разговоров независимыми экспертами.

По результатам ежемесячной комплексной оценки работы операторов производится расчет премиального вознаграждения персонала. Система мотивации учитывает основные качественные характеристики, а также элементы интенсивности труда: количество обработанных вызовов, следование телефонному этикету, технические аспекты – использованный инструментарий и технологии диагностики, факт оказания поддержки пользователю. Весь комплекс требований разработан и для персонала, задействованного в проекте обслуживания функций Центрального телеграфа.

Работа оператора – это достаточно интенсивный и кропотливый труд, учитывая, что смена операторов длится 12 часов, пятнадцатиминутный перерыв 1 раз в 2 часа. Поэтому очень важным является организация быта и создание комфорта для сотрудников. Хорошо, что они были обеспечены еще в момент реконструкции здания.

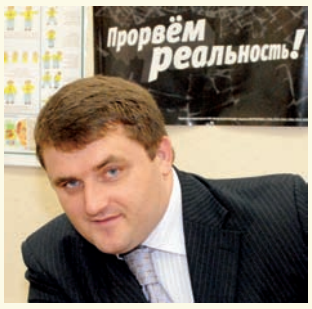
Модель централизации сработала

Юрий Литвиненко, ведущий менеджер Службы производства:

– В марте этого года дирекцией производства была разработана и реализована модель централизации девяти участков обслуживания по Москве и на их базе создан отдел подключения клиентов. Главная задача отдела – обеспечение качественного выполнения нарядов в требуемый срок. Наши специалисты также занимаются организацией плановых работ. Они взаимодействуют с подрядными организациями и осуществляют контроль за выполняемыми работами.

Руководит отделом Дмитрий Яковлевич Кеймах. За плечами этого профессионала – 30-летний стаж работы на Центральном телеграфе, что, конечно, служит надежной опорой в работе Службы. Дмитрий Яковлевич вникает во все тонкости процесса, принимает быстрые и правильные решения, а самое главное – он создал в коллективе деловую и в то же время доброжелательную атмосферу.

В составе отдела грамотные, компетентные инженеры, настоящие профессионалы в области подключения и обслуживания абонентов. Прежде всего, это заместители начальника отдела Иван Лушпа и Тимофей Фадеев. О профессионализме наших специалистов свидетельствует и такой факт: старший менеджер Георгий Дубовик и монтажник по локальным сетям Дмитрий Овчинников в мае стали победителями спартакиады по компьютерному многоборью среди студенческих команд в рамках выставки «Связь-Экспокомм-2009» в дисциплине «Создание локальной сети».



В активе Юрия Шулера – мастерство и опыт

Многие менеджеры – выходцы из электромонтеров. И это тоже многое значит: люди, выросшие вместе с компанией, лучше видят и понимают операционные и организационные недочеты, осознанно принимают решения. И сам директор Службы Юрий Шулер начинал когда-то менеджером дирекции строительства.

Два месяца работы в режиме централизации доказали правильность выбора решения: организованная модель единого офиса обслуживания также эффективно «справляется» с текущими производственными задачами: объем выполнения нарядов в апреле-мае более 90%, средний срок подключения услуг – от 3-5 дней. Задача на ближайшее время – достижение плановых показателей второго квартала, качественное выполнение нарядов за более короткий срок.

Менеджмент Службы производства

Идти дальше, и только вместе

Александр Ребриков, заместитель генерального директора ОАО «Центральный телеграф»:

– За двумя короткими словами «передача функций», как я считаю, скрывается многое, и в частности:

– уверенность, что за последний год усилиями команды руководителей и специалистов «Центела» создан эффективно функционирующий современный Центр обработки вызовов (ЦОВ);

– понимание того, что руководители и специалисты Центрального телеграфа способны определить состав передаваемых функций, описать их, выстроить действующую модель взаимоотношений с ЦОВ и совместно с «Центелом» обеспечить передачу функций информационного обслуживания пользователей.

Не скрою, когда мы в начале года начинали этот процесс, многие и на телеграфе, и в «Центеле» скептически относились к самой возможности передачи функций оперативно и без потерь в качестве обслуживания. И все же мы это сделали! А основным фактором успешного завершения проекта считаю профессионализм и энтузиазм таких руководителей и специалистов, как А.А. Чиндяева и А.И. Горбатов, М.О. Иванова и А.В. Мягков, М.А.Подберезкина и Т.Л. Ушакова. Огромную помощь и содействие мы получали от сотрудников IT-блока компаний (С.В. Мацко, Е.А. Иванов, В.В. Булан, Л.С. Любимов), от HR-служб (Л.М. Кирьянова, А.С. Сенякин, Е.В. Булгакова, Л.Ю. Колокольчикова). Контроль и поддержка наших действий со стороны профкома в лице Т.П. Ивановой и Е.Л. Золенко позволили решить многие социальные вопросы. Благодарю всех сотрудников, принимавших активное участие в реализации проекта.

Какие вижу дополнительные преимущества произошедших изменений? Удалось регламентировать деятельность по поддержке пользователей, описать её документально. Многие документы были совместными усилиями созданы впервые и позволили, формализовав действия операторов, существенно улучшить качество обслуживания пользователей, ведь именно задача повышения качества являлась ключевой.

Что дальше? Преодолеть географическую удаленность Котляковки от Тверской, активно развивать взаимодействие служб Центрального телеграфа и «Центела», создать единую команду поддержки пользователей на всех линиях поддержки, совместно анализировать статистику и достигнутые результаты, вырабатывать меры по повышению эффективности деятельности, повышать удовлетворенность клиентов.

МУЗЕЙНЫЙ КАЛЕЙДОСКОП

ЭТО НАША С ВАМИ ИСТОРИЯ!

Удивительно богатым на музейные события оказался нынешний май.

Импульсом для музейного марафона послужил Международный день музеев, который отмечался 18 мая. Заявки на экскурсии в наш музей именно в этот день поступали еще за неделю. Были проведены экскурсии для четырех групп, включая два посещения электрочасовой станции и башенных часов. Приходили семьями! В этот день побывали у нас и две группы учащихся телекоммуникационного колледжа МТУСИ. Как и было объявлено, музей работал с 10 до 22 часов. Последняя группа посетителей едва уложилась в отведенное службой безопасности время. Возможно, и мы, договорившись с этой службой, когда-то проведем «Ночь в музее ЦТ»!

Напряженный производственный план СИТО был дополнен работой, связанной с помощью музею. Дело в том, что от Службы маркетинга к нам поступила заявка на прием съемочной группы программы «Следствие вели...» на НТВ с Леонидом Каневским. Для съемки Леониду Семеновичу потребовался работающий телетайп 80-х годов. На помощь пришел опытный специалист СИТО Владимир Кошелев. Потом, уже во время съемки было делом техники показать актеру, как работать на телетайпе и отпечатать телеграмму о «мокром деле и разоблачении бандита Слинько...».

В Музее энергии

29 мая в Музее энергии, который расположен в павильоне № 55 на ВВЦ, состоялась уникальная, на мой взгляд, акция-представление мультимедийного проекта. Презентацию проекта подготовила группа музейных работников и историков разных городов. Любопытно, что вся выставка помещается на ...одном DVD-диске. Всего за полчаса посетитель знакомится с историей изобретения радио, первыми радиолюбителями, использованием радио в жизни человечества. Сложнейшие физические явления здесь представлены в игровой и доступной форме. Видеоряд сопровождается прекрасной музыкой. Уникальный, действительно талантливый мультмедийный проект, теперь можно посмотреть и в нашем музее.

Необычен и сам Музей энергии, где проходила презентация. Здесь интересно будет побывать не только специалистам-энергетикам, но и всем, кто интересуется историей. С помощью 20 сенсорных экранов (музейных киосков) можно узнать, как от лучины и свечи менее чем за полтора столетия человечество шагнуло в мир гидро- тепло- приливных и атомных электростанций.

А как удержаться, даже целенаправленно посещая ВВЦ, не заглянуть в недавно восстановленный Мемориальный музей космонавтики. Кто не был в этом районе даже несколько месяцев, будет приятно удивлен. Расчищена обширная площадь у метро, убраны ларьки, и прямо перед глазами открывается убранный и зеленый музейный парк. Приведите сюда своих детей, пройдите с ними по Аллее космонавтов и расскажите им, с чего начиналась дорога в космос. И, конечно же, обязательно посетите обновленный музей, где есть возможность заглянуть в отсек космического корабля, постоять рядом с выполненным в натуральную величину макетом Лунохода, окунуться в 50-60-е годы, когда весь мир ликовал, наполняясь гордостью за свершения человеческого духа!

Владимир ЦУКОР,
руководитель музея
Фото автора

В нашем музее – будущие связисты

«Молодцы, что все сохранили!»

Леонида Каневского – автора и ведущего документального сериала «Следствие вели...» на НТВ – привели в наш музей профессиональные дела.

Здесь, на фоне телеграфских стендов, и состоялся наш короткий разговор с известным артистом. Леонид Семенович, несмотря на всю свою «звездность», оказался человеком очень приветливым, простым в общении и потрясающе обаятельным! А по тому, как внимательно он рассматривал музейные экспонаты, чувствовалось: ему тут все интересно.

– Леонид Семенович, а в вашей жизни связано что-нибудь с Центральным телеграфом?

– О-о-о! Целый кусок жизни! Родом я из Киева, и когда учился в Щукинском театральном училище, снимал угол в коммунальной квартире на Гоголевском. Там в 11 комнатах жили 50 человек, и на всех был один телефон. По «межгороду» с родителями общался исключительно с Центрального телеграфа. Здесь же получал от них денежные переводы, под глобусом назначал встречи и свидания. А потом, уже, будучи артистом, участвовал в радиоспектаклях, которые транслировались из радиотеатра на Центральном телеграфе.

– А внутри здания приходилось бывать?

– Нет, сегодня я здесь в первый раз. Приятно удивлен, насколько у вас все основательно, солидно. Музей вообще великолепный! Это ваше национальное достояние. Оказывается, еще и газета есть! Молодцы, что все сохранили! Не так часто встретишь теперь все это на предприятиях.

– Что привело вас на Центральный телеграф?

– В документальном сериале «Следствие вели...» я рассказываю о самых громких преступлениях советской эпохи. При этом всегда стараюсь погрузить зрителя в обстановку того времени. Для фильма о так называемом «псковском деле» нам потребовался телетайп 80-х годов: с его помощью в те, уже далекие годы, сыщикам удалось раскрыть громкое преступление. Телетайп нашли в вашем музее, к тому же получили ценную консультацию от Владимира Дмитриевича Цукора, которого я от лица всей съемочной группы благодарю за гостеприимство и огромное желание помочь нам. В общем, о Центральном телеграфе у нас останутся самые теплые воспоминания. Желаем успехов вашему славному предприятию!

– А когда мы сможем увидеть фильм?

– В одном из июньских выпусков, в 19.30 на НТВ.

Валентина КУЗНЕЦОВА
Фото **Владимира ЦУКОРА**

ПРОФСОЮЗНАЯ ЭКСКУРСИЯ

Путешествие из Москвы в Петербург

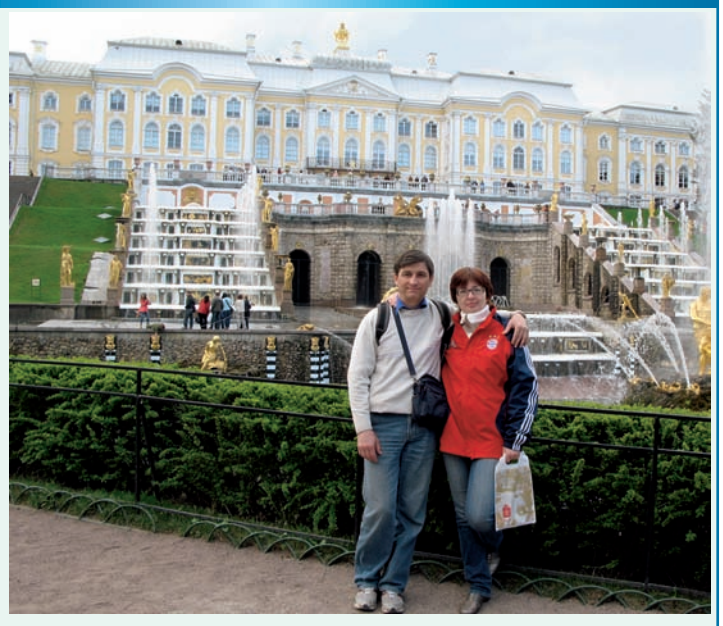
Речные круизы возвращаются в нашу жизнь, внося приятное разнообразие в отпускные маршруты.

И самыми популярными, как и прежде, считаются путешествия по Волге. Те, кто рискнул, не дожидаясь лета, отправиться в путь на четырехпалубном теплоходе «Юрий Андропов» по маршруту Москва-Санкт-Петербург, не пожалели. Организаторы круиза – фирма «Тьютор» и компания «Водоход-СПб» постарались, чтобы поездка была интересной и комфортной. В числе путешественников была и начальник ПЭО **Ольга Пискунова,** которая отправилась в плавание вместе с мужем Игорем и дочкой Машей. Мы попросили Ольгу Михайловну поделиться впечатлениями от поездки. Вот что она рассказала:

– Путешествие началось ранним вечером 15 мая с Северного речного вокзала. Теплоход отошел от пристани, и мы очутились в совершенно другом мире. Плеск волн за бортом, крики чаек, покрытые зелеными лесами берега, свежий ветер – как будто Москва уже далеко позади. К нашему удивлению, большинство пассажиров теплохода оказались итальянскими туристами, в основном, среднего и пожилого возраста. Несмотря на возраст, иностранные гости посещали все экскурсии, участвовали в различных мероприятиях и танцевальных вечерах. Завидное жизнелюбие!

В этой замечательной поездке нас окружала доброжелательная атмосфера: вежливый персонал, разнообразная программа отдыха на борту, опытные экскурсоводы на берегу во время посещения памятных исторических мест. Каждый день нас ожидали новый город и новые впечатления.

Первая остановка – Углич. Мы и не предполагали, что этот старинный город, который можно пешком обойти за два-три часа, располагает интереснейшими памятниками, такими, как Кремль, Преображенский собор, Церковь Дмитрия на Крови, которая в свою очередь выделяется замечательнейшим по красоте иконостасом. Очень понравился нам и Ярославль с его пешеходной зоной в центре города, немного напоминающей старый Арбат; недавно открытой после реставрации церковью Ильи Пророка, являющейся достоянием Юнеско, и Спасо-Преображенским монастырем.



Большой каскад, фонтаны Петергофа. С мужем Игорем

Над Волгой - радуга в полнеба

Огромное впечатление на всех произвел Кирилло-Белозерский монастырь, самый крупный в Европе. Ежегодно его посещают более 200 тысяч человек. Не меньшее восхищение вызвал и уникальный музей деревянного зодчества на острове Кижи.

Маршрут длиной 1768 километров проходил по Волге и другим рекам, озерам, водохранилищам и каналам, мимо городов и поселков. Теперь Свирь, Шексна, Рыбинск, Белоозеро, Горицы, Онега, Ладога для нас не просто географические названия, а знакомые и очень красивые места. Хватало и неожиданных впечатлений. Запоминающимся был проход через шлюзы из Рыбинского водохранилища. А на Онежском озере проходили мимо ледяных полей, не успевших растаять. Волга с ее водохранилищами, озера – это необъятная красота и простор. Плывешь – и берегов не видать, как на море. Вода в озерах такая чистая, что местные жители используют ее для питья. Конечно, май – не время для купания, но солнца и воздуха хватало.

Переполненные впечатлениями, мы приехали в Санкт-Петербург и здесь распрощались с теплоходом и новыми знакомыми. Дальше наши пути разошлись. Кто-то сразу вернулся в Москву, а мы решили еще два дня посвятить Санкт-Петербургу. Последний раз я была в северной столице очень давно. За прошедшие годы город помолодел, похорошел, открылись после реставрации ранее закрытые музеи и дворцы. Мы постарались так спланировать время, чтобы посмотреть самое главное. И нам это удалось. Побывали в Петергофе, где уже были включены фонтаны. В Царском Селе посетили Янтарную комнату, полдня уделили Эрмитажу. И, конечно, зашли в Исакиевский и Казанский соборы, полюбовались великолепно отреставрированной церковью Спаса на Крови.

Это была прекрасная, насыщенная впечатлениями неделя. Мне нравится активный отдых, особенно, когда не просто находишься в движении, но и узнаешь что-то новое, интересное. Такие поездки пробуждают интерес к истории родной страны, ее просторам и красотам. И, конечно, буду искать возможность совершить еще такие путешествия, чтобы увидеть то, чего не видела раньше.

Фото представила **Ольга ПИСКУНОВА**

НАРОДНЫЕ РЕЦЕПТЫ ОТ ЧИТАТЕЛЕЙ

УКУСЫ НАСЕКОМЫХ

Сорвите ягоду жимолости, раздавите ее и смажьте место укуса: боль и опухоль снимет моментально. Этими свойствами обладают также листья сирени и петрушки.

СПАЙКИ ПОСЛЕ ОПЕРАЦИИ

Съедайте 1,5-2 см листа алоэ, обрезав боковые колючки, 3 раза в день за 20 мин до еды. Ничем не заедаете и не запиваете. Лечитесь в течение месяца и по самочувствию.

РАССЛОЕНИЕ НОГТЕЙ

При первых признаках расслоения смажьте ногти любой гигиенической помадой и оставьте сохнуть.

Татьяна КАСАКОВА,
начальник бюро пропусков СБ

УЛЫБНИТЕСЬ

Объявление в офисе:
«Все заявления об отгуле по семейным обстоятельствам, болезни, вызове на дачу, для показаний в милицию и т.д. должны быть сданы в отдел кадров не позднее, чем за сутки до начала футбольного матча».

***

В больнице:
– Так... Что у вас, сестра?
– Я ставлю капельницу...
– Хорошо! Я ставлю скальпель, два шприца... Что у вас, больной? Анализы? Ну, что ж делать, ладно... У вас, профессор? Клизма и часы? Ставки сделаны – раздавайте, сестра...

***

– У меня было все! Великолепный дом, машины, роскошная яхта и женщина, которая меня любила. И все исчезло вмиг!
– Что же случилось!?
– Жена узнала...

***

Только в Москве, чтобы встретить друга из Египта, нужно выезжать в аэропорт на 2 часа раньше, чем он вылетает.

Адрес редакции: 125375, Москва, ул. Тверская 7. Тел.: 504-4529. Газета сверстана и отпечатана в ООО «Издательско-полиграфическое объединение “У Никитских ворот”», 121069, Москва, ул. Большая Никитская, д. 50/5, стр. 1.
Газета перерегистрирована Управлением Федеральной службы по надзору в сфере связи и массовых коммуникаций по Москве и Московской области 23 апреля 2009 года. Регистрационный номер ПИ № ТУ 50-287.
Тираж 1000 экз. Заказ № 75. Объем 1 п. л. Подписано в печать 15.06.2009
УЧРЕДИТЕЛЬ ГАЗЕТЫ — ОАО «ЦЕНТРАЛЬНЫЙ ТЕЛЕГРАФ»

Редактор
В. П. КУЗНЕЦОВА