



# Телеграфист

Газета выходит два раза в месяц

E-mail: red@cnt.ru; http://www.moscow.cnt.ru/telegrafist/

Вторник, 10 февраля 2009 г. №2 (3759)

## АКТУАЛЬНОЕ ИНТЕРВЬЮ

**О том, каким был минувший год для одного из наших ключевых коммерческих подразделений – Службы продаж (СП), и какие планы она ставит на нынешний год, нам рассказал директор СП Леонид Витальевич Мясоедов.**

— Леонид Витальевич, удалось ли Службе выдержать трудные экзамены високосного года?

— Действительно, минувший год сам по себе был очень сложным, а для нас ситуация осложнялась еще и тем, что мы работали в неполном составе: еще в марте три отдела из шести оставались без руководителей. На эти должности были привлечены специалисты из других компаний, а затем они уже сами подобрали сотрудников. В адаптационной работе нам очень помогли специальные тренинги, поддержка опытных сотрудников. В итоге мы сформировали надежную, трудоспособную и активную команду.

— Что было следующим шагом?

— Провели анализ клиентской базы, сформировали списки VIP и TOP клиентов и на этой основе вместе с СИСТ и ФС создали базу данных, которая позволяет нам анализировать текущее состояние дел по корпоративным клиентам: по клиентам, услугам, доходам — и все это можно посмотреть по каждому продавцу. Это помогает сразу же выявить причины отставания, если оно есть, своевременно принять меры.

Очень важно, что за этот период мы наладили прочные деловые отношения с двумя нашими Службами, которые фактически вместе с нами обеспечивают получение дохода компанией, — СУП и СУСС. Ежедневно у нас проходят совместные совещания по обсуждению проектов, которые мы подписали и ведем, состоянию работ по ним, статусу, приоритетам и другим важным моментам. Это помогает нам и нашим коллегам оперативно решать вопросы включения клиентов, координировать работы с другими службами, а в результате ускорять процесс получения доходов для Центрального телеграфа.

— У компании есть такой показатель, как реализация проектов. Как он «выглядит» за прошлый год?

— Мы начинали 2008 год всего с 12 проектов, которые были у нас в реализации, а закончили его с 38. Самое главное, увеличилось число крупных клиентов, которые принесли нам доход в 2009 году. Так, был завершен проект по построению корпоративной сети МТЭСК. Сейчас рассматриваются тендерные запросы на сервис для этой компании. Большая работа проведена с компанией «Аэрофлот», с сетью ювелирных салонов АДАМАС, Сбербанком, компанией «Тройка Диалог», многими другими сетевыми клиентами.

Много государственных предприятий (это сфера деятельности отдела по работе с госучреждениями под руководством Павла Митрофанова) перезаключили договоры на 2009 год и провели расширение спектра услуг, которые оказывает им Центральный телеграф. Это подразделения Правительств Московской области, Росстат, Росархив, Фонд социального страхования и др. Сейчас рассматриваем несколько интересных проектов с высшими учебными заведениями Москвы.

Очень перспективные планы у отдела по работе с жилой недвижимостью, которым руководит Павел Александровский. В реализации по жилой недвижимости у нас сейчас 17 проектов. В прошлом году по этому направлению мы реализовали 7 проектов.



Леонид Витальевич Мясоедов: «Рулить» продажами непросто»

отдела создан электронный архив контрактной документации, который существенно помогает в работе.

— Количество предоставляемых компанией услуг растет. А как наша Служба продаж оценивает их качество?

— Менеджер по продажам — это, как принято говорить, первая линия, лицо компании. Первый, к кому обращается потенциальный клиент или клиент, который с нами уже работает, независимо от того, какую информацию он хотел бы получить, — это менеджер по продажам. Поэтому наши сотрудники в курсе всех вопросов и проблем, которые кли-

доставление выделенных каналов для построения корпоративных сетей и построение корпоративных сетей на базе технологии IP VPN — типичная услуга для корпоративных клиентов. Она в последнее время востребована сетевыми клиентами, т.е. компаниями, имеющими разветвленную сеть своих представительств по Москве и Московской области (АДАМАС, Сбербанк РФ, сеть салонов Эльдorado и др.). По объему доходов она стоит на третьем месте.

Более 300 млн. рублей за прошлый год принесла и эксклюзивная услуга Центрального телеграфа — передача телеграмм и сообщений средствами документальной электросвязи. В Москве и Московской области фактически только наша компания имеет лицензию на эту услугу, и ею пользуются многие государственные предприятия, банковские и финансовые структуры.

— А какие новые услуги смогут в ближайшее время получить клиенты компании?

и то же: телефонию, Интернет, телевидение. А такие нюансы, которые есть в пакете услуг компании, расширяют и украшают его, и способны привлечь на нашу сторону большее число клиентов. Известно, что роль радио сейчас для некоторых категорий населения значит не меньше, чем телевидение. Нет сомнения, что эти услуги будут востребованы, и мы будем их предлагать, тем более, что они принесут дополнительный доход, не требуя больших затрат на внедрение.

— Какие задачи на 2009 год ставит перед собой Служба?

— Главная, безусловно, — выполнение планов компании по доходам: и на корпоративном рынке, и по документальной электросвязи. Решение этой задачи держится на трех китах. Прежде всего, наши менеджеры, продавцы должны быть образованными, знающими, активными, и что особенно важно — хорошо осведомленными о продуктах и возможностях компании.

## НАША ЗАДАЧА — сделать продажи нужными для клиента и выгодными для компании

Большое внимание уделяется расширению бизнеса, в том числе продаже новых услуг существующим корпоративным клиентам. Впервые в 2008 году мы продали услугу IP TV для компании НЛМК и гостинице «Артель».

— В результате структурных изменений в Службе появился новый отдел — договорной. С чем это связано?

— Договорной отдел был полностью сформирован к середине прошлого года. Возглавляет его Юлия Колосова. Сейчас в ее подчинении 8 специалистов. На свои плечи отдел взял очень важную функцию — сопровождение всех уже подписанных контрактов, которые не требуют внимания активных

енты ставят перед компанией, в том числе и по качеству.

С удовольствием отмечу, что по качеству базовых услуг — услуг телефонной связи, доступа в Интернет, предоставлению выделенных каналов для корпоративных клиентов мы никогда никому не уступали. Телефонная связь «от Центрального телеграфа» — стабильная, надежная и, говоря современным языком, нормального рыночного уровня. Однако, конечно, как и у любого другого оператора нарекания от пользователей случаются. Если звонок от клиента поступает к нам, мы разбираемся с обращением, и если оно носит технический характер, транслируем его в наши службы технической поддержки и эксплуатации. Реакция на них всегда бывает быстрой и адекватной, так что крупных проблем с клиентами по этим вопросам у нас нет.

Более того, я бы сказал, что сейчас наши «смежники» — СИТО, СТЭ, СОЭ и другие подразделения — очень внимательно относятся не только к крупным клиентам, но и к физлицам. Сделать большой шаг в обслуживании и обеспечении наших клиентов необходимыми параметрами качества услуг связи позволило и формирование списков VIP-клиентов.

Что касается услуг Qwerty и услуг, которые мы предоставляем физлицам, то некоторые проблемы возникают на момент тестирования и запуска в эксплуатацию. Когда узлы запущены и прошли тестовую эксплуатацию, системы работают устойчиво, то особых проблем не возникает.

— Какие наши услуги приносят стабильный и хороший доход?

— Из базовых услуг это, прежде всего, телефонная связь — местная, междугородная, внутрисетевая и услуга по доступу в Интернет, по которой Центральный телеграф не уступает ни одному крупному оператору ни по объему, ни по скоростям, ни по качеству. Еще одна базовая услуга — пре-

— В 2009 году мы планируем запуск трех перспективных услуг, которые уже прошли тестовую эксплуатацию и фактически пересекли стартовую линию.

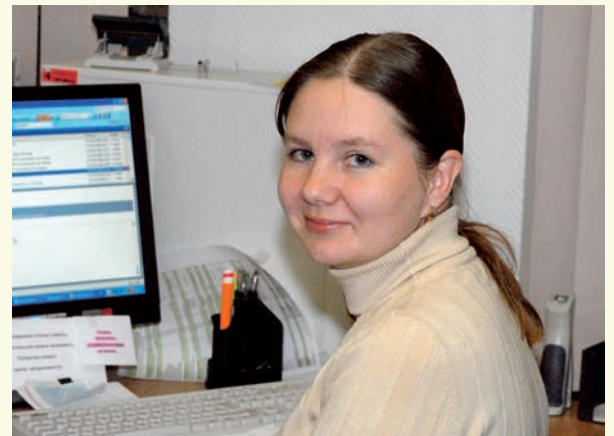
Это, прежде всего, «Офис под ключ» — интегральное решение, включающее в себя полный пакет предложений и мероприятий по предоставлению клиенту телекоммуникационных услуг: доступ в Интернет, телефонизацию, организацию корпоративной VPN сети, дополнительные сервисы. Это гораздо больше, чем просто предоставление услуги связи операторского типа. Предлагается разработка и осуществление всех этапов телекоммуникационного цикла в одном проекте, которые доводятся непосредственно до потребителя, буквально до его рабочего стола. Менеджерами Службы активно ведутся пилотные продажи этой услуги с компаниями Росархив, Сбербанк, Конти, ФСС.

В текущем году мы намерены также развивать услугу по организации корпоративных сетей на базе Broad Works. Услуга хорошо описана нашей СРБ, мы провели несколько тренингов для продавцов и сейчас уже работаем с несколькими клиентами с тем, чтобы начать ее пилотные продажи.

Появилась новая услуга, которая, мы надеемся, заменит старую услугу Телекс. Это передача телеграмм по IP. Она очень удобна для клиентов, поскольку позволяет, получив электронный ключ, отправлять телеграммы непосредственно со своего рабочего места. Мы активно предлагаем нашим клиентам эту услугу и надеемся, что она будет востребована и даст нам дополнительный доход.

— Наша газета недавно писала об услуге «Радиоточка». Но ведь в финансовом плане такие «маленькие» услуги не слишком доходны?

— Все, даже самые маленькие услуги, образно выражаясь, льют воду на мельницу доходов компании. Но самое главное: новизна всегда привлекает клиента, поэтому ни один крупный оператор не пренебрегает возможностью ее использовать. Фактически основные операторы предлагают одно



Договорной отдел под руководством Юлии Колосовой заметно оптимизировал работу наших продавцов

Решение этой задачи мы видим через постоянное обучение, тренинги, а также тесное взаимодействие с другими службами компании. Нельзя упускать из виду такой острый момент, как особенности продаж в условиях кризиса. Мы начали эту работу в прошлом году, и надеюсь, что команда, которая сложилась в СП, способна впитывать новое и работать с полной отдачей.

Второе, что обеспечит нам успешное выполнение поставленных задач, — пакет наших продуктов, наших телекоммуникационных решений, ежегодное внедрение новых продуктов, которые отличали бы компанию на рынке. Каждая из трех запланированных услуг («Офис под ключ», передача телеграмм по IP и организация корпоративных сетей на базе BWKS) может содержать в себе именно ту новизну, которая привлечет к нам новых клиентов, заставит наших существующих клиентов еще раз обратиться к нам, принесет компании новый доход. Мы ставим задачу более глубокого проникновения по уже включенным объектам жилой и коммерческой недвижимости с доведением проникновения минимум до 50%.

И третье — это поддержка со стороны компании в вопросах контроля за реализацией подписанных заказов и обслуживания клиентов после начала предоставления услуг. Мы должны быть уверены, что каждый заключенный нами контракт будет реализован в срок, клиенту окажут необходимую помощь, поддержку, и он получит в полном объеме все, что включено в договор. Тесное взаимодействие со всеми Службами компании — техническими, информационными, финансовыми, слаженная совместная работа поможет нам всем вместе поддерживать имидж компании на самом высоком уровне, получить новый доход, преодолеть все кризисные тенденции в 2009 году.

Беседовала **Наталья ДЕНИСОВА**  
Фото **Владимира ЦУКОРА**  
и **Анатолия ХРУПОВА**



В работе начальника отдела по работе с сетевыми клиентами Сергея Аleshina и ведущего менеджера отдела по работе с жилой недвижимостью Виктора Соболева немало точек соприкосновения

продавцов, занимающихся продажами основных услуг. У продавцов, соответственно, появилось больше времени для основной работы — привлечения новых клиентов.

Отдел работает с уже существующими клиентами по предоставлению дополнительных услуг, изменению тарифных планов, оформлению документации. Это достаточно трудоемко, учитывая, что база у нас — около 2000 корпоративных клиентов, и не менее 90 % из них — в работе договорного отдела. В зону ответственности отдела входит составление отчетности, перераспределение базы клиентов и другие важные вопросы. При активном участии сотрудников

## ВИЗИТНАЯ КАРТОЧКА

# «IP-ТЕХНОЛОГИИ – ЭТО ЛОКОМОТИВ, ДВИГАЮЩИЙ КОМПАНИЮ»



**Отдел эксплуатации IP-сетей СТЭ отвечает за функционирование сетей, работающих на протоколе IP (Internet Protocol). На него переходят или уже перешли почти все сети связи нашей (и не только нашей) компании. О том, кто и как управляет основным «сетевым локомотивом», рассказывает начальник отдела Павел Вадимович Саранцев.**

— Павел Вадимович, для начала давайте совершим небольшой экскурс в историю вашего подразделения.

— В момент создания отдела (было это еще в конце прошлого века) немногие могли предвидеть, что IP-технологии станут локомотивом всех сетей и будут генерировать значительную часть доходов нашей компании, обеспечивать эффективное и устойчивое функционирование не только таких услуг, как доступ в Интернет, но и телефонный сервис, телевидение, видео по запросу, радио, традиционные сервисы нашей компании. Сыграла свою роль стратегическая линия компании по переводу всех сетей на IP-технологии. Любопытно вспомнить, что в 2000 году развитие и эксплуатация IP-сетей была в руках лишь троих (!) специалистов: Виктора Коваленко, Андрея Соколенко и моих. Впрочем, и пропускная способность наших внешних каналов в сеть Интернет на тот период составляла около 6 мб/с (сегодня такие каналы у нас заказывают частные пользователи на свои домашние компьютеры). За неполных 10 лет рост наших внешних емкостей составил астрономические 10000%!

— Как старались поспевать за семилетними шагами компании?

— Конечно же, развивались вместе с ней. Сам я всегда следую принципу, что начинать изменять мир нужно с себя. Получил еще два высших образования: сначала в МГУ по квалификации управления, а затем красный диплом Дипломатической Академии МИД РФ по специальности экономика. В то время компанией руководил Вагн Артавазович Мартиросян, и все мы были заряжены его боевой энергетикой и тягой к инновациям. Так же как и он, в далеких 80-х, я решил защитить кандидатскую, и уже в 26 лет стал кандидатом технических наук, защитил экзамены на престижный сертификат CCNP (Cisco Certified Network Professional). В связи с тем, что на тот момент мы активно работали с западными партнерами (Telia Sonera International, MCI, Telelobe, C&W) по привязке к европейским и американским сегментам сети Интернет, довел до совершенства свои навыки в английском и испанском.

Оптимизировалась и структура подразделения. В 2005 году было решено

создать два отдельных направления в эксплуатации и развитии IP-сетей: одно — магистральные IP-сети, второе — голосовые услуги на базе VoIP-технологий. Сейчас эти секторы технически возглавляют мои коллеги и старые друзья — главные специалисты Алексей Петров и Андрей Щербина.

— Насколько мне известно, вам пришлось набирать новый штат?

— После перехода Виктора Коваленко в СРСС мне поручили создать новую команду специалистов. Новичков подбирал, что называется, под микроскопом. Зато сегодня все они, несмотря на молодость, — гордость компании и настоящие ее патриоты. Ренат Азымов, а затем Карина Андреева и Илья Сучков влились в ряды отдела с первой линии технических поддержки — Helpdesk. Сегодня все трое — сплоченная команда сектора магистральных IP-сетей. Ренат за короткое время постиг все основы сетевого строения и сейчас вместе с Алексеем Петровым осуществляет эксплуатацию ключевого магистрального оборудования сети НеоЦентел. Карина успешно справляется со всем грузом ответственности инженера по IP-сетям — ее способности растут не по дням, а по часам. Илья — самый молодой сотрудник отдела, но благодаря своему опыту работы на HelpDesk делает успехи по включению каналов для юридических и физических лиц, причем уже на всех сегментах сетей.

Не так давно в отдел пришли новые, но не менее профессиональные специалисты Алексей Стрелков (до этого трудился в «Центеле» и плотно взаимодействовал с нами), Иван Колесников, Денис Андрианов. В их руках все наши IP-сервера и один из самых важных инновационных участков — внедрение нового активатора для обеспечения автоматической активации сервиса абонентам сети НеоЦентел.

Сектор VoIP пополнился Александром Морозовым, Валерием Шишлаковым. Сюда же был переведен Владимир Земенков, который также осуществляет поддержку сетей ЦТ на базе протокола Х.25 (предшественника протокола IP). Под техническим руководством Андрея Щерины они осуществляют весь комплекс поддержки оборудования программных VoIP коммутаторов — Eci Telecom, BroadWorks, голосовых шлюзов AudioCodes, Протей-Мак. Силами сектора VoIP в прошлом году был выполнен весь объем VoIP-включений для нашего ключевого абонента — МГЭСК.

— Какие еще наработки в активе отдела?

— Начиная с 2005 года, мы активно участвовали в создании сети НеоЦентел. Согласно стратегии именно эта сеть позволит обеспечить предоставление всего комплекса услуг компании в Московском регионе. Таким образом, роль основного локомотива эволюционно переходит от сети Центел, к сети НеоЦентел, функционирующей опять-таки на базе единого протокола IP. При всем этом, оборудо-

дование, работающее на сети НеоЦентел, требует индивидуального подхода — знания принципов конфигурации.

В 2008 году было принято решение добавить в отдел сектор традиционных услуг, что стало подтверждением важности роли IP-технологий для данных услуг. Как уже писала газета, в 2008 году усилиями специалистов сектора

— Михаила Маслова, Андрея Караваева, Александра Работина и других осуществлен переход на новую платформу Vector-2000.

Тот, кто в свое время сделал ставку на то, что IP-сети «пойдут» дальше, чем простой коммутируемый доступ по модему в Интернет, — не ошибся. Сегодня уже можно говорить о том, что в ближайшем будущем вся техническая эксплуатация будет строиться на главной составляющей — IP/VoIP/VPN-услугах.

— Какие задачи стоят перед отделом сегодня?

— Это, прежде всего, совершенствование сегментов сети НеоЦентел, обеспечение их бесперебойного функционирования, внедрение обозначенных СРБ услуг по системной интеграции, совершенствование технологий предоставления IP VPN-каналов, повышение общего коэффициента доступности сети. Ведь сети IP это в первую очередь большое количество разнородных устройств — маршрутизаторы и коммутаторы Cisco, маршрутизаторы Juniper, коммутаторы Zyxel, D-link, DSLAM — Alcatel, гибкие коммутаторы VoIP (ECI, BWKS), голосовые шлюзы AudioCodes, ПротейМАК, коммутационная станция Vector-2000, серверное оборудование. Этот год для нас, а значит, и для компа-

— С какими подразделениями наиболее тесно взаимодействуете?

— Из нашей роли локомотива в сетевых технологиях логично вытекает и необходимость взаимодействия практически со всеми службами компании: по всей цепочке — СРБ, ЮС, СРСС, СУС, ОЛУЗ, СУП, СГЭ, СОЭ, СИСТ, СИТО, ТППУ. И все же самое тесное сотрудничество у нас с СОЭ, СРСС ТК и СИТО. В СРСС разрабатываются новые произ-

— IP-технологии являются одной из самых последних разработок в инженерном плане, следовательно, все услуги, базирующиеся на этом протоколе, можно отнести к разряду инновационных, а значит, и более затратных в финансовом и интеллектуальном плане. Многие услуги просто невозможно внедрять без предварительного тестирования и проверки на стенде. До того, как пользователь получит готовую услугу, инженеры отдела должны проверить все режимы штатной и нештатной эксплуатации, составить необходимый протокол тестирования. Из-за того, что технологии являются такими «горячими», большое количество оборудования не всегда полностью совместимо между собой, что, безусловно, оказывает дополнительные сложности в вопросах интеграции в первую очередь именно для специалистов моего подразделения.

Чаше всего проблемы при внедрении инновационных технологий возникают из-за того, что поставщики вовремя не могут осуществить поставку нового оборудования, правильно доработать программное обеспечение. Работая на пике технологического прогресса, мы иногда вынуждены просить производителей вносить изменения в программное обеспечение устройств, чтобы оно в полной мере удовлетворяло нашим требованиям. Несмотря на все сложности, работа по внедрению новых технологий идет своим чередом: одни услуги уже введены, другие — пока на 60-70%, а третьи только планируются.

— Отдел у вас молодой по возрасту. Как удается ему решать все поставленные задачи?

— Успевать справляться со всеми задачами непросто еще и потому, что при введении новых услуг добавляется оборудование, увеличивается база пользователей. Например, сейчас почти все новые строящиеся объекты телефонизации в жилом секторе включаются именно по IP-технологии, соответственно, возрастает и нагрузка на инженеров. Специалисты отдела не просто ежедневно, а круглосуточно отслеживают работу оборудования, осуществляют оперативное круглосуточное дежурство по всем системам. Часто технологические работы на оборудовании приходится выполнять в ночное время, так как именно в это время неудобства для пользователей представляются минимальными. А именно удобство и удовлетворенность пользователей наших услуг — является нашей основной и ключевой целью.

Мы живем в ритме постоянных звонков, проблемных билетов, сотен писем в день. Считаю, что решение сделать ставку на молодежь было абсолютно оправданным. В нашем подразделении могут выжить только сверхинженеры с огромным запасом физической и психологической прочности.

— Какие еще факторы позволяют вам всем быть всегда бодрыми и подтянутыми?

— Хороший вопрос (смеется). У каждого из нас свое хобби: у кого горные лыжи, у кого сноуборд, лично мне помогают быть всегда в хорошей форме большой теннис, фигурное катание, шахматы, фортепьяно и иностранные языки.

Беседовала Валентина КУЗНЕЦОВА  
Фото Владимира ЦУКОРА



Сплоченная команда сектора магистральных IP-сетей: Алексей Петров (в центре), Илья Сучков, Карина Андреева и Иван Колесников

водственные технологии, новые услуги, а затем в процесс включаются специалисты IP-службы эксплуатации. Мы вводим в действие новое оборудование, тестируем его, принимаем новую услугу в эксплуатацию, поэтому нам лучше видны все «болевые точки». По всем возникающим проблемам вместе со специалистами СРСС ищем решения. В случае необходимости они привлекают к разработке новых технологий наших специалистов. В свою очередь, при необходимости серьезных сетевых модернизаций, и мы обращаемся к ним за помощью.

— В чем видите основные сложности при внедрении IP-технологий?

— Считаю, что с основными сложностями нам уже удалось справиться. Важность и ключевая роль IP-сетей обозначается в каждой годовой стратегии Центрального телеграфа, обеспечиваются поддержка и понимание со стороны руководства компании. С начала 2008 года руководство СТЭ возложено на Михаила Юрьевича Денисова, который с особым вниманием относится ко всем этапам жизни и развития вверенного мне подразделения. Важность и особый статус этого направления всегда подчеркивает и заместитель генерального директора — технический директор Александр Викторович Ребриков. При его поддержке, а также с помощью ЦО нам удалось организовать необходимое внешнее обучение для специалистов отдела.

Тем не менее, существуют и определенные сложности, и в первую очередь это недостаток средств на системы мониторинга оборудования. Многие работы специалисты отдела производят в ручном, не автоматизированном режиме, что для таких размеров сети уже становится затруднительным. Это в 2000



Специалисты VoIP-сектора: Александр Морозов (за компьютером), Валерий Шишлаков и Андрей Щербина

нии должен стать годом повышения эффективности работы сети.

— Павел Вадимович, отдел ваш инновационный и, наверняка, наряду с решением производственных задач участвует в развитии?

— Примерно три четверти нашей работы — это производство (включение абонентов, модификация сервисов), эксплуатация (поддержка бесперебойного функционирования всех сетей в круглосуточном режиме), а четверть — развитие. Наши инженеры ведут работу в своей группе и в то же время решают вопросы по развитию в рамках какого-то общего направления. Любая новая сеть связи, любой построенный объект передаются нам в эксплуатацию. Поэтому мимо отдела «не проходит» ни одно техническое и технологическое новшество. В нашем ведении находится вся инженерно-технологическая база. В процессе эксплуатации мы выявляем слабые места в работе систем связи, предлагаем свои пути по модернизации, развитию. Штат, инженерная база отдела позволяют решать эти вопросы.

## ПО МАТЕРИАЛАМ ИНТЕРНЕТА

## ПОТРЕБИТЕЛЬ ОСВАИВАЕТ «ON-LINE»ОВЫЕ СЕРВИСЫ

Последние опросы показывают, что массовый потребитель во Франции, Германии, Италии, Испании и Великобритании (следовательно, можно говорить применительно ко всей Европе) все больше тяготеет к онлайн-сервисам, что становится причиной быстрого роста дефицита полосы пропускания и сетевой производительности.

Согласно полученным данным, 39,3% опрошенных имеют пять и более комплектов реквизитов для авторизации и получения каких-либо услуг через Интернет. Кроме того, 79,9% респондентов заявили, что их широкополосная линия регулярно используется членами семьи, что означает наличие еще боль-

шего числа идентификационных данных, приходящихся на каждое соединение, со ссылкой на исследования аналитической компании Juniper Networks, пишет Telecom TV.

Собранные данные указывают также на все больший рост популярности Интернет-развлечений, онлайн-новостных ресурсов и коммуникационных сервисов (помимо электронной почты). Это становится причиной возрастающих проблем для таких традиционных источников информации, как газеты и журналы. Около 30% опрошенных регулярно смотрят один из вариантов Интернет-телевидения, а 61,3% считают, что IP-TV станет одним из важнейших источников информации и развлечений в течение ближайших двух лет.

24,8% респондентов думают, что социальные сети в Интернете являются отличным способом поддержания отношений с друзьями и семьей. 37,5% считают, что роль социальных сайтов будет возрастать с каждым годом.

Еще одним любопытным открытием стал тот факт, что потребители рассматривают электронную почту как более важный инструмент для поддержания отношений, чем даже домашний телефон.

Аналитики компании считают, что у поставщиков услуг теперь есть прекрасная возможность извлечения прибыли из высококачественного персонализированного обслуживания клиентов, богатого информационно и обеспечивающего обслуживание по требованию; гарантирующего максимальные возможности за дополнительную плату и совсем дешевле, если нет необходимости в особом качестве и срочности. Те компании, что не готовы к таким сложностям, рискуют остаться просто операторами доступа.

## НАЗНАЧЕНИЯ

На должность начальника узла связи г. Красногорска ТЦПУ № 3 назначен **С.Н.Васин**.

Станислав Николаевич окончил в 1994 году Калининградское высшее инженерное училище имени ордена Ленина Краснознаменное училище инженерных войск. До 2003 года служил в Вооруженных Силах России, затем работал в телекоммуникационных компаниях.

## В ЗАО «ОТКРЫТЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

# «ЭТО ПАРТНЕРСТВО ПОМОГАЕТ НАМ ПОВЫШАТЬ КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ»



Компания VoiceObjects, лидирующий поставщик платформ самообслуживания для унифицированных коммуникаций, заключила партнерское соглашение с компанией «Открытые Коммуникации», являющейся ведущим поставщиком кастомизированных приложений.

Благодаря использованию программного комплекса VoiceObjects для создания голосовых приложений на базе VoiceXML браузера наша компания получает новые возможности удовлетворять растущие потребности рынка за счет улучшения внедряемых систем самообслуживания, повышения уровня автоматизации и снижения стоимости внедряемого решения. Речевые приложения «Открытых Коммуникаций» могут быть размещены как у провайдера, так и у клиента, и могут оперативно обновляться вслед за текущими изменениями в бизнесе. При этом клиентам не требуется организовывать у себя дорогостоящую инфраструктуру, они оплачивают только автоматически обработанные вызовы.

«Партнерство с компанией VoiceObjects позволяет нам создавать

персонализированные решения в области телефонного самообслуживания, которые в значительной степени повышают уровень использования подобных систем и обеспечивают высокий уровень обслуживания клиентов», — подчеркнул руководитель компании «Открытые Коммуникации» Кирилл Терентьев. — Именно эти аспекты являются наиболее важными в работе на рынке услуг для контакт-центров, который быстрыми темпами развивается в Восточной Европе.

«В странах Восточной Европы наблюдается бурный рост спроса на решения в области обработки вызовов, что обусловлено высоким уровнем развития аутсорсинга в европейских компаниях», — сообщил Майкл Коди, технический директор и директор по странам Европы и Ближнего Востока компании VoiceObjects. — При этом по мере развития системы передачи заказов в другие страны повышение качества обслуживания, опыт и знание местных условий рынка становятся столь же важными, как и экономия средств. Именно эти соображения позволяют нам гарантировать выполнение поставленных задач».

Ирина РУБЛЕВА, менеджер по маркетингу ЗАО «Открытые Коммуникации»

## В НАШЕМ МУЗЕЕ

На минувшей неделе под председательством генерального директора компании П.Б.Кузнецова состоялось очередное заседание Совета музея. Кроме текущих вопросов, были рассмотрены вопросы обновления экспозиции музея и организации новых выставок.

Главной выставкой года должна стать выставка, посвященная 150-летию со дня рождения изобретателя радио А.С.Попова. Члены Совета музея высказали свои предложения по ее оформлению, отметив, что выставка должна стать яркой, запоминающейся и обязательно отразить моменты использования радио на предприятии сегодня.

Обсуждена и одобрена концепция создания новой музейной экспозиции «Технологии и услуги связи новейшего времени». В рамках ее предполагается оборудовать рабочее место пользователя QWERTY-услуг во всем многообразии. Не выходя из музея, посетитель



Идет заседание Совета музея

## Узнав прошлое и настоящее, можно заглянуть в будущее

сможет получить доступ к глобальной сети Интернет (услуга QWERTY.NET), воспользоваться IP-телефоном с расширенными функциональными возможностями (QWERTY.PHONE), просмотреть любой из сотни телевизионных каналов на установленный в музее ТВ-приемник (QWERTY.TV) или посмотреть любую телепрограмму на дисплее музейного ПК, используя программно-аппаратный комплекс «ТелеQ».

В музее планируется оборудовать мини-зал на десять человек. Установка видеопроектора и экрана позволит демонстрировать тематические видеофильмы и рекламные ролики. При желании для посетителей, наших партнеров и клиентов ведущие специалисты компании могут делать презентации по перспективным технологиям и услугам. В течение одной экскурсии посетитель сможет ознакомиться со 157-летней историей предприятия и заглянуть в его ближайшее будущее.

Члены Совета музея также побывали в новом, дополнительно выделенном для музея, помещении, где находится рабочее место руководителя музея. Здесь же размещены основные письменные музейные фонды: документы, фотоматериалы, книги и журналы. Собрание только книг и журналов по телеграфной тематике и связи насчитывает около 5 тысяч экземпляров.

Любой желающий может ознакомиться с раритетными изданиями 19 и 20 веков и экспонатами, представляющими основными символами и атрибутику, которая использовалась на Центральном телеграфе в советский период, — это картины, ковры, инкрустации, вымпелы, барельефы, бюсты вождей и пр.

Владимир ЦУКОР, руководитель музея.  
Фото Татьяны ИВАНОВОЙ

## ПРОФСОЮЗНАЯ ЖИЗНЬ



Екатерина Замошенская — яркий пример активного, заботливого и принципиального профгруппорга

## КОНКУРС СОСТОЯЛСЯ, КОНКУРС ПРОДОЛЖАЕТСЯ

Профсоюзный конкурс на лучшего профгруппорга проводится у нас уже два года.

В 2008 году оценивалось главное: активность и желание сделать профсоюзную жизнь, а следовательно, и всю телеграфскую, интересней и полезней. Отмечена большая организационная работа профсоюзных активистов подразделений по массовому участию работников компании во всех мероприятиях, в том числе в первомайской демонстрации (более

50 человек), празднике связистов в Кремле (более 500 человек) и других.

Акции «Семья помогает семье» и по оказанию помощи работникам компании в трудной жизненной ситуации прошли с полным пониманием и поддержкой. Походы в театр, экскурсии, организация корпоративных, детских праздников, для ветеранов — все помогают делать наши активисты. Хочется особенно отметить: в сегодняшнем меркантильном мире — большая редкость бескорыстная работа не на себя, и это особенно

приятно. От профкома самые искренние слова благодарности всем активистам и патриотам родного телеграфа. А теперь, внимание, наши победители: 1-е место — Т.Л. Ушакова (профгруппорг СОП); 2-е — Е.Г. Замошенская (СРБ, СМ, РР и ЦВУ) и И.А.Кулинова (СОЭ); 3-е — Е.Н. Карская (СТЭ), Н.В. Стряпушкина (СРСС ТК) и Л.П. Углова (ОДСКО).

Профком принял решение продолжить конкурс профгруппоргов в 2009 году.

Татьяна ИВАНОВА, председатель профкома

## ЮБИЛЕЙ



## СОРОК ЛЕТ С ТЕЛЕГРАФОМ

Красивый юбилей из двух «пятерок» отметила недавно бригадир телеграфистов нашей Службы Валентина Гавриловна Стыпина.

Пятнадцатилетней девчонкой поступила она в 1969 году в телеграфную школу, через год стала работать телеграфистом в цехе городских связей. Трудолюбивая, ответственная, Валентина Гавриловна быстро поднималась по ступенькам мастерства, освоила все смежные участки цеха, повысила классность. В числе первых она бралась всегда за освоение новых технологий.

Почти сорокалетний трудовой путь Валентины Гавриловны на предприятии отмечен многими званиями и наградами. Неоднократно выходила она победителем социалистического соревнования, лучшим по профессии, награждена правительственной медалью «За трудовое отличие». Валентина Гавриловна и сейчас в числе передовиков Службы,

на нее всегда и во всем можно положиться.

Мы еще раз от души поздравляем Валентину Гавриловну с юбилеем! Желаем ей здоровья, радости, благополучия!

Коллеги из СОП



## ИТОГИ

## ИНТРАНЕТ-ПОБЕДИТЕЛИ

Редакционный совет информационного портала подвел итоги конкурса домашних страничек за 4-й квартал 2008 года.



Аня Аниполова — человек творческий и активный

Победителями стали: СР (Публикатор А. Карцева, Редакторы А. Аниполова и М. Карпова), СРБ (Публикатор Д. Борисов, Редактор Е. Замошенская), СПР (Публикатор Л. Кирьянова, Редактор И. Журихина) и СИСТ (Публикатор А. Соловьев, Редактор Т. Колесникова).

Редакторам страниц-победителей вручены призы — хорошие книги. Конкурс продолжается.

## ОСТРЫЙ УГОЛ

Это совещание длилось несколько часов.

И все потому, что комиссия по медицинскому обслуживанию при профкоме и заместитель генерального директора А.Н. Приказчиков не отнеслись к отчету заведующей 2-м поликлиническим отделением Т.В. Головановой о состоянии забо-



Регистратура — красивое «лицо» нашей поликлиники

## КОГДА ХОРОШО, НО МОГЛО БЫТЬ ЛУЧШЕ

леваемости в 2008 году формально. Данные, приведенные Татьяной Васильевной, они рассматривали под другим, более острым углом. Основания для этого были.

И все же стоит начать с позитива: за последний год качество медицинского обслуживания в нашей поликлинике заметно улучшилось. Это показал и проведенный профкомом накануне совещания опрос среди сотрудников компании. Практически все они отметили уникальную возможность: получить медицинскую помощь, что называется, не выходя из стен предприятия. Заметим, не первую медицинскую помощь, а полноценную — с приемом у врачей-специалистов, процедурами. И все это, практически, без потерь рабочего времени: в поликлинике налажена предварительная запись к специалистам, в отличие от районных поликлиник, здесь не бывает очередей на процедуры. А как красиво и комфортно в нашем медицинском «подразделении»!

Тем не менее, комиссия приняла во внимание мнение другой части опрошенных сотрудников: задача от нашей поликлиники могла бы быть большей. Не всегда поликлиника откликается на наши производственные запросы (так было в случае с предельным осмотром водителей), не подстраивается под сменный график сотрудников, недостаточно занимается профилактикой. Хотелось бы от наших медиков побольше внимания, заботы, тепла и, безусловно, профессиональной медицинской помощи — вот общее пожелание и коллектива, и комиссии.

Как получилось, что об уникальной возможности бесплатно обследоваться в рамках городских медицинских программ сотрудники компании узнают, только зайдя в поликлинику. А ведь эту важную информацию можно донести до коллектива во всех форматах — по электронной почте, через газету, информационный портал.

На заседании комиссии прибыли представители МСЧ-33 — заместитель главного врача по лечебной части М.А. Чернова и старшая медсестра центральной поликлиники Н.Н. Кутузова. Они также высказали своим полномочным представителям на Центральном телеграфе ряд замечаний, многие из которых совпали с нашими требованиями. В свою очередь, комиссия обратила внимание руководителей МСЧ-33 на проблемы с обслуживанием в медучреждении на Яузе. Их тоже немало. Так, по полгоду приходится ждать УЗИ.

В общем, разговор был очень серьезным. В протокол совещания внесено несколько пунктов со словами «наладить» и «улучшить». Уже на следующий день поликлиника стала работать по новому расписанию — с 8.00 до 17.30.

К медицинской теме мы еще обязательно вернемся. В одном из ближайших номеров расскажем о целевых медицинских программах (всего их пять). Предлагаем и читателям присылать в газету отзывы о работе нашего поликлинического отделения.

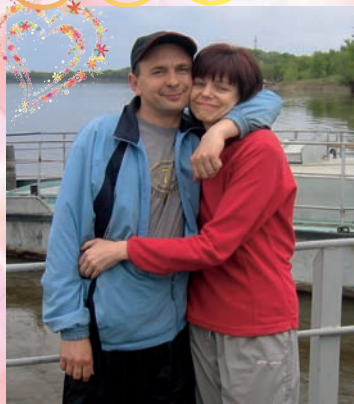
Валентина КУЗНЕЦОВА, член комиссии по медицинскому обслуживанию при профкоме

## ВСЕМИРНЫЙ ДЕНЬ ВЛЮБЛЕННЫХ

**Судя по всему, Всемирный день влюбленных, несмотря на свое католическое «происхождение», в России прижился. Оно и понятно: любовь она на всем земном шаре любовь. Поздравляя наших читателей с этим особым праздником, мы все же не удержались, чтобы не спросить у них:**

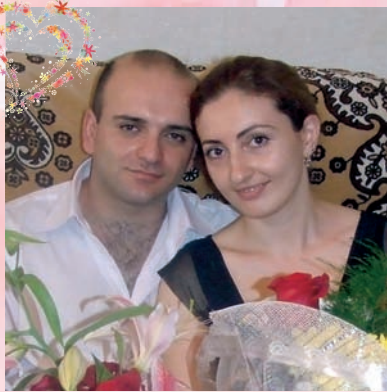
# А КАК ВЫ НАШЛИ СВОЮ ВТОРУЮ ПОЛОВИНКУ?

**Елена Атоженко**, секретарь-референт ОДСКО:  
— Со своим будущим мужем Александром я познакомилась в Ялте, куда приехала к родственникам на отдых. Шла на дискотеку, а он сидел на своем мотоцикле. Подмигнул мне, потом подошел, сказал: «Давай поболтаем». Так вот и «болтаем» вместе уже 18 лет.



**Диана Прасалупова**, ведущий специалист СР:

— В прошлом году на всем уже известном сайте «Одноклассники» я получила поздравления с 8 Марта от молодого человека. После этого завязалось знакомство. Через день я уехала в отпуск на 3 недели. На протяжении всего отпуска он звонил мне по несколько раз в день и очень ждал моего возвращения в Москву. На вокзале встречал меня с цветами. С тех пор мы не расстаемся ни на один день. В сентябре поженились. Примечательно, что ни я, ни мой муж никогда не знакомились с людьми через Интернет: видимо, это была судьба.

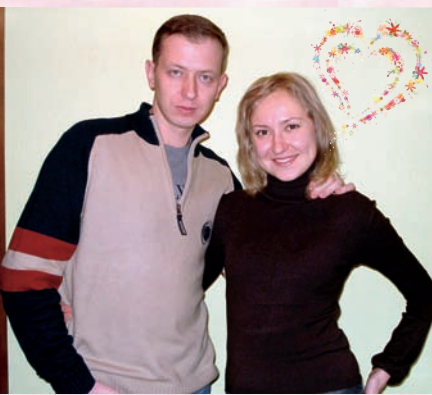


**Ольга Глушкова**, эксперт ОР:

— У нас с Лешей все просто — сначала общались заочно — по рабочей переписке (мой будущий муж работал тогда на Центральном телеграфе). Начав общаться «вживую», и не заметили, как пришла любовь.

**Анна Иванова**, ведущий специалист СР:

— С Андреем мы познакомились в МТУСИ в 2000 году. Общались, дружили. А в 2004 году начали встречаться и с тех пор вместе. В этом году, на свой день рождения, я получила от Андрея официальное предложение руки и сердца.



**Андрей Суворов**, директор ЦМУ:

— В мае 1988 года, отслужив три года в Военно-Морском флоте Советского Союза, я вернулся в свой город. За это время большинство моих знакомых уже определились, завели семьи, и в этом плане я безнадежно отстал от жизни. Но у меня были свои преимущества: бесхозырка с лентой в якорях и надписью золотыми буквами «Тихоокеанский флот», брюки-клёш, парадная голландка с погонами Главного корабельного старшины, знаки за отличие в службе, отличное здоровье и полная свобода действий.

Любовь нагрянула сразу и неожиданно. Мое «просоленное» сердце насквозь пронзила миниатюрная блондинка Елена с тонкими чертами лица и изысканными манерами. Что интересно, эту девушку я знал давно: учился в одной школе и жили в одном доме, но почему-то раньше не обращал на

нее внимания. И вот, пожалуйста!

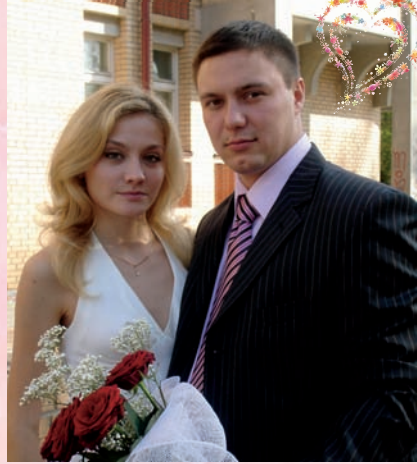
Пришвартовался, чтобы напомнить о себе, и ...обломс. Стал искать обходные пути. Выяснил, что Лена преподает английский язык в институте народного хозяйства, тогда и меня «пригласили» преподавать в колледж студентам АСКУ. Она ходит в научную библиотеку и работает по вечерам в краевом архиве, что ж, получил читательский билет туда и я. Надежда обратить на себя внимание привела к мысли, что для ухаживания за такой девушкой зарабатывать надо как космонавту. Не вопрос: наряду с работой в колледже, где обязанностей выше крыши, вместе с коллегами организовали кабельное ТВ, создали бригады по переоборудованию систем коллективного телевидения для приема программ в ДЦМ-диапазоне, открыли видеосалон, компьютерный класс, связался с китайцами в СП. Подъем был в 6.30 утра, отбой — в 1-2 часа ночи. Результат: денег стало много.

С началом нового учебного года в сентябре наши с Леной пути стали пересекаться по утрам на автобусной остановке. Завязался разговор, нашлись общие интересы. Ближе к морозам состоялось и первое свидание, потом второе, третье... Носился как сумасшедший. Через год после такого режима весил уже 63 кг: кости, мышцы, уши и глаза. И в одно прекрасное утро родители вызвали меня «на ковер» и велели немедленно жениться, пока не дошел до отрицательного веса. В этот же день сделал Лене предложение, через месяц была свадьба. А утром забрал молодую жену и увез далеко от всех.

Истина открылась позже: ничего я не понимаю в женщинах! Елена сама меня выбрала с самой первой встречи. Но это уже неважно: главный приз у меня! 5 августа этого года отметим 20 лет с той поры. Надо подумать о романтическом подарке.

**Александр Орлов**, заместитель директора ТЦПУ-3:

— Никогда не верил в любовь с первого взгляда, но в тот день мы с другом пошли в небольшой клуб. Сидели с ним, разговаривали, и вдруг в группе людей за соседним столиком я увидел ЕЕ. Первая мысль, которая родилась в моей голове в тот момент: «Она будет моей женой». Эта мысль через 8 месяцев была успешно материализована.



**Ирина Кряжева**, ведущий специалист СР:

— Ивана я нашла давно, только тогда не знала, что это моя вторая половинка. Общались года два как друзья, потом он ушел в армию, три года не виделись. Случайно встретились, пообщались, и как-то все быстро закрутилось, завертелось. Уже полтора года вместе.



**Алексей Пенкин**, начальник отдела продаж ТЦПУ-2:

— У меня с моей, тогда еще будущей, женой Аней был курортный роман. Познакомились на отдыхе в Алупке, понравились друг другу. Со свадьбой не спешили: поженились только через три года, так что чувства наши прошли испытания временем. Впрочем, они у нас сохранились и спустя 17 лет. Воспитываем с Аней сына Виктора и дочь Елену.



**Алеся Киреевко**, специалист СР:

— Родители моего Николая купили дом (300 км от Москвы), в котором у меня мама жила в детстве. А потом, когда познакомились, оказалось, что в Москве мы живем в соседних районах, пешком друг до друга минут 20. Сначала просто общались, а с прошлого лета стали встречаться. Сейчас Николай служит в армии, вернется в конце года. Жду его.

## Рецепт их семейного счастья

О семье Поляковых мы уже рассказывали в газете. Ирина Михайловна — ведущий инженер СОЭ. Работа у нее ответственная, и дни порой бывают очень напряженными. Идет вечером домой, а мысленно все еще прокручивает производственные проблемы. Но с каждым шагом, который приближает ее к дому, Ирина Михайловна светлеет душой. Она знает, что ее ждут с нетерпением.



**С сыном Максимом**

В доме всегда чисто, уютно. Если муж придет раньше, тут же начнет готовить ужин. Сама Ирина Михайловна без своей половинки тоже за стол не сядет. А если он позвонит, что задерживается, то прикроет кастрюльку подушкой, чтоб не остыл ужин, и к метро, встречать своего Витюшку. Так ласково она всегда называет мужа.

Вот уже 28 лет эта пара живет в любви и согласии. Оба они родом из одной деревни, что в Липецкой области. Учились в одном классе, там и настгла их птица счастья под названием любовь. А судьба привела в столицу. Родители обоих живут там же, в Лебедяне. И Поляковы каждое лето приезжают в родные места, чтобы помочь своим дорогим старикам по хозяйству.

— В чем секрет семейного счастья? — Ирина Михайловна на минутку задумывается. — Взаимопомощь, верность, а еще капелька романтики, которая не должна исчезнуть даже через много лет. Вот мы недавно в выходные выбрались в Измайловский парк на лыжах покататься. И как будто в юность вернулись. Столько удовольствия получили!

Семейное счастье Ирина и Виктор построили сами, выбрав ориентирами уважение друг к другу, радость общения, заботу и внимание. Эти качества они передают и своим детям. И хочется надеяться, что семейное благополучие в этой семье станет наследственным.