

# Услышат. Поймут. Помогут

28 сентября в столице Верхневолжья состоялось торжественное открытие call-центра ООО «Тверь Водоканал» (входит в группу компаний «РОСВОДОКАНАЛ»). Он предназначен для всех жителей Твери, ведь вода приходит в каждую квартиру, в каждый дом. О принципах работы call-центра мы беседуем с генеральным директором ООО «Тверь Водоканал» Забиром ФАТХУДИНОВЫМ

— Забир Адгамович, чем вызвана необходимость открытия call-центра?



Насколько нам известно, диспетчерская служба «Тверь Водоканала» очень даже неплохо работала и до этого события...

— Действительно, ежедневно на наше предприя-

тие поступает очень много звонков от потребителей по самым разным вопросам. Мы подсчитали: в среднем принимаем 200-250 звонков в день, а в дни пиковых нагрузок — более 500 обращений. Но дело в том, что до сих пор этой работой занимались диспетчеры, основная обязанность которых — организовывать работу ремонтных бригад на водопроводно-канализационных сетях. Теперь все звонки будет принимать call-центр. Это значительно повысит эффективность приема, оперативность обработки заявок и усилит контроль за их ис-

ли города, обратившиеся в call-центр?

— Позвонив по телефону 48-30-44, наши клиенты смогут в любое время задать вопросы об услугах водоснабжения и водоотведения, о действующих тарифах, о процедуре подачи заявок на установление прибора учета воды и о многом другом. Помимо этого call-центр будет сообщать гражданам об окончании сроков поверки водометров и напоминать о наличии у них задолженностей по плате за воду. А для предприятия главное, что благодаря call-центру мы можем анализировать по-

**Забир Фатхудинов:**

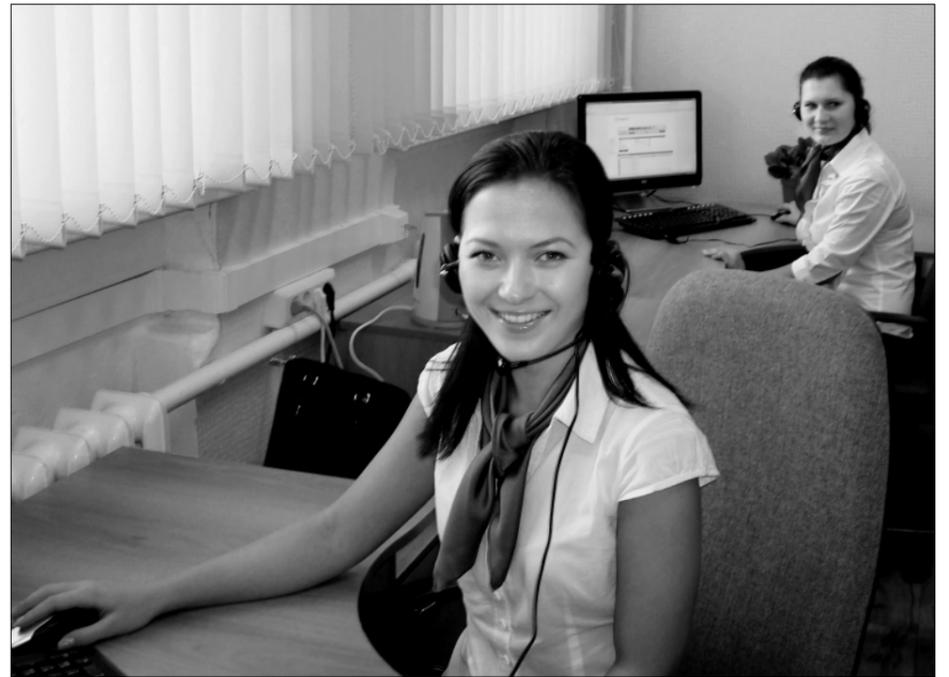
— Для компании, работающей в жизнеобеспечивающей отрасли, call-центр очень важен: он приближает предприятие к европейским стандартам клиентского сервиса.

полнением, а следовательно, упростит и ускорит доступ абонентов к информации, связанной с деятельностью водоканала.

— Какого рода справки смогут получить жите-

ребности наших клиентов и уровень квалификации персонала тверского водоканала.

— В отдельные справочные службы порой бывает нелегко дозво-



ниться: катастрофически не хватает специалистов. Не возникнет ли у вас подобных проблем?

— Конечно, нет. От нехватки кадров call-центр не страдает, штат для работы в две смены уже укомплектован. Сотрудники прошли специализированное обучение по профильным программам и специфике телефонного общения. Кроме того, деятельность центра построена на базе современной платформы Asterisk, кото-

рая обеспечивает такие функциональные возможности, как постановка звонка на удержание, уведомление о поступлении вызова, запись информации о звонках, запись разговоров, постановка звонков в очередь, распределение по операторам и т.д. Каждый оператор сможет переадресовывать вызовы на специалистов нужных

отделов предприятия, регистрировать время переключений и просматривать статусы других коллег — свободен, занят или на перерыве. Таким образом, дозвониться в call-центр можно будет очень быстро — в среднем в течение 10 секунд. Девиз, под которым работают сотрудники call-центра, — «Услышим. Поймем. Поможем».

**Телефон call-центра ООО «Тверь Водоканал» 48-30-44 (с 7.00 до 22.00). В остальное время все входящие звонки переадресовываются на телефон центральной диспетчерской службы.**

1 ОКТЯБРЯ — ДЕНЬ ПОЖИЛОГО ЧЕЛОВЕКА

## Счастливые лет не наблюдают

В юности старость кажется нам чем-то далеким и, откровенно говоря, невозможным. Но проходят годы, и в какой-то момент человек начинает понимать, что он пополняет ряды пожилых людей. И жизнь во многом перестает радовать. Но только не селижаровских пенсионеров. Для них годы — не беда, а все потому, что почувствовать себя молодыми и нужными им помогает районный совет ветеранов

— Практически каждый день у нас день открытых дверей, — говорит председатель Селижаровского совета ветеранов Владимир Шутов. — Сейчас наша первичная организация насчитывает 4260 человек, а ведь многие пришли сюда только после того, как прочитали о нас в газетах и услышали по радио. Познакомились — и остались... Зря не решались присоединиться раньше! Ведь совет на то и совет, чтобы консультировать граждан по разным вопросам и искать выходы из трудных жизненных ситу-

аций. Мы с коллегами стараемся помочь любому обратившемуся, пусть даже просто добрым словом. У кого-то материальные проблемы, неурядица с жильем, ссоры с соседями. А кто-то просто одинок и только потому несчастен. Хочется, чтобы наши пенсионеры и ветераны войны, которых с каждым годом становится все меньше и меньше, были окружены вниманием не только по праздникам, но и в будни.

До пенсии Владимир Ефимович работал первым заместителем главы района, поэтому не удивительно, что за последние годы многие проблемы и вопросы ветеранов снялись с повестки дня. В частности, на данный момент от них нет ни одной заявки на оказание материальной помощи (в 2009 году средства были распределены между 700 ветеранами), установку телефона — все дома и квартиры ветеранов телефонизированы. Давно закрыт вопрос и по обеспечению ветеранов дровами — их доставляют прямо к домам, причем уже в распиленном виде. Помимо



решения материальных проблем совет занимается досуговой деятельностью: пожилые люди принимают активное участие в городских и районных фестивалях. Особое место в культурной жизни района занимает хор ветеранов «Селижаровские напевы», который стал своеобразной «визитной карточкой» поселка. В этом году коллективу исполнилось семь лет. В репертуаре — старинные песни Селижаровского района, песни местных авторов, обрядовые песни. К Дню пожилого человека ветераны тоже



подготовили интересную концертную программу: будут чествовать семейные пары, отмечающие «золотую» свадьбу. Вдоба-

Все мероприятия и праздники, организованные для пожилых людей, проходят при личном участии главы Селижаровского района Алексея ТИТОВА. Ни одно не проводится «для галочки» — в них вложена душа.

ном участии главы района, его заместителей и других руководителей. Причем в каждое из них вложена душа. «Отрадно, что районная власть взяла нас под опеку, — говорит Владимир Ефимович. — За это особая благодарность главе района Алексею Алексеевичу Титову. В районном бюджете всегда предусмотрена поддержка деятельности совета ветеранов, нам выделено помещение с телефоном. Любой вопрос, с которым мы обращаемся в администрацию, тут же решается».

Любовь, понимание и благодарность всегда были и будут основой движения к чему-то теплему, домашнему, уютному. Пенсионеры как никто другой тянутся туда, где их всегда выслушают и поймут. Именно поэтому совет ветеранов стал для них чем-то вроде спасительной соломинки, которая помогает идти пожилым людям по жизни со светлыми мыслями и легким сердцем, делая каждого из них чуточку счастливей.

Юлия ПАУТОВА