

ГОРЯЧАЯ ТОЧКА

# Забывшие маршруты

**Жители микрорайона Мамулино до сих пор вынуждены подстраивать свой ритм жизни под возможности общественного транспорта. Но уже через месяц усилиями региональных властей проблема транспортной доступности микрорайона будет решена**

Этот и другие вопросы обсудил с населением микрорайона губернатор Тверской области Дмитрий Зеленин, который 17 ноября посетил Мамулино с инспекционной поездкой. Проблема, связанная с транспортным обеспечением Мамулино стоит уже давно. И хотя в настоящее время пущен маршрут Мамулино — Савватьево, жи-



выделены 22 единицы автотранспортных средств — автобусы и троллейбусы. Часть из них выйдут на маршруты, связывающие Мамулино с другими районами Твери. Стоит отметить, что трол-

лейбусы в микрорайон начнут ходить после завершения реконструкции Псковской улицы, где сразу же будет проложена троллейбусная линия.

Также жителей интересовал вопрос, касающийся предоставления медицинских услуг населению микрорайона. Дело в том, что в Мамулине действует одна поликлиника, все специалисты которой, за исключением педиат-

**Александра БАЙРАМОВА**

**До 15 декабря в муниципалитеты региона будут выделены 22 единицы автотранспортных средств — автобусы и троллейбусы. Часть из них выйдут на маршруты, связывающие Мамулино с другими районами Твери.**

тели остаются недовольны «плавающим» расписанием и малым количеством рейсов. При этом одной из главных причин транспортной проблемы является отсутствие должного количества автобусов. По словам Дмитрия Зеленина, уже через месяц она будет устранена. До 15 декабря в рамках одной из программ департамента транспорта и связи муниципалитетам региона будут

лейбусы в микрорайон начнут ходить после завершения реконструкции Псковской улицы, где сразу же будет проложена троллейбусная линия.

Также жителей интересовал вопрос, касающийся предоставления медицинских услуг населению микрорайона. Дело в том, что в Мамулине действует одна поликлиника, все специалисты которой, за исключением педиат-

**24 часа в сутки, 365 дней в году специалисты центра поддержки «Билайн» работают для того, чтобы наше общение по телефону было максимально качественным, эффективным и недорогим. Приветливые юноши и девушки всегда готовы ответить на любой вопрос. Абоненты давно к этому привыкли и считают нормой. Однако каких трудов стоят подобные консультации и какой сложный и отлаженный механизм запущен в работу для нашего комфорта, мы задумываемся крайне редко**

В ноябре 2009 года Тверской центр поддержки клиентов «Билайн» отметил свой третий день рождения. Три года назад губернатор Тверской области Дмитрий Зеленин и в то время исполнительный вице-президент ОАО «Вымпелком» Николай Прянишников торжественно перерезали желто-черную ленточку, и в call-центре началась работа.

За прошедшие три года ЦПК принял более 25 миллионов звонков, притом 40% из них было принято за последний год работы. В сфере обслуживания тверского центра находится Москва, Московская область, Северо-Западный округ России, но при этом абоненты ждут ответа оператора не более 20 секунд. За счет чего же достигается такая скорость? Во-первых, ЦПК — это высокотехническое предприятие, в котором сочетаются передовые компьютерные технологии и десятилетний опыт компании в области взаимодействия с клиентами. Во-вторых, ЦПК — это более 900 профессио-

нальных операторов. Естественно все они работают на разных проектах и стоят на разных ступенях карьерной лестницы, но в особо загруженные, например, праздничные, дни каждый из них готов работать на линии.

Вся территория ЦПК, а это около 6000 кв. м, четко поделена на несколько отделов. Большая часть обращений обрабатывается в отделе первого уровня поддержки. Здесь для удобства абонентов и операторов всегда работает автоматическая информационная система, а специалисты call-центра предоставляют только справочную информацию или сообщают о скидках, компенсациях и спецпрограммах. Следующий уровень ЦПК «Билайн» — отдел сопровождения,

обслуживания и сохранения клиентов. Специалисты данного направления дают ответы на письменные обращения абонентов, занимаются решением нестандартных ситуаций, тестируют новые продукты и услуги, то есть заботятся о том, чтобы сохранить клиентов компании. Третий отдел работает в качестве экспертов по оборудованию. Сегодня операторы «Билайн» могут по телефону настроить мобильный, коммуникатор и даже компьютер. Все это в режиме реального времени и всего за несколько минут. А поскольку «Билайн» уже давно представляет собой интегрированного оператора связи, то есть предлагает своим клиентам не только стандартный пакет услуг, но еще и возможность



подключения к высокоскоростному Интернету, относительно недавно, в феврале 2009 года, в ЦПК появилось еще одно направление — обслуживание широкополосного доступа в Интернет. По словам руководителя тверского ЦПК Натальи Подберезной, именно в этом отделе работают самые высококлассные специалисты. Многие из них имеют высшее техническое образование и являются отличными профессионалами по работе с «железом». Вообще, надо сказать, что профессионализм — отличительная черта каждого оператора «Билайн». Недаром, после того как новые специалисты проходят конкурсный отбор на замещение какой-либо вакансии, опытные операторы в течение трех недель проводят обучение новичков. Причем отличительная черта данного процесса заключается в том, что новобранцам не зачитывают лекции, а предлагают сразу работать на практике. Сначала в качестве первых клиентов выступают сами тренеры, а потом ребят подсаживают на линию к кому-то из старожилов компании. Конечно, в данном контексте слово «старожил» звучит несколько комично: и центр еще достаточно молод, да и средний возраст сотрудников составляет 21-23 года, однако школу все они проходят хорошую. Не прав тот, кто считает, что в call-центре работать просто: сиди и отвечай на телефонные звонки. Каждый оператор должен не просто поговорить по телефону, а дать полноценную консультацию по любому ин-

тересующему клиента вопросу. Представьте, каким количеством информации обладает специалист! Кроме того, «Билайн» — постоянно развивающаяся компания, предлагающая своим клиентам что-то новое практически каждый день. Поэтому набор базисных знаний для специалистов компании недостаточен, они постоянно узнают что-то новое. Такую большую нагрузку «Билайн» компенсирует своими зарплатами и социальными гарантиями.

В отличие от большинства промышленных предприятий, которые в условиях кризиса урезали зарплаты, сокращали штат, переводили людей на неполный рабочий график, ЦПК «Билайн» работал и продолжает работать в привычном режиме. Более того, он регулярно объявляет дополнительный набор. Притом в среднем конкурс на замещение одного места — 4 человека. И это не удивительно. Минимальный размер заработной платы специалиста ЦПК составляет около 10000 рублей плюс к тому бесплатная сотовая связь, медицинская страховка, позволяющая пользоваться услугами лучших клиник города, массажных салонов и фитнес-залов. Кстати, с 17 ноября ЦПК объявил об очередном дополнительном наборе. И если вы молоды, коммуникабельны, талантливы и хотите работать в достойной компании за достойную зарплату, то еще можете успеть на предварительное собеседование.

**Галина ШЛОСБЕРГ**

С В Я З Ь