

РОСТЕЛЕКОМ PRO

№3 (09) 2013



10 **ЛАРИСА ТКАЧУК:** «МЕНЯЯСЬ САМИ, МЫ ДОЛЖНЫ ИЗМЕНИТЬ И ОТНОШЕНИЕ К НАМ САМОГО КЛИЕНТА»

24 **ИНТЕРАКТИВНОЕ ТЕЛЕВИДЕНИЕ** ПРОРУБАЕТ ОКНО В МИР

42 **«СЕВЕРНЫЙ ОПТИЧЕСКИЙ ПОТОК»** ПЕРЕСЁК ЯМАЛО-НЕНЕЦКИЙ ОКРУГ И ПОДОБРАЛСЯ К САЛЕХАРДУ



КРУПНЕЙШИЙ И МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ

В НИЖНЕМ НОВГОРОДЕ НАЧАЛ РАБОТУ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ОБЩИЙ ЦЕНТР ОБСЛУЖИВАНИЯ (МФ ОЦО) «РОСТЕЛЕКОМА». ЭТО САМЫЙ КРУПНЫЙ ЦЕНТР В СУЩЕСТВУЮЩЕЙ ПРАКТИКЕ РОССИЙСКОГО БИЗНЕСА. УСЛУГАМИ НИЖЕГОРОДСКОГО МФ ОЦО ПОЛЬЗУЮТСЯ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ НАШЕЙ КОМПАНИИ ОТ КАЛИНИНГРАДА ДО ОРЕНБУРГА – 54 ИЗ 78 ФИЛИАЛОВ.



МФ ОЦО В «РОСТЕЛЕКОМЕ»

6 МАРТА состоялась официальное открытие Многофункционального общего центра обслуживания в Воронеже, с апреля работает ОЦО в Ярославле. Их задача обеспечить поддержку бизнес-процессов бухгалтерской функции и централизованную подготовку отчётности региональных филиалов макрорегиона «Центр».

1 ОКТЯБРЯ заработал Многофункциональный общий центр обслуживания в Новосибирске. Его структура аналогична нижегородской: в неё входят центр учёта и отчётности, центр по работе с персоналом, центр казначейских операций и центр сбора дебиторской задолженности. Услугами Новосибирского ОЦО будут пользоваться подразделения на Урале, в Сибири и на Дальнем Востоке – 24 из 78 филиалов компании.



Открытие площадки в Нижнем Новгороде стало очередным этапом глобального проекта по созданию МФ ОЦО в городах России. На обслуживание в МФ ОЦО передан целый комплекс стандартных операций: бухгалтерский и налоговый учёт, подготовка отчётности, управление персоналом, казначейство и сбор дебиторской задолженности. Площадка Центра в Нижнем Новгороде стала одной из крупнейших в стране – здесь работает более 1500 сотрудников, которые обслуживают почти 100 000 человек персонала «Ростелекома». Больше половины этих сотрудников являются активными пользователями IT-систем, на базе которых функционирует МФ ОЦО, что позволяет ока-

зывать услуги в электронной форме. Примечательно, что численность обслуживаемых работников превышает число жителей таких стран как Монако, Лихтенштейн, Андорра и Сан-Марино вместе взятых. В МФ ОЦО будет реализовано более 200 бизнес-процессов, связанных с обслуживанием Центров финансовой ответственности, также здесь формируется более 100 видов отчётных форм ежемесячно. Только через направление «Бухгалтерский учёт» планируется проводить около 14 млн хозяйственных операций в год. Главной задачей МФ ОЦО является централизация обслуживания бизнес-процессов, при которой менеджмент компании сможет сосредоточиться на стратегических задачах, а вспомогательные функции – обработка транзакций и администрирование процессов – реализуются сотрудниками созданного подразделения. В рекордно короткие сроки задача создания Центров обслуживания прошла через все основные стадии: разработка концепции, формирование экспертной группы и далее – проектной команды, организация программно-аппаратной части, выход на операционную модель МФ ОЦО.

Галина Рысакова, старший вице-президент по организационному развитию и управлению персоналом «Ростелекома»:

«Проект имеет федеральное значение по масштабам обслуживания подразделений компании: он выводит компанию на новый организационный уровень развития. Благодаря этому создаются условия для повышения производительности труда, оптимизации структуры управления, экономии затрат, снижения цен на услуги и создания дополнительной стоимости. Проект МФ ОЦО решает не только бизнес-задачи компании – регион получает новые рабочие места: кандидаты, пройдя профессиональный отбор, обучение и стажировку, стали сотрудниками Центра обслуживания в трёх офисах, расположенных на разных площадках города.»

Кай-Уве Мельхорн, вице-президент – финансовый директор «Ростелекома»:

«Компания активно интегрирует передовой мировой опыт в российский бизнес, внедряя современные подходы к управлению бизнесом. Общие центры обслуживания помогают крупным корпорациям по всему миру обеспечить прозрачность оказания внутренних услуг и одновременно с этим сократить издержки на его обслуживание. Для «Ростелекома» реализация проекта создания МФ ОЦО – это переход к новой сервисной модели.»

Дмитрий Проскура, вице-президент – директор МФ «Волга»:

«Нижний Новгород стал одним из пяти регионов страны, который получил право на создание площадок МФ ОЦО, что даёт дополнительные возможности для развития Поволжья. Строительство площадки МФ «Волга» осуществил в предельно сжатые сроки. За 9 месяцев полностью реконструированы здания трёх АТС, произведено переключение абонентов на новые мощности без перерывов в оказании услуг. Теперь в современных офисных зданиях смогут работать до 1500 сотрудников.»

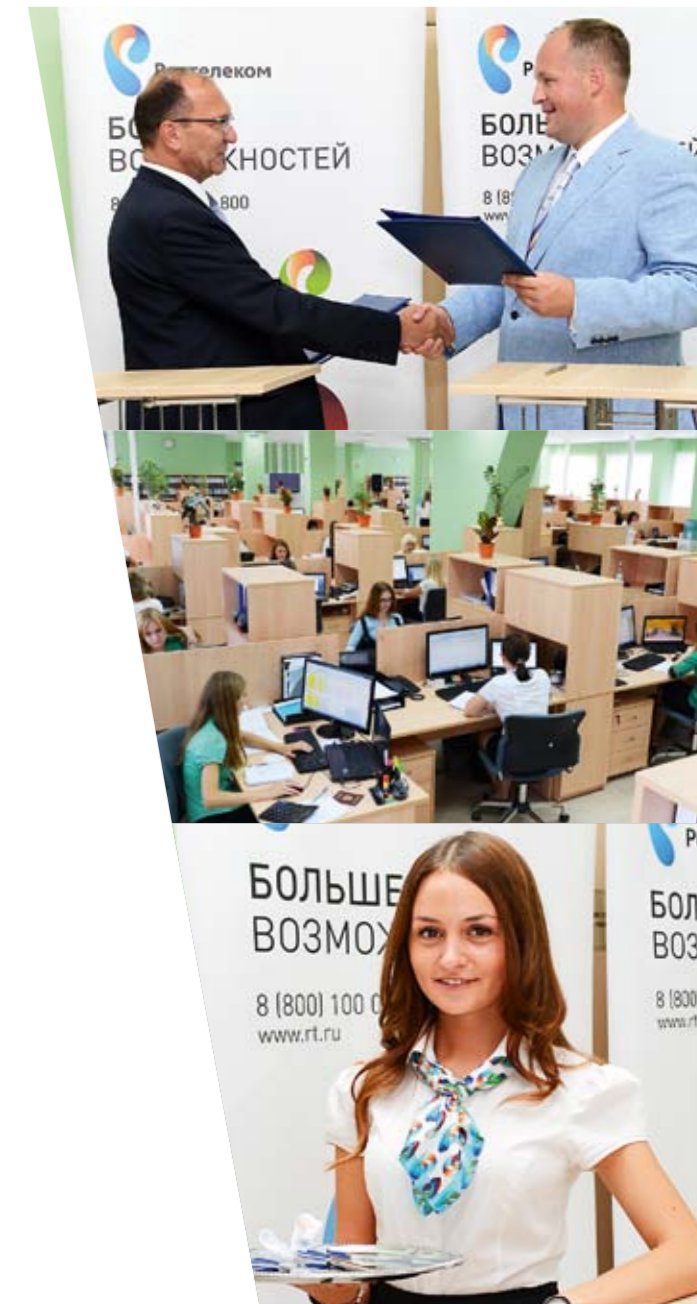
ПРО СОТРУДНИЧЕСТВО

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

Соглашение о сотрудничестве в области образования, науки и подготовки кадров подписали «Ростелеком» и Нижегородский государственный технический университет (НГТУ) им. Р.Е. Алексеева. Компания и один из ведущих вузов региона планируют серию мероприятий, направленных на повышение уровня подготовки квалифицированных

специалистов, востребованных в телекоммуникационной отрасли, а также на реализацию программ непрерывного профессионального образования. По условиям Соглашения технический университет будет содействовать «Ростелекому» в подборе персонала из числа одарённых студентов, организации их производственной практики в компании, в том числе в МФ ОЦО.

В дальнейшем стороны планируют развивать программы дополнительного обучения сотрудников «Ростелекома», проводить курсы повышения квалификации и переподготовки. Технический университет будет также осуществлять подготовку специалистов по программам, согласованным с «Ростелекомом», исходя из потребностей компании в квалифицированных кадрах.



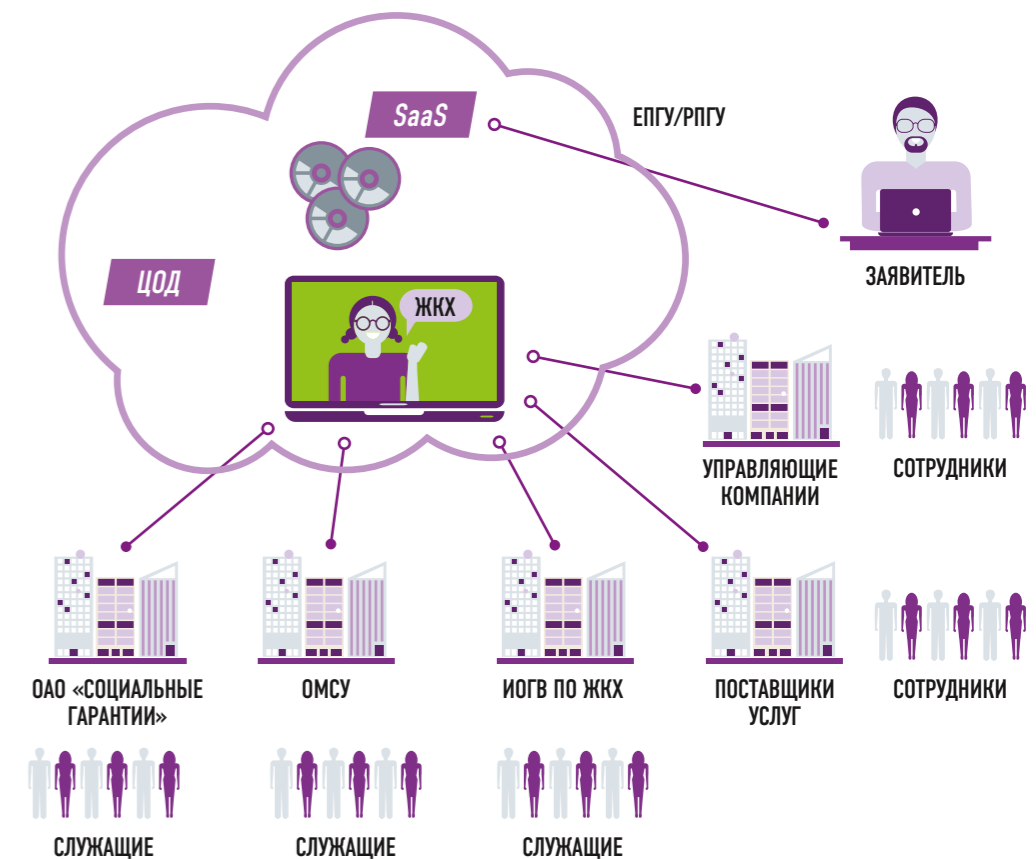


ЖКХ - УДОБНО И ДОСТУПНО



ЕДИНАЯ РЕГИОНАЛЬНАЯ СИСТЕМА ИНФОРМАТИЗАЦИИ СФЕРЫ ЖКХ, РАЗРАБОТАННАЯ НА БАЗЕ ОБЛАЧНОЙ ПЛАТФОРМЫ «РОСТЕЛЕКОМА», ВНЕДРЯЕТСЯ В АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ. ЦЕЛЬ СОЗДАНИЯ СЕРВИСОВ «07.ЖКХ» – АВТОМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ ВСЕХ СЛУЖБ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА, УСИЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО КОНТРОЛЯ НАД ТАРИФНОЙ ПОЛИТИКОЙ, РАСХОДОВАНИЕМ БЮДЖЕТНЫХ СРЕДСТВ И ЭФФЕКТИВНОСТЬЮ ИХ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ, А ТАКЖЕ ПРОЗРАЧНОСТЬ РАСЧЁТОВ МЕЖДУ ПОСТАВЩИКАМИ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ И ПОТРЕБИТЕЛЯМИ.

Весной 2013 года Министерство экономического развития Астраханской области объявило о проведении открытого конкурса на создание единой региональной информационной системы ЖКХ. Победу в тендере одержал «Ростелеком». Предложенное оператором решение обладает массой преимуществ. Во-первых, использование облачных технологий и лучших программных продуктов, во-вторых, полная интеграция с региональной инфраструктурой «электронного правительства» (ПГУ, СМЭВ) и, наконец, готовая надёжная и защищённая ИКТ-инфраструктура с широким региональным покрытием услугами связи. В настоящее время все модули системы, оговоренные контрактом, развёрнуты. Продолжаются работы по формированию баз, в них вносятся



ПРО ПРЕИМУЩЕСТВА

«РОСТЕЛЕКОМ» ВЫИГРАЛ КОНКУРС НА СОЗДАНИЕ СИСТЕМЫ ИНФОРМАТИЗАЦИИ ЖКХ АСТРАХАНСКОГО РЕГИОНА БЛАГОДАРЯ СЛЕДУЮЩИМ ПРЕИМУЩЕСТВАМ:

- Разработка сервиса на базе облачной платформы и лучших программных решений;
- Полная интеграция с региональной инфраструктурой «электронного правительства» (ПГУ, СМЭВ);
- Готовая надёжная и защищённая ИКТ-инфраструктура с широким региональным покрытием услугами связи.

ПРО ПЕРСПЕКТИВЫ

НОВЫЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ МОДУЛИ:

- Мониторинг начислений, оплат, задолженностей, отключений или ограничений поставки коммунальных услуг;
- Ведение электронных лицевого счетов, расчёт стоимости ЖКУ;
- Разработка геоинформационной системы диспетчерского контроля за объектами жизнеобеспечения (для населённых пунктов городского типа);
- Внедрение сервиса подачи заявок на обслуживание инфраструктурных объектов домовладений через единую диспетчерскую службу.





КЛИЕНТЫ ЕДУТ, СВОИХ ВЕЗУТ



ОБЛАЧНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ПРЕДСТАВЛЯЮТ ПЕРСПЕКТИВНУЮ ОСНОВУ ДЛЯ НОВЫХ СЕРВИСОВ И УСЛУГ «РОСТЕЛЕКОМА». ЧТОБЫ ПОЗНАКОМИТЬ С НИМИ КЛИЕНТОВ, КОМПАНИЯ ИСПОЛЬЗУЕТ САМЫЕ РАЗЛИЧНЫЕ ФОРМАТЫ – ОТ УЧАСТИЯ В ВЫСТАВКАХ И БИЗНЕС-СЕМИНАРАХ ДО ДЕЛОВЫХ ЗАВТРАКОВ И ДАЖЕ БРЕНД-ВЕЧЕРИНОК.

СМОЛЕНСКАЯ ОБЛАСТЬ

НАИБОЛЕЕ ВОСТРЕБОВАННЫЕ УСЛУГИ СРЕДИ КОРПОРАТИВНЫХ КЛИЕНТОВ:

- широкополосный доступ в сеть Интернет
- построение частных виртуальных сетей
- фиксированная телефонная связь
- виртуальные и сервисные услуги «Виртуальная АТС», «WEB-видеоконференцсвязь», «8-800»

7 ОБЩАЯ БАЗА КЛИЕНТОВ ПО ДАННЫМ УСЛУГАМ – БОЛЕЕ ТЫСЯЧ ПОДКЛЮЧЕНИЙ



«ВЕЧЕРИНКА БРЕНДОВ»

Это крупнейшее светско-деловое мероприятие для регионального бизнеса, которое каждый год собирает до 500 топ-менеджеров ключевых региональных компаний. В этом году Смоленский филиал «Ростелекома» выступил партнёром мероприятия. Компания презентовала участникам мероприятия услугу «Web-конференция», связав основные площадки мероприятия телемостом. Гости «Вечеринки брендов» свободно общались в разных залах гостиничного комплекса «Дворянское гнездо» и при этом могли быть в курсе всего, что происходит на главной сцене. «Мы на связи! Это прямое включение с центральной площадки праздника», – обращается к собравшимся ведущая праздника. На улице её снимает видекамера, а изображение и звук передаются на телевизионный экран, установленный в банкетном зале. В течение всей вечеринки телемост был ориентиром для гостей. «Это наглядный пример, когда аудитории из нескольких сотен наших потенциальных клиентов мы смогли продемонстрировать уровень технических возможностей компании, – говорит начальник управления по

работе с корпоративным сегментом Смоленского филиала «Ростелекома» **Вера Нартдинова**. – При этом мы проиллюстрировали то, что компания является одним из крупнейших центров инновационного развития России, который постоянно создаёт новые проекты в сфере телекоммуникаций».

Александр Парамонов, директор УФПС Смоленской области – филиала ФГУП «Почта России»:



«Ростелеком» выгодно отличается от других операторов умением предложить нужную услугу. Сервисом «Web-конференция» мы пользуемся несколько месяцев, и уже успели оценить его преимущества. Представьте, в состав нашего филиала входят 11 почтамтов, 510 отделений почтовой связи плюс транспортно-сортировочный центр. Намного эффективнее и оперативнее проводить дистанционные совещания, на которых наши сотрудники получают информацию из «первых рук». Услуга «Web-видеоконференция» позволила оптимизировать наши затраты на организацию деловых поездок и командировок».

СВЯЗЬ – ДО ВОЗВЕДЕНИЯ СТЕН

Тамбовский филиал «Ростелекома» провёл для крупнейших застройщиков региона презентацию комплексных услуг. Мероприятие прошло в рамках бизнес-семинара, организованного совместно с Тамбовской областной торгово-промышленной палатой. Среди участников были и постоянные клиенты «Ростелекома», и те, кто присматривается к сотрудничеству.

Гостям продемонстрировали возможности новых телекоммуникационных систем, основанных на облачных технологиях. Новые услуги позволяют сформировать для заказчика по-настоящему уникальный пакет сервисов и помогают делать бизнес-процессы более эффективными и экономичными.

В рамках семинара участникам рассказали и о возможностях комплексного использования высокоскоростного Интернета, местной и внутризоновой телефонии, интерактивного телевидения и мобильной связи. Продемонстрировали услуги «Виртуальная АТС», «Виртуальный Call-центр», «Бесплатный вызов 8-800» и «Web-конференция».

«Партнёрство с «Ростелекомом» даёт девелоперам возможность не только экономить на строительстве телекоммуникационной инфраструктуры, но и обеспечивать контроль за тарифной сеткой оператора и качеством предоставляемой арендаторам услуги, – считает **Сергей Мордасов**, первый заместитель директора Тамбовского филиала «Ростелекома». – Это важно не только на этапе управления коммерческой недвижимостью, но и на этапе строительства объекта».

Особенно выигрышно, когда сотрудничество начинается на стадии проектирования. Интернет прокладывается по каналам оптической связи ещё до возведения стен. Можно предусмотреть любые задачи: обеспечить охрану объекта (видео-наблюдение), безопасность людей на строительстве, контроль качества возведения здания и даже продвижение будущего объекта – телефон уже работает, на звонки отвечают, номер «раскручивается».

«В марте прошлого года «Ростелеком» очень быстро обеспечил услуга-



ми связи наш центр, – рассказывает **Владислав Сазонов**, представитель ГК «Промресурс». – Как мы и пожела-ли, был проведён полный комплекс проектно-исследовательских и строительно-монтажных работ по подключению здания к сети Интернет по технологии FTTH. В здании была спроектирована и построена сеть СКС. Сегодня 90 процентов арендаторов пользуются услугами связи, что говорит о её отличном качестве и квалифицированной сервисной поддержке».

Сотрудничество с девелоперскими структурами на этапе начала строительства – один из приоритетов в работе компании, особенно в сфере коммерческой недвижимости. В числе успешно реализованных проектов – несколько крупных городских торговых и бизнес-центров. На рынке Тамбовской области сегодня работают более 20 застройщиков, и «Ростелеком» ставит перед собой амбициозные цели оказывать услуги максимальному числу участников этого рынка, при этом поддерживая неизменное качество обслуживания. ☺

ТАМБОВСКИЙ ФИЛИАЛ

6,5 ЧИСЛО КОРПОРАТИВНЫХ КЛИЕНТОВ: БОЛЕЕ ТЫСЯЧ

- Органы государственной власти
- Специальные службы (УМВД, УФСБ, ФСО, УФСИН, Минюст)
- Крупные производственные и торговые объединения
- Предприятия топливно-энергетического комплекса
- Учреждения здравоохранения
- Финансово-кредитные организации
- Государственные и муниципальные управления
- Собственники коммерческой недвижимости, застройщики

ОСНОВНЫЕ ТРАДИЦИОННЫЕ УСЛУГИ:

VPN, Интернет, телефония
ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЕ СЕРВИСЫ:
УСПИУ, видеоконференцсвязь, ИСС



ИНФОРМАТИЗАЦИЯ БЕЗ ПРАВИЛ

РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ РЕШИЛА ПРОБЛЕМУ ПОСТРОЕНИЯ СЕТИ МФЦ

Министерство связи и массовых коммуникаций России в этом году задало целевые показатели информатизации власти: к 2018 году 70% госуслуг граждане должны получать в электронном виде. С начала нулевых годов региональные органы власти живут в режиме административной реформы. Первым шагом её реализации был принцип «одного окна», который до сих пор на слуху. Теперь федеральная власть хочет сделать так, чтобы этим «окном» для большинства граждан стал интернет-браузер. Отчасти проблема решается тем, что «главным по госуслугам» стал телекоммуникационный оператор, компания «Ростелеком», выигравшая тендер на разработку порталов всех регионов. Создав прилично выглядящую среду и стабильно работающие интернет-сервисы, оператор взял на себя и функцию её популяризации. Однако непроработанность законодательных и методологических механизмов, недостаточное финансовое обеспечение замедляют процесс. Сегодня «делом жизни» отделов информатизации региональных администраций и муниципалитетов стало построение сети Многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг (МФЦ). Процесс был запущен в 2007 году,

и на сегодняшний день к процессу перевода муниципальных и госуслуг в электронный вид и обеспечения массового доступа к ним подключились и остальные регионы. Это дало возможность услышать голоса, констатирующие проблемы в реализации задачи. Заместитель директора краевого государственного бюджетного управления «Оператор электронного правительства Алтайского края» Евгений Поздерин указывает на то, что построение сети МФЦ могло бы пойти куда быстрее, если бы в федеральном законодательстве вопрос полномочий муниципалитетов был лучше разработан. Другой и, пожалуй, наиболее болезненной проблемой является финансовая сторона дела: большинство регионов имеют более или менее драматичный дефицит бюджета. К решившим эту проблему можно отнести администрацию Ростовской области, которая сегодня разработала готовый кейс по построению сети МФЦ. И всё потому что, попав в число регионов, которым Министерство регионального развития выделило бюджет на разработку концепции, область потратила основную часть средств как раз на методику, а не на закупку техники или аренду помещений. Всё дело в понимании сути процессов взаимодействия органов местного самоуправления с гражданами, считает начальник управления инноваций в органах власти Администрации Ростовской области Борис Носко. И с ним трудно не согласиться. ☺

70%

**ГОСУСЛУГ ДОЛЖНЫ ПОЛУЧАТЬ ГРАЖДАНЕ
В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ К 2018 ГОДУ.
ТАКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ ИНФОРМАТИЗАЦИИ
ВЛАСТИ ЗАДАЛО МИНКОМСВЯЗИ РОССИИ**

Людмила
ШАПОВАЛОВА
PR-эксперт,
Ростов

PRO/GEO



ФОТОВАНН ЛОРН

/ 48

ИНВЕСТИРУЕМ В СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Интервью вице-президента – директора макрорегионального филиала «Дальний Восток» Александра Белейчева.

/ 52

ЦИФРОВОЕ РАВНОПРАВИЕ

«Ростелеком», решая задачу доступа к высокоскоростному Интернету в отдалённых регионах России, проложил «оптику» на Сахалин и в Хабаровский край.

/ 56

НЕ ИДИ НА ПОВОДУ У ПАВОДКА

Связисты восстановили линии и обеспечили альтернативной связью органы власти, службы МЧС и жителей, пострадавших в результате сильнейшего паводка в районах Дальнего Востока.