

КЛИЕНТА НАДО ЛЮБИТЬ

У меня зазвонил телефон.

— Кто говорит?

— Яртеком. Спешим сообщить о радостном событии — телефонному сервису исполнилось ровно десять лет.

Это праздник не только пяти тысяч связистов, работающих на мощном бюджетобразующем предприятии Ярославской области ОАО «Яртеком». Сегодня в области нет ни одного человека, который не пользовался бы услугами, предоставляемыми этой компанией. Недаром, поздравляя связистов с праздником, генеральный директор ОАО «Яртеком» Владимир Корольков закончил свою торжественную речь словами «Да здравствует господин потребитель!».

Работа Яртекома отмечена наградами в областных и российских конкурсах качества. Филиал «Яртекомсервис» в 1999 году стал победителем в конкурсе по качеству Министерства связи России в номинации «Предприятия связи, обеспечивающие основную деятельность отрасли связи». В 2001 году ОАО «Яртеком» первым среди телекоммуникационных компаний стало лауреатом премии Правительства Российской Федерации в области качества. А недавно ОАО «Яртеком» прошло сертификационную проверку соответствия системы менеджмента качества требованиям стандартов МС ИСО 9001:2000 и ГОСТ Р ИСО 9001-2001 российским морским регистром судоходства.

За этим, может быть, не совсем понятным рядовому потребителю набором букв и цифр вот что имеется в виду.

морской регистр — высшее классификационное общество Российской Федерации. Оно существует с 1913 года и наряду с британским Ллойдом и несколькими другими почтенными организациями разных стран является гарантом безупречной репутации в мире. Врученный ОАО «Яртеком» паспорт доверия от морского регистра подтвердил высокий уровень системы менеджмента качества Яртекома и его соответствие российским и международным стандартам качества. За всеми этими высокими наградами стоит кропотливый десятилетний труд связистов.

Вспоминая о том, как рождалась служба телефонного сервиса, заместитель директора «Яртекомсервиса» Станислав Жданов рассказывает: «В один прекрасный день в середине осени 1992 года нам объявили — есть предложение создать структуру, которая занималась бы конкретно работой с клиентами. Так началось новое, неизведанное дело. А наш коллектив стал первопроходцем». Ему вторит главный экономист «Яртекомсервиса» Людмила Королькова: «Мы строили свою фирму под названием «Связьсервис», так в то время назывался наш филиал, и верили, что про нас когда-нибудь скажут: «Они были первыми». И в этом, признайтесь, что-то есть».

«Это сейчас нам очевидна рентабельность созданной нами системы, — подводит итоги десятилетнего труда генеральный директор Владимир Корольков. — А тогда, в 1992 году, действовать приходилось на свой страх и риск: комплексных систем сервисного обслуживания потреби-



телей просто не существовало. Изобретали, учились и перестраивались буквально на ходу. Нужно было не только осваивать новые технологии, но и овладеть новой психологией, новым подходом к клиенту».

Разработанная ярославскими связистами автоматизированная система позволила не только обеспечивать в режиме реального времени более двух миллионов услуг ежедневно, но и вести процесс управления продажами. Кстати, ярославская биллинговая система прошла сертификацию одной из первых в России.

Сегодня клиент Яртекома может не только воспользоваться справочно-информационной службой «09», но и самостоятельно узнать номер

интересующего его телефона — виртуальная служба «09» — на корпоративном сайте Яртекома. Наряду с бесплатной службой «09» есть возможность воспользоваться и дополнительной платной услугой — получить справку по неполным данным. В настоящее время справочная служба «109» выдает по запросу пользователей 1000 — 1200, а служба «09» — 25000 справок ежедневно. И перечень услуг, предоставляемых «Яртекомсервисом» клиенту, постоянно пополняется.

В приветственном адресе от мэра Виктора Волончунаса по случаю юбилея есть такие слова: «Как мэр Ярославля, я горжусь тем, что именно в нашем городе, в ОАО «Яртеком» десять лет назад был создан первый в России

специализированный филиал по работе с пользователями услуг — «Яртекомсервис». Сейчас для многих жителей города именно он олицетворяет весь Яртеком в целом».

Сегодня в области действует уже более двух десятков сервисных центров Яртекома. И каждый из них по уровню своей оснащенности, по компетентности персонала, по объему услуг не уступает европейским центрам. Но сервис — это не только хорошо отремонтированное помещение, вежливая девушка-оператор и отсутствие очереди. В Яртекоме это слово понимают гораздо шире. Сервис — значит, максимально приблизить услугу к потребителю. К нам с вами.

Лариса ДРАЧ.