

# В центре обновлений

**Тверские журналисты и блогеры оценили работу обновленных центров продаж и обслуживания клиентов «Ростелекома» в Торжке и Твери**

Как известно, национальная телекоммуникационная компания «Ростелеком» предоставляет широкий спектр современных услуг связи, в частности широкополосного доступа в интернет и интерактивного телевидения. На сегодняшний день интернетом от оператора связи пользуются более 11,2 млн россиян, а платным ТВ — свыше 8 млн абонентов, из которых 2,7 млн смотрят уникальный федеральный продукт IP TV. Однако при таком «объеме работы» «Ростелеком» заботится не только о высоком качестве и надежности предоставляемых услуг, но и о комфортном обслуживании своих клиентов. Например, открывает в Верхневолжье современные и комфортные центры продаж и обслуживания клиентов (ЦПОК).

Новые ЦПОК в регионе открылись еще в феврале этого года. За прошедшие четыре месяца клиенты компании уже оценили удобство и качественно новый уровень сервиса обновленных центров. «Ростелеком» стандартизировал дизайн своих офисов, сделал их максимально комфортными для абонентов. В обновленных центрах применен

особый принцип зонирования пространства. Здесь есть зоны продаж, информирования абонентов, а также комфортные места для ожидания.

ЦПОК — это те места, где внедряются новые стандарты обслуживания клиентов. Любой обратившийся житель получит широкий спектр телеком-услуг по принципу «одного окна». В ЦПОК можно подключить домашний телефон, домашний интернет, интерактивное телевидение, приобрести абонентское оборудование и, конечно же, получить консультацию опытного специалиста. При этом даже не столь важно, в каком городе проживает абонент компании, — специалисты фронт-офиса смогут принять у него заявку, подсказать порядок действий в той или иной ситуации.

В этом смогли убедиться тверские журналисты и блогеры, посетившие 10 июня обновленные салоны в Твери и Торжке. Представители СМИ не только побывали в роли абонентов, но и познакомились со спецификой работы операторов фронт-офиса компании. Кроме того, участники мероприятия воспользовались услугами удостоверяющего центра «Ростелекома», который с мая 2015 года располагается по адресу: г. Тверь, ул. Симеоновская, д. 28.

— Наша компания продолжает масштабную модернизацию ЦПОК в Тверской области в соответствии с современными



стандартами обслуживания, — рассказал директор Тверского филиала ОАО «Ростелеком» Виктор Синюков. — Обновленные центры обслуживания уже открыты в Вышнем Волочке, Удомле, Торжке, Осташкове, Кимрах и Твери. Однако, сохраняя возможность живого общения с оператором, мы развиваем и используем новые современные каналы общения с нашими абонентами, делая его более доступным, комфортным и максимально оперативным.

По словам Виктора Синюкова, оператор связи большое внимание уделяет развитию дистанционного обслуживания абонентов. Это, прежде всего, «Личный кабинет», служба технической поддер-

жки «150», а также официальные аккаунты в соцсетях: группа «Ростелеком-Центр» на «Фэйсбуке» <https://www.facebook.com/rostelecom.center?fref=ts>, официальные аккаунты компании в «Твиттере» и «ВКонтакте»: [https://twitter.com/rt\\_center](https://twitter.com/rt_center), <http://vk.com/rostelecom.center>.

Так, в «Личном кабинете» можно легко и эффективно управлять услугами: менять тарифные планы, подключать опции, заказывать и оплачивать услуги, следить за балансом и многое другое. А аккаунты «Ростелекома» в соцсетях — это не только новостные ленты, но и еще один способ полноценного двустороннего общения, который предлагает компания своим абонентам.

Здесь каждый может высказать свое мнение, обратиться за консультацией по любым вопросам, касающимся деятельности компании, а также получить приятные бонусы, участвуя в проводимых «Ростелекомом» акциях и конкурсах.

Взаимодействие с клиентами on-line и off-line позволяет существенно повысить качество и оперативность обслуживания. В дальнейшем «Ростелеком» планирует продолжать совершенствовать услуги и сервисы, для того чтобы клиентам было легко и комфортно общаться со специалистами компании — в обновленном ЦПОК или у себя дома.

**Ирина ТЮРИНА**

ПРОГРАММА В ДЕЙСТВИИ

## Переход на летнее время

**В Тверском филиале ОАО «МРСК Центра» стартовала летняя оздоровительная программа для сотрудников и их детей**

В целях совершенствования организации оздоровления и отдыха работников Тверьэнерго, их детей, а также ветеранов отрасли в 2015 году выделено более 800 тыс. рублей.

Более 30 сотрудников филиала смогут отдохнуть и пройти санаторно-курортное лечение в рамках программы добровольного медицинского страхования (ДМС) в санаториях Крыма и Тверской области.

Летний детский отдых для детей сотрудников филиала будет организован этим летом в детских оздоровительных лагерях Тверской области. Около 50 ребят в возрасте от 7 до 17 лет проведут каникулы в ДОЛ «Радуга», «Звездный», «Дружба», «Ромашка». В летнем лагере «Виста» на базе ДОЛ «Чайка» и «КОМПЬЮТЕРИЯ» школьники будут совмещать активный



отдых с увлекательными занятиями английским языком и компьютерными технологиями. В детском молодежном лагере «АКВА-ЛЭНД» в Венгрии дети смогут пройти оздоровление по программе лечения заболеваний опорно-двигательного аппарата: сколиоз, переломы, спортивные травмы, нервные заболевания, заболевания верх-

них дыхательных путей. Согласно условиям коллективного договора, большая часть стоимости путевки будет оплачена МРСК Центра.

— Забота о детском отдыхе — неотъемлемая часть социальной политики МРСК Центра. В оздоровительных лагерях и санаториях детский досуг, как и медицинское обслужива-

ние, организованы на высоком уровне. Со многими учреждениями мы работаем по несколько лет, поэтому уверены, что дети и наши работники проводят каникулы и отпуск с максимальной пользой, — отмечает Надежда Родина, начальник отдела социальных отношений филиала ОАО «МРСК Центра» — «Тверьэнерго».

СПРАВКА

**Открытое акционерное общество «Российские сети»** (ОАО «Россети») — крупнейшая в России и мире энергетическая компания, обеспечивающая передачу и распределение электроэнергии. Протяженность линий электропередачи компании насчитывает 2,3 млн км, трансформаторная мощность 463 тыс. подстанций — 726 гигаВольт-ампер. Численность персонала Группы компаний «Россети» — 213 тыс. человек. Имущественный комплекс общества включает пакеты 43 дочерних и зависимых обществ, в том числе пакеты акций 11 межрегиональных, 5 региональных сетевых компаний и пакет акций магистральной сетевой компании. Контролирующим акционером является государство, владеющее долей в уставном капитале в размере 61,7%.

**Открытое акционерное общество «Межрегиональная распределительная сетевая компания Центра»** (ОАО «МРСК Центра») — крупнейшая в Российской Федерации межрегиональная распределительная сетевая компания, контрольным пакетом акций которой (50,23%) владеет ОАО «Российские сети», осуществляющее управление МРСК/РСК корпоративными методами (через советы директоров). Контролирующим акционером является государство, владеющее 61,7% в УК ОАО «Российские сети».

Трудовой коллектив ОАО «МРСК Центра» насчитывает более 30 тыс. человек. В целом доля ОАО «МРСК Центра» на рынке передачи электрической энергии регионов в зонах ответственности составляет около 83%; доля компании на рынке технологических присоединений на территории Белгородской, Брянской, Воронежской, Костромской, Курской, Липецкой, Орловской, Смоленской, Тамбовской, Тверской, Ярославской областей (территория площадью 457,7 тыс. кв. км) — порядка 87%.