

Услуги виртуальной связи для бизнеса

Успешный бизнес всегда должен быть на связи, а зачастую телефония может стать основой предприятия. Для этого телекоммуникационная компания «Ростелеком» постоянно совершенствует свои продукты, в частности услуги «Виртуальная АТС» и «Виртуальный Call-центр»



Виртуальные АТС позволяют корпоративным заказчикам компании оснастить свои офисы современной телефонией по принципу аутсорсинга, то есть готовый сервис используется за абонентскую плату, а затраты на виртуальную платформу, ее эксплуатацию, модернизацию и дополнительный персонал несет оператор. Для подключения услуги необходим только доступ в Интернет. При этом «Ростелеком» использует только специализированное сетевое оборудование, обеспечивает его бесперебойную работу в режиме 24x7x365 и осуществляет сервисное обслуживание.

Базовый пакет «Виртуальной АТС» включает в себя оптимальный набор сервисов, которые необходимы для оснащения телефонной связью рабочих

мест в офисах заказчика. Это, к примеру, единый внешний номер, а также заранее записанное голосовое приветствие, мелодия во время ожидания или удержания вызова, переадресация и многое другое. Пакет дополнительных и медиа опций включает в себя голосовое меню для входящих вызовов (сценарии автоматического обслуживания — IVR), мелодии вместо гудков, голосовую почту, запись разговоров и другие популярные функции современных офисных АТС.

«Ростелеком» также разработал специальный пакет услуги «Виртуальная АТС» для гостиничного бизнеса. Он обладает такими уникальными возможностями, как персональное (для каждого номера) управление услугой телефонной связи через web-интерфейс, активация исходящей связи для заселившихся постояльцев и её блокировка при выселении, определение бесплатных и запрещенных номеров, формирование выписки за услуги телефонии для каждого постояльца.

«Виртуальный Call-центр» позволяет заказчикам «Ростелеком» не только оснастить рабочие места своих сотрудников телефонией, но и организовать профессиональный центр обслуживания и контроля потока входящих и исходящих вызовов, без затрат на закупку и сопровождение специального коммуникационного оборудования. Базовый пакет этой услуги включает в себя формирование очереди вызовов, распределение вызовов по операторам в зависимости от их загрузки, автоматичес-

кий перевод неприятого вызова в начало очереди, запись разговоров, ведение статистики и формирование отчетов, и многие другие функции.

Обновленные услуги «Виртуальная АТС» и «Виртуальный Call-центр» обладают своими особенностями, как например, высокая степень масштабируемости — для обеспечения телефонией новых рабочих мест необходимо приобрести только дополнительные учетные записи сотрудников. Оба сервиса функционируют на базе IP-протокола, что позволяет использовать программный телефон на ПК (softphone) вместо традиционного телефонного аппарата, а также снизить расходы на телефонную связь между офисами компании. Все эти особенности приводят к тому, что сравнении с услугами традиционной офисной АТС стоимость виртуальных решений максимально доступна, а скорость внедрения увеличивается. Кроме того, при переезде компании в новый офис не нужно беспокоиться о демонтаже, перевозке и установке оборудования, а необходимо лишь подключить новый офис к сети передачи данных «Ростелеком», причем едины вне-

шний телефонный номер после переезда останется прежним.

Стоит отметить, что все клиенты могут самостоятельно управлять конфигурацией услуг «Виртуальная АТС» и «Виртуальный Call-центр», подключать и отключать пакеты опций, добавлять новые учетные записи, а также контролировать баланс лицевого счета — через web-интерфейс на сайте услуг (<http://intelfon.rt.ru>).

«Ростелеком» всегда выступает для своих корпоративных клиентов партнером и предоставляет им готовый сервис с гарантированным качеством, это позволяет нашим заказчикам сосредоточить свои силы и средства на основной деятельности и добиться большей роста своего бизнеса, — подчеркнул директор Тверского филиала ОАО «Ростелеком» Виктор Синюков. — Для того чтобы оценить все достоинства услуг «Виртуальная АТС» и «Виртуальный Call-центр», мы предоставляем своим клиентам возможность бесплатно протестировать их в течение месяца в режиме расширенной функциональности, включая базовые функции, дополнительные и медиаопции».

Алла ВОЛОШИНА

СИТУАЦИЯ

Вор должен сидеть... на своем рабочем месте?

Вместе с Советским Союзом, казалось бы, должны уйти в прошлое и советские реалии. Но некоторые из них, например, кражи на производстве, только процветают

«Вынесут все...»

Понятие «несуны» у нас прочно ассоциируется с советским прошлым, такой способ приобретения чужого имущества встречался в СССР нередко, государственная идеология гласила: у нас в стране все общее, ну раз общее — значит, ничье, а ничье — значит, можно взять. Это, наверное, про них писал классик: «Вынесут все. И широкую ясную грудью дорогу проложат себе...»

С несунами боролись, их осуждали на профсоюзных собраниях, лишали премий и тринадцатой зарплаты, вывешивали на производстве плакаты, которые клеймили несунув позором, но меньше от этого воришек не становилось. Время было непростое, и умение «стырить» что-нибудь с родного предприятия, в принципе, воспринималось в обществе как символ ловкости и умения приспособиться к жизни.

Сейчас все, казалось бы, должно измениться... Ведь учет на частном предприятии ведется жесткий — списать половину продукции на «усушку или утряску» не выйдет, охрана бдит, воровство пресекается

сразу же. Хозяин в два счета может вышвырнуть воришку, посадить или опозорить так, что его больше нигде не возьмут. Казалось бы... Но не все так просто.

То, о чем вы прочитаете дальше, возможно, покажется вам неким сюрреалистичным сюжетом, но на самом деле это реальная история, произошедшая в наше время на одном из тверских предприятий — пивоваренном заводе «Афанасий».

Службе безопасности завода стало известно о том, что с предприятия выносятся продукция, причем выносятся ее, так сказать, в промышленных масштабах, систематически и регулярно одни и те же люди. Для того чтобы поймать несунув с полочным, была разработана целая операция, в проведении которой руководство СБ завода приняло самое непосредственное участие — кто-то из сотрудников службы безопасности сидел в засаде с биноклем в руках, кто-то дежурил около проходной.

Уж полночь близится...

И вот ближе к полуночи воришки понесли с родного предприятия все, что выработано «непосильным трудом». (Факты хищений установлены судом, копии судебных решений находятся в распоряжении редакции.) Некоторые из несунув так увлеклись процессом, что сделали по несколько «заходов», особо резвые, а именно товарищ Рьжков, вынес в общей сложности 120 лит-

Объяснительная.
Я Ртхюхов Игорь Викторович прошу извиниться, чтобы укрывать пиво, превратившись оставив его на полке. После втирания пива был задержан милицией.
10.10.12г. Ртхюхов/Рьжков/
P.S.: Я все время работал воровским охранником и по разным причинам приходил мимо поста, втирание пива по курьёзности в сумке.

ров пива. Остальные «ходоки» тоже не подкачали: машина одного из них — Ртхюхова — была просто под завязку забита ящиками с пивом, вынесенным с предприятия.

Таким образом, сотрудниками службы безопасности холдинга «Афанасий» были задержаны 4 сотрудника предприятия, совершавших хищение: Ртхюхов, Фаустов, Рьжков и Громов — и переданы в руки полиции. Соответственно, все они были уволены с предприятия как воришки, пойманные с полочным по статье «Хищение».

Казусы российского законодательства

Всеми несунами были написаны объяснительные, в которых они

признавали факт хищения продукции с завода и калялись в содеянном. Все... кроме Ртхюхова, который продолжал стоять на своем, что, дескать, ничего не выносил, ничего не видел и ничего не знает. Дальше больше — он стал требовать восстановить его на предприятии как безвинно пострадавшего. А потом началось самое интересное. Фактически за руку был пойман работник производства, факт воровства зафиксировали, вора задержали. Со стороны руководства предприятия последовал самый естественный шаг — увольнение несуну с завода. Как вы думаете, что произошло дальше?

Работника, обворовывавшего предприятие, вследствие чего уво-

ленного, восстановили на этом же предприятии согласно... Трудовому кодексу РФ, а предприятию предписали выплатить штраф. Занавес! Несовременность нашего законодательства и наличие нестыковок в Уголовном и Трудовом кодексах дают зеленый свет таким несунам и воришкам. Получается, воровать можно, и даже если тебя поймают и выгонят, трудовая инспекция все равно восстановит!

Хорошо, что в данном случае четко сработала юридическая служба предприятия, а руководство пошло на принцип и довело дело до логического конца. В конце декабря состоялся суд, на котором все четверо несунув были признаны виновными. И теперь отдел кадров завода на совершенно законном основании уволил якобы пострадавшего сотрудника, записав в его трудовой книжке основание увольнения — «хищение имущества».

Мы считаем себя цивилизованными людьми, не брать чужое — это краеугольный принцип нормальной человеческой этики. Что происходит с теми, кто и сегодня никак не хочет расстаться с ролью несуну и не в состоянии не красть? Мы можем сколько угодно распинаться и осуждать подобных воров, но пока государство не будет реагировать на такие преступления адекватным образом, ничего не изменится в лучшую сторону ни в сознании людей, ни в самом государстве.

Марина ЛЕОНОВА