

УМИРАЮЩИЕ ПРОФЕССИИ

ОПЕРАТОР КОЛ-ЦЕНТРА

Человеку нужен человек

Работы уже приходят на смену операторам кол-центра, но не могут их полностью заменить

Мария ИВАНОВСКАЯ

«ОГ» запускает серию материалов о профессиях, которые, по предсказанию Московской школы управления «Сколково» и Агентства стратегических инициатив, исчезнут в ближайшие 10–15 лет. По оценкам аналитиков, электронные сервисы и роботы уничтожат порядка 40 профессий. Среди них тур-агент, почтальон, билетный контролёр, инспектор ДПС... Первыми умрут операторы кол-центра. О них и поговорим сегодня.

Сколько их? По оценкам кадрового агентства Kelly Services CIS, только в Екатеринбурге по этой профессии работает более 500 человек. Большинство из них трудятся в банках и у операторов связи. Также операторы по-прежнему нужны в сферах доставки, такси, хотя именно в этих сферах людей вытесняют электронные приложения. Кажется, что число работников этой сферы небольшое, но, как пояснила «ОГ» директор Уральского представительства компании HeadHunter Анна Хвостова, держат на Урале кол-центры не только в сфере обслуживания клиентов, но и в сфере продаж, где операторы переводят их в Польше, Ярославле или русскоговорящее зарубежье, где рабо-

чая сила дешевле. Кроме того, нужно учитывать, что эту профессию многие воспринимают как временную, здесь большая текучка кадров. По данным Kelly Services CIS, в Екатеринбурге сейчас более 30 объявлений об открытых вакансиях в кол-центрах, но необходимо понимать, что за каждым размещённым объявлением может скрываться от одной до 20–30 открытых ставок.

— Я бы не стала говорить о снижении спроса на специалистов кол-центра в нашем регионе, — прокомментировала «ОГ» территориальный директор по Уралу кадрового агентства Kelly Services CIS Алена Зыкова. — Напротив, компания, стремясь улучшить качество сервиса, открывает собственные кол-центры, также идёт активное развитие аутсорсинговых кол-центров. В нашем портфеле год от года количество вакансий операторов только увеличивается.

Каждый специалист ведёт до 2,5 тысячи диалогов. Руководитель контактного центра «МегаФон» на Урале Елена Зыринова рассказала, что ежемесячно компания принимает на обучение четыре группы по 10–15 человек, и если в каждой из них остаётся восемь — это хороший результат. — Процентом 80 операторов



Для работы оператором кол-центра нужно иметь высокий уровень стрессоустойчивости и эмпатии

кол-центра — это студенты, которые приходят к нам подрабатывать. Поэтому самая популярная причина увольнения — переезд в другой город: кто-то уезжает домой, кто-то работать по специальности. Средний срок работы специалиста составляет полтора года, хотя есть настоящие профессионалы своего дела, которые работают по 8–9 лет, — поделилась Елена Зыринова.

Она сама начинала в компании «МегаФон» именно как оператор и в 2002 году принимала первые звонки первых клиентов.

— Тогда у нас было 12 рабочих мест, сейчас их — 108. Все по штату у нас работает 190

операторов, которые принимают входящие звонки и ещё 19 человек работают на мультимедийном обслуживании — отвечают на вопросы через личный кабинет, по электронной почте, в чате на сайте. С того момента, как я начинала, изменилось многое — раньше мы записывали заявки на бумаге, у меня даже сотового телефона не было. Сейчас всё автоматизировано, — говорит руководитель контактного центра.

Несмотря на наличие электронных систем информирования и всевозможные сервисы, нагрузка на операторов огромная. В том же «МегаФоне» каждый специалист ведёт до 2,5 тысячи онлайн-диалогов с пользо-

вателями либо отвечает на 20 тысяч СМС-сообщений в день или принимает 100–120 звонков за смену. В ВТБ рассказали, что эта цифра доходит до 200.

«Робот пока скорее имиджевый проект». Сотрудники и руководители кол-центров не верят в то, что профессия полностью умрёт из-за развития автоматизации.

— Пока система или робот может дать клиенту общую информацию о конкретном продукте или процессе, но не сможет помочь разобраться с вопросами частного характера, которые могут возникнуть у клиента (причины отклонения операции по карте, помощь

ИСТОРИЯ ПРОФЕССИИ

Первые кол-центры появились в 60-х годах в Америке, когда телефон из роскоши превратился в атрибут обычной жизни. Тогда компаниям стали использовать его для всевозможных рекламных акций и другой работы с населением, которая требовала профессиональных операторов. В России в том виде, в котором она существует сейчас, работа в кол-центрах появилась в 90-е годы, когда стали открываться первые службы поддержки мобильных операторов.

Зарплата оператора колеблется в диапазоне от 20 000 до 40 000 рублей

щаться, задать вопрос, высказать свои эмоции.

Алена Зыкова из Kelly Services CIS также добавляет, что специалисты контактных центров работают не только с входящими, но и исходящими звонками — продают допуслуги и сервисы, проводят опросы по удовлетворённости клиентов. Исходящие звонки сложнее автоматизировать, поскольку здесь большее значение имеет человеческий фактор, умение выявить потребности.

— Продать «с улыбочкой в голосе» для робота сложнее, хотя, насколько я знаю, такие попытки делают некоторые банки, запуская чат-ботов. Оценить эффективность данного инструмента пока сложно, — заключила эксперт.

Кроме того, по словам самих операторов, им приходится работать не только в рамках алгоритма, но и сталкиваться с нестандартными ситуациями.

— Как-то ко мне обратился клиент из Ханты-Мансийско-

го автономного округа. Он оказался дальнотранспортником, у которого на трассе сломалась машина. Была зима, минус 50 градусов. У него — отрицательный баланс и не было возможности получить обещанный платёж, он чисто по-человечески попросил внести деньги на счёт. Понятно, что ситуация вне регламента. Я внесла деньги, абонент звонил потом, сказал, что ему практически спасли жизнь, — поделилась историей оператор контактного центра «МегаФон» на Урале Анастасия Уварова.

Её коллеги также рассказали, что им приходилось полагаться на человеческий фактор, чтобы по-настоящему решить проблему клиента, найти телефон службы психологической помощи, подсказывали, как зареагировать на ситуацию, где нужно было оказать первую помощь.

Также компании не собираются отказываться от кол-центров, потому что воспринимают их как кузницу кадров, где молодые специалисты узнают обо всех услугах, которые предлагаются клиентам. Перспективные сотрудники потом пополняют ряды отделов по маркетингу, работе в продажах, пресс-службе, даже технических отделах, если позволяют образование.

Рекорд: на пост главы РАН претендуют семеро

Станислав БОГОМОЛОВ

Закончилась регистрация кандидатов на должность президента РАН. Выдвинуто семь претендентов на этот пост — рекордное число (во время прежних выборов выдвигали по три кандидата).

Один из кандидатов — свердловчанин Валерий Черешнев, председатель УрО РАН, директор Института иммунологии и физиологии УрО РАН.

Добавим, что Совет Федерации на этой неделе одобрил закон с новым регламентом выборов главы

Академии наук. Новый закон предусматривает согласование кандидатов на пост президента РАН с правительством, при этом для избрания главы на пять лет будет требоваться простое большинство голосов, а не две трети, как раньше. Главу академии будет утвер-

ждать в должности и освободить от неё Президент России. Если выборы не состоятся, то он же по предложению кабинета назначит одного из академиков исполняющим обязанности главы.

Законом снимается ограничение до трёх человек на

число кандидатов в президенты РАН.

Напомним, выборы руководителя РАН должны были пройти в марте этого года, однако общее собрание Академии проголосовало за их перенос на 25 сентября 2017 года.

Центр слухопротезирования «Слух 66»

СПЛУХОВЫЕ АППАРАТЫ

- выезд на дом
- приём бесплатный

При покупке аппарата — годовой запас батареек
В ПОДАРОК!
Акция действует до 31.07.2017 г.

г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, 212, оф. 205, 8(903)086-48-98, (343)266-48-98.
г. Н. Тагил, пр. Ленина, 67, оф. 100, 8(922)183-21-05, (3435)21-21-05.

ИМЕЮТСЯ ПРОТИВОПОКАЗАНИЯ. ПРОКОНСУЛЬТИРУЙТЕСЬ СО СПЕЦИАЛИСТОМ

ДОКУМЕНТЫ

26 июля в полной версии «Областной газеты» и на сайте www.pravo.gov66.ru официально опубликованы

Информационные сообщения Министерства строительства и развития инфраструктуры Свердловской области о проведении публичных слушаний

- по вопросу предоставления разрешения на условно разрешенный вид использования «гостиничное обслуживание (за исключением апартаментов)» земельного участка с кадастровым номером 66:41:0109043:45, расположенного по адресу: г. Екатеринбург, ул. Березовая, 37, находящегося в территориальной зоне Ц-5 (зона крупных торговых центров, оптовой торговли и рынков);
- по проекту межевания территории, предназначенной для размещения линейного объекта: «Газоснабжение жилого дома со встроенными предприятиями обслуживания» по адресу: г. Екатеринбург, ул. Бахчиванджи, д. 15.

25 июля на сайте www.pravo.gov66.ru официально опубликованы

Указы Губернатора Свердловской области

- от 21.07.2017 № 410-УГ «Об утверждении лимитов добычи охотничьих ресурсов для Свердловской области на период с 01 августа 2017 года по 01 августа 2018 года» (номер опубликования 13933);
 - от 21.07.2017 № 411-УГ «О присвоении звания «Ветеран труда»» (номер опубликования 13934).
- ### Распоряжения Губернатора Свердловской области
- от 20.07.2017 № 160-РГ «О внесении изменений в распоряжение Губернатора Свердловской области от 04.02.2014 № 17-РГ «Об утверждении Правил депозитов и документооборота в Администрации Губернатора Свердловской области, Правительстве Свердловской области и исполнительных органах государственной власти Свердловской области» (номер опубликования 13935);
 - от 24.07.2017 № 163-РГ «О внесении изменений в распоряжение Губернатора Свердловской области от 31.12.2014 № 336-РГ «О создании рабочей группы по оперативному мониторингу ситуации в Свердловской области» (номер опубликования 13936).

Постановления Правительства Свердловской области

- от 21.07.2017 № 510-ПП «О привлечении в 2017 году из федерального бюджета бюджетного кредита для частичного покрытия дефицита областного бюджета в целях погашения долговых обязательств Свердловской области» (номер опубликования 13937);
- от 21.07.2017 № 511-ПП «О внесении изменений в постановление Правительства Свердловской области от 09.04.2014 № 282-ПП «Об утверждении Положения о выплате педагогическим работникам, участвующим в проведении единого государственного экзамена, компенсации за работу по подготовке и проведению единого государственного экзамена на территории Свердловской области» (номер опубликования 13938);
- от 21.07.2017 № 513-ПП «О внесении изменений в постановление Правительства Свердловской области от 24.10.2013 № 1293-ПП «Об утверждении государственной программы Свердловской области «Развитие промышленности и науки на территории Свердловской области до 2020 года» (номер опубликования 13939);
- от 21.07.2017 № 514-ПП «О внесении изменений в Порядок предоставления из областного бюджета субсидий фонду «Екатеринбургский общественный Научный Демидовский фонд» на осуществление мероприятий по поддержке научной и научно-технической деятельности в 2017–2019 годах, утвержденный постановлением Правительства Свердловской области от 22.01.2014 № 25-ПП» (номер опубликования 13940);
- от 21.07.2017 № 516-ПП «Об определении исполнительного органа государственной власти Свердловской области, уполномоченного на координацию мероприятий по приспособлению жилых помещений, входящих в состав государственного жилищного фонда Свердловской области, муниципального жилищного фонда, жилищного фонда, занимаемых инвалидами и семьями, имеющими детей-инвалидов, и используемых для их постоянного проживания, и общего имущества в многоквартирном доме с учетом потребностей инвалидов» (номер опубликования 13941);

● от 21.07.2017 № 517-ПП «О внесении изменений в постановление Правительства Свердловской области от 19.11.2014 № 1016-ПП «О порядке предоставления из областного бюджета субсидий юридическим лицам (за исключением государственных (муниципальных) учреждений) и индивидуальным предпринимателям, осуществляющим перевозку пассажиров по территории Свердловской области на автомобильном транспорте общего пользования (кроме такси) в междугородном сообщении и на железнодорожном и водном транспорте в пригородном сообщении» (номер опубликования 13942);

● от 21.07.2017 № 522-ПП «Об утверждении распределения субсидий из областного бюджета бюджетам муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, предоставление которых предусмотрено государственной программой Свердловской области «Повышение инвестиционной привлекательности Свердловской области до 2024 года», в 2017 году на развитие объектов, предназначенных для организации досуга жителей муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области» (номер опубликования 13943);

● от 21.07.2017 № 523-ПП «О признании утратившим силу постановления Правительства Свердловской области от 09.08.2016 № 552-ПП «О наделении Министерства инвестиций и развития Свердловской области отдельными полномочиями» (номер опубликования 13944);

● от 21.07.2017 № 524-ПП «О внесении изменений в государственную программу Свердловской области «Обеспечение общественной безопасности на территории Свердловской области до 2024 года», утвержденную постановлением Правительства Свердловской области от 05.04.2017 № 229-ПП» (номер опубликования 13945);

● от 21.07.2017 № 525-ПП «О внесении изменения в Порядок изготовления и хранения бланков удостоверений народных дружинников и нарукавных повязок народных дружинников, их передачи главам муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, на территории которых созданы народные дружины, уничтожения удостоверений народных дружинников и нарукавных повязок народных дружинников, утвержденное постановлением Правительства Свердловской области от 22.09.2015 № 855-ПП» (номер опубликования 13946);

● от 21.07.2017 № 530-ПП «О внесении изменений в Положение о Департаменте по охране, контролю и регулированию использования животного мира Свердловской области, утвержденное постановлением Правительства Свердловской области от 03.03.2008 № 157-ПП» (номер опубликования 13947).

Распоряжение Администрации Губернатора Свердловской области

● от 24.07.2017 № 14-РАГ «О внесении изменений в распоряжение Руководителя Администрации Губернатора Свердловской области от 26.08.2014 № 20-РРАГ «О персональных данных в Администрации Губернатора Свердловской области» (номер опубликования 13948).

Приказы Министерства международных и внешнеэкономических связей Свердловской области

- от 29.12.2016 № 69 «Об утверждении Методики прогнозирования поступлений доходов областного бюджета, администрируемых Министерством международных и внешнеэкономических связей Свердловской области» (номер опубликования 13949);
- от 20.06.2017 № 21 «О внесении изменения в приказ Министерства международных и внешнеэкономических связей Свердловской области от 29.12.2016 № 69 «Об утверждении Методики прогнозирования поступлений доходов областного бюджета, администрируемых Министерством международных и внешнеэкономических связей Свердловской области» (номер опубликования 13950);
- от 14.04.2017 № 29 «Об утверждении положений о структурных подразделениях Министерства международных и внешнеэкономических связей Свердловской области» (номер опубликования 13951).

Приказы Министерства строительства и развития инфраструктуры Свердловской области

- от 17.07.2017 № 773-П «О назначении публичных слушаний по вопросу предоставления разрешения на условно разрешенный вид использования «гостиничное обслуживание (за исключе-

нием апартаментов)» земельного участка с кадастровым номером 66:41:0109043:45, расположенного по адресу: г. Екатеринбург, ул. Березовая, 37, находящегося в территориальной зоне Ц-5 (зона крупных торговых центров, оптовой торговли и рынков)» (номер опубликования 13952);

● от 25.07.2017 № 792-П «О назначении публичных слушаний по проекту межевания территории, предназначенной для размещения линейного объекта: «Газоснабжение жилого дома со встроенными предприятиями обслуживания» по адресу: г. Екатеринбург, ул. Бахчиванджи, д. 15» (номер опубликования 13953).

Приказ Управления государственной охраны объектов культурного наследия Свердловской области

● от 20.07.2017 № 253 «Об утверждении Порядка организации в Управлении государственной охраны объектов культурного наследия Свердловской области телефонной «прямой линии» по вопросам антикоррупционного просвещения граждан» (номер опубликования 13954).

Информация Министерства строительства и развития инфраструктуры Свердловской области

- от 17.07.2017 «Протокол публичных слушаний о предоставлении разрешения на условно разрешенный вид использования «блокированная жилая застройка» земельного участка с кадастровым номером 66:41:0306030:49, расположенного в г. Екатеринбурге, ул. Верхнемакаровская, д. 45, находящегося в территориальной зоне Ж-2.1 (зона индивидуальных жилых домов городского типа)» (номер опубликования 13955);
- от 18.07.2017 «Заключение о результатах публичных слушаний о предоставлении разрешения на условно разрешенный вид использования «блокированная жилая застройка» земельного участка с кадастровым номером 66:41:0306030:49, расположенного в г. Екатеринбурге, ул. Верхнемакаровская, д. 45, находящегося в территориальной зоне Ж-2.1 (зона индивидуальных жилых домов городского типа)» (номер опубликования 13956);
- от 17.07.2017 «Протокол публичных слушаний о предоставлении разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства в отношении земельного участка с кадастровым номером 66:41:0203058:18, расположенного в г. Екатеринбург, ул. Ангарская/ул. Ачинская, 39 26» (номер опубликования 13957);
- от 18.07.2017 «Заключение о результатах публичных слушаний о предоставлении разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства в отношении земельного участка с кадастровым номером 66:41:0203058:18, расположенного в г. Екатеринбург, ул. Ангарская/ул. Ачинская, 39 26» (номер опубликования 13958);
- от 18.07.2017 «Протокол публичных слушаний о предоставлении разрешения на условно разрешенный вид использования «объекты придорожного сервиса (автосервисы (до 5 постов без малярно-жестяжных работ), автомойки (до 2 постов))» земельного участка с кадастровым номером 66:41:0106007:31, расположенного в г. Екатеринбург, ул. Баккинских комиссаров, д. 167, ул. Ярославская, д. 49, находящегося в территориальной зоне Ж-2.1 (зона индивидуальных жилых домов городского типа)» (номер опубликования 13959);
- от 19.07.2017 «Заключение о результатах публичных слушаний о предоставлении разрешения на условно разрешенный вид использования «объекты придорожного сервиса (автосервисы (до 5 постов без малярно-жестяжных работ), автомойки (до 2 постов))» земельного участка с кадастровым номером 66:41:0106007:31, расположенного в г. Екатеринбург, ул. Баккинских комиссаров, д. 167, ул. Ярославская, д. 49, находящегося в территориальной зоне Ж-2.1 (зона индивидуальных жилых домов городского типа)» (номер опубликования 13960);
- от 18.07.2017 «Протокол публичных слушаний о предоставлении разрешения на условно разрешенный вид использования «для ведения личного подсобного хозяйства» земельного участка с кадастровым номером 66:41:0512001:617, расположенного в г. Екатеринбург, на северо-восток от п. Верхнемакарово, находящегося в территориальной зоне СХ-1 (зона сельскохозяйственного использования)» (номер опубликования 13961);

● от 19.07.2017 «Заключение о результатах публичных слушаний о предоставлении разрешения на условно разрешенный вид использования «для ведения личного подсобного хозяйства» земельного участка с кадастровым номером 66:41:0512001:617, расположенного в г. Екатеринбург, на северо-восток от п. Верхнемакарово, находящегося в территориальной зоне СХ-1 (зона сельскохозяйственного использования)» (номер опубликования 13962);

● от 18.07.2017 «Протокол публичных слушаний о предоставлении разрешения на условно разрешенный вид использования «бытовое обслуживание (этажность до 3 этажей и общая площадь до 2000 кв. м)» земельного участка с кадастровым номером 66:41:0109033:12, расположенного в г. Екатеринбург, пр. Космонавтов, д. 143, находящегося в территориальной зоне Ж-2.1 (зона индивидуальных жилых домов городского типа)» (номер опубликования 13963);

● от 19.07.2017 «Заключение о результатах публичных слушаний о предоставлении разрешения на условно разрешенный вид использования «бытовое обслуживание (этажность до 3 этажей и общая площадь до 2000 кв. м)» земельного участка с кадастровым номером 66:41:0109033:12, расположенного в г. Екатеринбург, пр. Космонавтов, д. 143, находящегося в территориальной зоне Ж-2.1 (зона индивидуальных жилых домов городского типа)» (номер опубликования 13964);

● от 25.07.2017 «Протокол публичных слушаний о проекте планировки и проекте межевания территории, предназначенной для размещения линейного объекта: «Газоснабжение котельной базы строительных материалов», расположенного в районе переулка Энергетиков, дом 18» (номер опубликования 13965);

● от 25.07.2017 «Заключение о результатах публичных слушаний о проекте планировки и проекте межевания территории, предназначенной для размещения линейного объекта: «Газоснабжение котельной базы строительных материалов», расположенного в районе переулка Энергетиков, дом 18» (номер опубликования 13966);

● от 25.07.2017 «Протокол публичных слушаний о проекте планировки и проекте межевания территории, предназначенной для размещения линейного объекта: «Газопровод высокого давления по улице Герцена с закольцеванием газопроводов по улицам Тружеников и Кутузова» (номер опубликования 13967);

● от 25.07.2017 «Заключение о результатах публичных слушаний о проекте планировки и проекте межевания территории, предназначенной для размещения линейного объекта: «Газоснабжение котельной базы строительных материалов», расположенного в районе переулка Энергетиков, дом 18» (номер опубликования 13968);

● от 25.07.2017 «Протокол публичных слушаний о проекте планировки и проекте межевания территории, предназначенной для размещения линейного объекта: «Газоснабжение котельной базы строительных материалов», расположенного в районе переулка Энергетиков, дом 18» (номер опубликования 13969);

● от 25.07.2017 «Протокол публичных слушаний о проекте планировки и проекте межевания территории, предназначенной для размещения линейного объекта: «Газоснабжение котельной базы строительных материалов», расположенного в районе переулка Энергетиков, дом 18» (номер опубликования 13970);

● от 25.07.2017 «Протокол публичных слушаний о проекте межевания территории в границах улицы Красноармейской — переулка Красного — улицы Красной — переулку Южного» (номер опубликования 13971);

● от 25.07.2017 «Заключение о результатах публичных слушаний о проекте межевания территории в границах улицы Красноармейской — переулку Красного — улицы Красной — переулку Южного» (номер опубликования 13972).

Информация Избирательной комиссии Свердловской области

● «Сведения из первых финансовых отчетов кандидатов о поступлении и расходовании средств избирательных фондов при проведении выборов Губернатора Свердловской области 10 сентября 2017 года» (номер опубликования 13973).



QR-код позволит вам с помощью сканирующего оборудования (в том числе и фотокамеры мобильного телефона) найти документы, опубликованные на сайте <http://www.pravo.gov66.ru>