



ЮЖНЫЙ ФИЛИАЛ ОАО «РОСТЕЛЕКОМ»:

ЧТОБ СКАЗКУ СДЕЛАТЬ БЫЛЬЮ



Природа Юга нашей страны прекрасна, но вместе с тем крайне переменчива и таит в себе множество опасностей. Ведь Юг — это прежде всего горы и море. Около 40% территории Южного федерального округа покрыто горными массивами, некоторые из которых кажутся совсем неприступными. Однако здесь плодотворно трудятся сотрудники Южного филиала ОАО «Ростелеком» — одного из наиболее успешных региональных подразделений национального оператора связи.



Здание управления Южного филиала ОАО «Ростелеком» (г. Ростов-на-Дону)

На сегодняшний день в составе Южного филиала ОАО «Ростелеком» находятся 14734 км кабельных линий, 2444 км радиорелейных линий, действуют 61 радиорелейная станция и 14 пунктов продаж и обслуживания. Кроме того, компания является крупнейшим в Южном федеральном округе провайдером услуг доступа в сеть Интернет, телекоммуникационным партнером XXII Зимних Олимпийских игр и, безусловно, сильнейшим игроком на рынке дальней связи. На всех объектах компании установлено отличное коммуникационное оборудование и применены новейшие технологии повышения надежности их работы. Здесь давно отказались от использования морально и физически устаревшей аналоговой техники. Оптические линии связи, обслуживаемые филиалом, имеют кольцевое резервирование практически по всей своей протяженности.

Подобными достижениями можно гордиться, они прекрасно характеризуют научно-технический потенциал «Ростелекома», его производственные возможности и профессионализм сотрудников.

Однако получить истинное представление о проделанной за долгие годы работе и внедренных технологиях – обо всем, что составляет историю, – можно только при рассмотрении конкретных условий, в которых эта история творилась. Нельзя упускать из вида и человеческий фактор. Ведь тянут провода и подключают к сети целые города конкретные люди, действующие в конкретных условиях.

ПЕРВЫЕ ШАГИ

В истории филиала бывали разные, в том числе и очень непростые периоды. Но связистам всегда удавалось достойно справиться со всеми трудностями.

В этом году Южный филиал ОАО «Ростелеком» отмечает 55-летие своей деятельности. 12 июня 1954 года Министр связи СССР Николай Демьянович Псурцев подписал приказ №535 об организации Управления технической эксплуатации кабельных магистралей №9 (УКМ №9) со штаб-квартирой в Ростове-на-Дону. От МВД СССР, фактически полувоенного ведомства, еще недавно возглавляемого самим Лаврентием Берией, в эксплуатацию только что образованной организации была передана линия связи между Ростовом-на-Дону и Сочи. Для ее обслуживания были сформированы два технических управления и район кабельных магистралей №1 (РКМ-1) в Краснодаре.

Несмотря на близость к военным технологиям, УКМ №9 в начале своей истории не выглядело мощной государственной структурой, занятой сверхважными задачами по обеспечению связи. Молодая организация разместилась всего в нескольких комнатках в здании местной МТС (междугородной телефонной станции). Доставшееся в наследство от «чекистов» оборудование было немецкое – еще трофейное. И хотя системы Е-8, У-12 и К-24, имевшие, соответственно, по 8, 12 и 24 канала связи, по тем временам представляли собой вполне качественную, надежную коммуникационную аппаратуру, существовали и свои недостатки. Так, частота, на которой происходила передача, постоянно сбивалась, а для

ее настройки требовалась целая система различных фильтров. Иметь дело с такой техникой было очень нелегко. Тем не менее она продолжала функционировать еще некоторое время.

В начале своей деятельности связисты УКМ №9 постоянно сталкивались с недостатком ресурсов: не хватало техники, транспорта и, наконец, просто кадров. Вот как вспоминает о первых годах жизни управления Александр Мефодьевич Пономарев, проработавший всю жизнь в Южном филиале «Ростелеком»:

– Когда было организовано наше УКМ №9 и ему передали магистраль Ростов-Сочи, то потребовалось создать оперативную ремонтно-эксплуатационную службу. Вдоль магистрали были построены домики, в которых поместились обслуживающие пункты: там дежурили монтеры, а кроме того, имелся комплект необходимых для починки сети инструментов и материалов. Но самое интересное заключалось в том, что эти домики находились в удалении от населенных пунктов километров на 35-40. Как туда добраться?! А ведь машин тогда было мало – не то, что сейчас. Поэтому монтеры ездили устранять повреждения на велосипедах. Кроме того, специалистов поначалу не хватало, и в 50-е – 60-е годы часто приходилось работать и днем, и ночью. Так, в 1963-м исполнялось 20 лет со дня окончательного разгрома фашистских войск под Сталинградом, и к юбилею наметили различные работы по улучшению инфраструктуры города. В частности, нашему управлению поручили провести в Волгоград телевидение. Для этого было необходимо построить радиорелейную линию из Ростова-на-Дону. Сроки поджима-

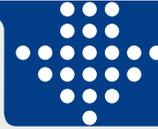


Фото из архива

12 июня 1954 года Министр связи СССР Н. Д. Псурцев подписал приказ № 535 об организации УКМ №9





Природный ландшафт Юга

ли, и каждому из наших сотрудников приходилось трудиться не только по специальности, но еще и на стройке. Неважно, кто ты – инженер, монтер или электрик: один месяц ты обязан отработать строителем. И никаких возражений не было, ведь все мы являлись энтузиастами своего дела, нам оно нравилось.

Именно в таких условиях сотрудникам УКМ №9 приходилось осваивать просторы южных регионов страны, покорять горы и реки.

ОГОНЬ, ВОДА И ВЫСОКИЕ ГОРЫ

Природные особенности российского Юга благоприятствуют связистам в их работе, хотя далеко не всегда. Теплый климат, короткая зима, небольшая толщина снежного покрова на равнине и в

предгорьях позволяют прокладывать и ремонтировать магистрали круглый год. В нашей стране это редкий подарок природы. Так, в Сибири и на Дальнем Востоке, где климат чрезвычайно суров, зима порой длится семь-девять месяцев, снег лежит до конца мая, а почва промерзает на несколько метров в глубину, у сотрудников «Ростелекома» на проведение работ остается всего треть года.

Специфика южных регионов заключается не только в мягком климате. Достаточно большую часть подведомственной Южному филиалу «Ростелеком» территории занимают горные массивы. Зачастую при установке опор линий передач или при прокладке кабеля рабочим приходится пробивать километры сплошной скалы. И выполнять все работы необходимо на большой

высоте, где воздух разрежен, а вероятность обвала крайне велика.

Кроме того, здесь протекает великое множество больших (Дон, Волга, Ахтуба, Терек) и малых рек. По мнению сотрудников Южного филиала «Ростелеком», местные водотоки всегда являлись главной причиной различных происшествий на магистралях. Причем они вызывают инциденты даже чаще, чем обвалы и оползни в горах. К примеру, относительно небольшая линия передач протяженностью всего около 400 км имеет сразу 80 речных переходов. В период половодья мощнейший поток, легко уносящий тяжелую строительную технику, бежит практически вдоль всей линии. Особенно памятно южанам наводнение 2002 года, когда стихия уничтожила не одну деревню, повредила дороги и линии электропередач

(ЛЭП). Любопытно, но среди глобальных разрушений только сети «Ростелекома» продолжали функционировать. Чтобы добиться таких результатов, специалистам филиала приходилось трудиться буквально на износ.

Вот как описывает специфику работ на водных переходах Владимир Иванович Еремин, бывший директор Территориального управления «Ростелекома» в городе Краснодаре, с которого, собственно, и началась история Южного филиала:

– Сегодня строительство линий через водные преграды осуществляется относительно простым методом горизонтально направленного бурения. Специальная буровая техника как бы «прокалывает» грунт под рекой на глубине около 8 метров. Все этапы работы полностью механизированы и занимают совсем немного времени. Другое дело – восстановление речных переходов. Как правило, разрыв магистрали случается не в одном месте. Здесь самое сложное – отыскать первое повреждение, а дальше... Ремонтировать речные переходы (вставлять «временки» и так далее) чаще всего приходится, когда еще стихийное бедствие не закончилось. Ветер, дождь, слякоть – вся земля вокруг размывается и превращается в грязь. Река, течение которой и без того бурное, прямо кипит. Да еще подход к ней преграждают заросли кустарника; весь перемажешься и обдерешься до крови, пока до воды дойдешь. А что делать? Надо восстанавливать оборванную линию. Случалось, когда необходимо было перебросить кабель на другую сторону. Мы наматывали провод на камень и давали монтеру. Тот шел в ледяную реку и, пройдя несколько метров,

пытался перебросить кабель на другой берег.

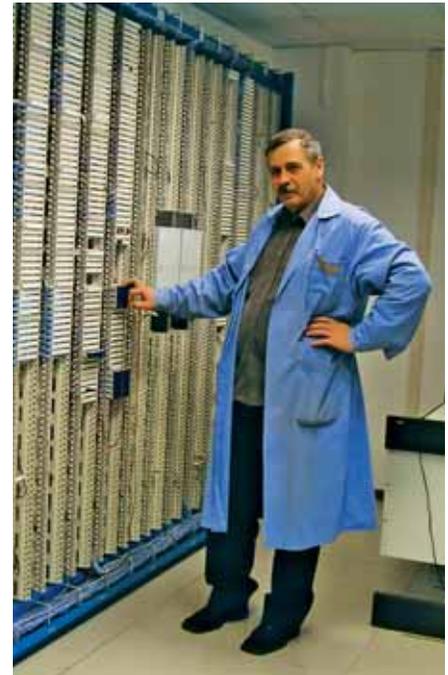
Наконец, никто не застрахован от различных непредвиденных обстоятельств. Так, был случай, когда в Ставропольском крае произошло нашествие сусликов, которые сгрызли изоляцию проводов на одном протяженном участке сети. Какое-то время сотрудники не могли догадаться, в чем дело, пока на месте не увидели все своими глазами. Пришлось отремонтировать кабель, а затем посыпать его специальным веществом.

ГОНКА ТЕХНОЛОГИЙ

С конца 1950-х годов во всем мире начался новый этап научно-технической революции, связанный с массовым выпуском транзисторов и приборов на их основе. СССР стремился не отставать от мировых держав, и мало-помалу в странах соцлагеря было налажено производство полупроводниковой техники. Уже в 1969 году построили РРЛ Ардон-Грозный на базе полупроводниковой аппаратуры «Дружба», созданной совместными усилиями советских и венгерских специалистов.

Одновременно с транзисторными устройствами появилась и первая коаксиальная линия связи – Волгоград-Ардон. Оба события существенным образом изменили работу УКМ №9. Появляются все более мощные радиорелейные установки, обрабатывающие 600, 960, 1920 и даже 3600 каналов.

В результате технических усовершенствований УКМ №9 стало обслуживать огромное количество абонентов. Постоянно увеличивалось число станций, рос километраж РРЛ и кабельных магистралей. В 1980-е годы строили линии в другие регионы Советского



Аппаратная МЦК в Южном филиале

Союза, в первую очередь в сторону Украины и Крыма.

Происходившие изменения обусловили увеличение штата сотрудников управления, количество которых к тридцатилетнему юбилею организации перевалило за 3000. Тем не менее даже столь внушительным силам было непросто справиться со все возрастающим объемом работ. Так, строительство новых линий влекло за собой создание множества речных переходов. А поскольку технология горизонтально направленного бурения тогда еще не применялась, подобные операции занимали очень много времени и обходились совсем не дешево. Приходилось делать очень большие заглупления, а туннели выводить как можно дальше.

Кроме того, внедрение коаксиальных технологий потребовало дополнительных усилий для модернизации старых линий и обслуживания новых. И

хотя коаксиальный кабель позволял передавать большее число каналов, чем прежде, ремонтировать его оказывалось довольно сложно.

– Медный кабель – очень капризная штука, – говорит Владимир Иванович Еремин. – Грозовые разряды, разливы рек губительны для него. Иногда молнией в горах «выбивало» сразу несколько километров линии. Медь попросту плавилась, скатываясь в маленькие шарики. Вместо сгоревших проводов приходилось делать кабельные вставки, что в горных условиях является чрезвычайно проблематичным мероприятием, ведь их нужно должным образом отсимметрировать, чтобы затухание сигнала в каналах не нарушить. Для симметрирования у нас существовали специальные приборы – довольно громоздкие ящики, которые приходилось подвозить на машине, после чего поднимать на усилительные пункты. Сегодня, когда действует много оптических линий связи, работать становится проще.

НЕ КОЧЕГАРЫ МЫ, НЕ ПЛОТНИКИ...

Строительство новых линий, усовершенствование старых, а также их эксплуатация требовали от сотрудников УКМ №9 работы не за страх, а за совесть. Связисты, многие из которых – бывшие военные, отлично понимали, что значит отсутствие связи в критический момент. Военное отношение помогло им преодолевать большие трудности, в том числе общие для всей страны. Отсутствие дорог, дефицит бензина, заносы и обвалы на горных путях каждый год – со всеми непредвиденными обстоятельствами надлежало спра-



Спайка опто-волокна дело тонкое...

вляться без проволочек, ибо среднее время на устранение каждого повреждения составляло всего четыре часа.

Тем не менее, утверждает один из ветеранов Южного филиала «Ростелеком» Александр Мефодьевич Пономарев, никто не считал свой труд героическим.

– Разумеется, начальство всегда поощряло и поощряет самоотверженность сотрудников при строительстве новых линий, разборе обвалов в горах – в общем, там, где приходится быстро, много и тяжело работать, – говорит Пономарев. – Но люди стараются не корысти ради: ведь надо же кому-то устранить обрыв кабеля на высоте или протянуть провода над пропастью. Допустим, лет десять назад на Военно-грузинской дороге случился обвал, камнями разрушило почти 60 м кабельной магистрали. Оперативная группа нашего управле-

ния отправилась туда, хотя район, где случилось ЧП, относился к Владикавказскому ТУ (территориальному управлению). Но мы ведь соседи, должны помогать друг другу. На месте оказалось, что для ремонта линии необходимо перебраться через ущелье глубиной метров пятьдесят. Пошел один молодой сотрудник. Его, конечно, страховали, только ведь любая страховка может не выдержать. И несколько раз он срывался... К счастью, дополз до другого края, и кабель удалось починить.

Несмотря на утверждение об отсутствии «геройства» со стороны сотрудников, подобные поступки все-таки требуют от человека наличия некоторых моральных качеств: выдержки, храбрости, мужества. Так в чем же дело? Корифеи Южного филиала «Ростелеком» объясняют это очень просто: если человек стал связистом, значит он хотел им быть, значит знал, на что шел. И именно поэтому те, кто еще в 50-х – 60-х годах пришел работать в УКМ №9, так долго оставались в строю. «Они привязались к своим объектам и к своей работе, – рассуждает Владимир Иванович Еремин. – Им нужна была прежде всего такая интересная жизнь, а не большая зарплата».

НОВЫЕ ВРЕМЕНА

В 1990-х годах связистам пришлось пережить сложные времена, множество общественных преобразований. Распад СССР сильно повлиял на жизнь УКМ №9. Изменилась его структура. Из зоны ответственности вышли закавказские регионы, принадлежащие теперь независимым странам: Грузии, Азербайджану и Армении.

С переходом к рыночной экономике потребовалась и новая форма организации. В 1993 году УКМ №9 вышло из прямого подчинения Министерству связи и вступило на правах филиала в только что образованный холдинг ОАО «Ростелеком».

Одним из наиболее драматичных следствий геополитических изменений начала 1990-х годов стали многочисленные межэтнические конфликты, перешедшие вскоре в боевые столкновения. Сотрудникам Южного филиала пришлось обеспечивать функционирование линий передач в зонах военных конфликтов на Северном Кавказе.

По словам директора Южного филиала «Ростелеком» Александра Леонидовича Афанасьева, за время ведения боевых действий в Чечне практически все линии были разрушены. Часто возникала ситуация, когда отремонтированные коммуникации на следующий день были вновь разорваны. Их снова восстанавливали, а через несколько часов история повторялась. Да и сейчас некоторые участки кабельных магистралей являются постоянными «горячими точками».

– Все это заставляет наших сотрудников всегда быть готовыми к любому форс-мажору, – говорит Александр Леонидович Афанасьев. – Одновременно в людях воспитывается чувство особой ответственности и взаимопомощи. Случалось, когда боевики разрывали станционное оборудование, крали служебные машины, даже брали связистов в плен. Так что работа наша порой была очень рискованной...

Однако наличие «горячих точек» – не единственная геополитическая особенность южных рубежей России сегодня. Регион многонационален: на

текущий момент здесь проживают представители более двадцати национальностей. Это значит, что на территории Южного федерального округа одновременно сосуществуют двадцать различных миров. Чрезвычайно сложная обстановка для ведения любого бизнеса, и предоставление услуг связи не является исключением.

– Существующая на юге страны «многоментальность» требует от нас гибкости мышления. Для каждого клиента нужно подобрать свой подход, тот «ключик», те струнки, которые могут повлиять на принятие решений. У кого-то понятия и представления строятся на уважении, у кого-то на родственных связях, у кого-то на личном контакте, а у кого-то на чувстве конкуренции, – рассказывает директор Южного филиала «Ростелеком».

У народов Южного федерального округа есть и общие, присущие только южанам деловые черты. Главная из них – решающая роль личного общения. Любые деловые вопросы обсуждаются в большинстве случаев при непосредственном общении, поэтому Южный филиал проводит семинары-совещания как с клиентами, так и со своими партнерами.

ПУТЬ В ЦИФРОВОЕ НАСТОЯЩЕЕ

Помимо тяжелых испытаний и новых общественных реалий, 1990-е годы принесли жителям нашей страны, а значит и сотрудникам Южного филиала «Ростелеком», новые возможности.

Падение «железного занавеса» позволило отечественным связистам сблизиться со своими зарубежными коллегами. В 1990-х годах совместны-

ми усилиями «Ростелекома» и ряда телекоммуникационных компаний из разных стран было реализовано несколько масштабных проектов по строительству международных магистралей. Одним из них стало строительство ВОЛС между Италией, Турцией, Украиной и Россией (систему так и назвали – ИТУР). Причем большая часть кабеля должна была пройти по дну Черного моря. Другой проект, KAFOS, опять-таки подразумевал организацию подводной сети в Черном море с выходом на коммуникации европейских операторов.

Во время работы над созданием международных сетей связи Южный филиал «Ростелеком» столкнулся с серьезнейшей проблемой постперестроечной России в области телекоммуникаций – отставание страны в использовании цифровых технологий было критичным. Тем не менее проекты завершены удачно и все необходимые выводы сделаны: за последующие 15 лет ударными темпами проводилась замена аналоговой аппаратуры на цифровые установки импортного производства. (Сегодня филиал обслуживает цифровую сеть протяженностью 4970 км.) О нюансах перевода оборудования на «цифру» рассказывает технический директор Южного филиала «Ростелеком» Андрей Александрович Пономаренко:

– Одной из последних мы заменили магистраль КМ-91 – ту самую, которая еще в 50-е годы была передана Южному филиалу военными. Безусловно, в течение всего срока эксплуатации ее часто модернизировали, и к моменту демонстрации ее пропускная способность составляла 1920 кб. Пропускная способность новой оптической линии, действующей на базе цифрового обо-

рудования, во много раз больше. Линия соответствует уровню STM-16, что позволяет организовать около 37 тыс. каналов связи. Хотя подобный расчет не отражает полностью возможности новых сетей. По сравнению с аналоговыми предшественниками они продуктивнее в тысячи, а то и в миллионы раз. Кроме того, мы внедряем различные методы оптимизации передачи данных. Широко используем систему спектрального уплотнения каналов DWDM, а также ее более «продвинутый» вариант – High DWDM.

В настоящий момент на линиях «Ростелекома» установлено оборудование спектрального мультиплексирования таких всемирно известных производителей, как Siemens, NEC и Huawei.

Совсем недавно «Ростелеком» объявил о запуске новой услуги по организации виртуальной частной сети Ethernet (MPLS L2 VPN). Здесь используется механизм мультипротокольной коммутации по меткам (MPLS), позволяющий объединить свойства IP-сетей и систем, передающих информацию по каналам связи. Это предоставляет пользователю услуги преимущества в виде надежной и очень быстрой транзакции данных, поскольку за основу берется собственная магистральная MPLS-сеть «Ростелеком». Так, скорость доступа может достигать в идеальных условиях 10 Гбит/с, а пропускная способность внешних каналов – 80 Гбит/с. О надежности соединения говорит кольцевое резервирование (когда все объекты линейной магистрали объединяются в сеть), применяемое практически на всех 40 тысячах километров магистральной MPLS-сети. Кроме того, здесь установлено

оборудование ведущих производителей: Juniper и Cisco. Наконец, «Ростелеком» обладает более чем 350 точками доступа по всей стране и присутствует на зарубежных узлах Интернет в Стокгольме, Лондоне, Гонконге и Франкфурте. Подобные показатели позволили Федеральной службе по техническому и экспортному контролю удостоить сеть «Ростелеком» сертификатом соответствия требованиям информационной безопасности. Это единственная MPLS-сеть в России, имеющая соответствующее удостоверение.

На сегодняшний день Южный филиал обеспечен по последнему слову техники: цифровая аппаратура, волоконно-оптические линии связи, совершенная система резервирования. На наиболее критических участках передачу данных страхуют космические спутники – в 1998 году появились соответствующие комплексы под символическим названием «Резерв».

Во многом благодаря наличию столь серьезной технологической базы «Ростелеком» безболезненно пережил утрату монополии на рынке дальней связи. Наоборот, появление многочисленных конкурентов в результате реформы 2006 года лишь способствовало дальнейшему развитию национального оператора связи. Сегодня в России действуют около десяти операторов только дальней связи, огромное количество провайдеров доступа в сеть Интернет, а компаний, оказывающих различные телекоммуникационные услуги, и вовсе не счесть. Несмотря на столь жесткую конкуренцию, «Ростелеком» остается одним из лидеров во всех приоритетных для себя направлениях.

ИНФОРМАТИЗАЦИЯ НА СЛУЖБЕ БИЗНЕСА

Несмотря на осознание необходимости развития информационных систем и повышения роли IT-структур большинством современных руководителей, подобный подход долго не прижился в нашей стране. Но пример развития информационных технологий в Южном филиале – яркий показатель качественно нового подхода к решению вопросов автоматизации. По словам начальника отдела информационных технологий Южного филиала Татьяны Михайловны Клочко, до 1997 года не было единой политики информатизации компании и поэтому в Южном филиале была разработана своя концепция, создан специализированный отдел и за дело взялись серьезно.

– Роль катализатора, безусловно, сыграла поддержка руководства, – говорит Татьяна Клочко, – Не просто поддержка, а прямая заинтересованность, общее понимание, с чего начинать и для чего это необходимо. В планы нашего прежнего руководителя, Дмитрия Евгеньевича Ерохина, входило внедрить целый комплекс автоматизированных процессов: внутрикорпоративную сеть передачи данных, электронный бухгалтерский учет, расчет зарплаты, систему оперативного управления связью, электронную почту; автоматизировать делопроизводство. Все было реализовано к 2000 году. Начиная с 2001 года изменился подход компании ОАО «Ростелеком» к развитию информационных технологий. Единая политика в используемом аппаратно-программном комплексе, четкая координация действий



Проведение семинара с агентом компании - ОАО «Дагсвязьинформ»

IT-структур филиалов Департаментом информационных технологий ОАО «Ростелеком», развитие информационных ресурсов, внедрение прикладных систем преследуют одну цель – обеспечение успеха бизнеса.

Результатом такого подхода, явилось то, что, сегодня IT-инфраструктура филиала представляет собой прекрасно организованный ресурс, влияющий в корпоративную информационную систему «Ростелеком».

– Пятьюдесятью сегментами корпоративной информационной сети охвачены просторы Южного филиала «Ростелеком», – говорит Татьяна Ключко. – Радует душа: к информационной среде подключены все коммерческие объекты и все объекты, обеспечивающие управление средствами связи. Мы используем оборудование и программное обеспечение ведущих производителей. Все оборудование корпоративной сети обеспечено бесперебойным питанием и расположено только в специально подготовленных помеще-

ниях. Организована одна тысяча автоматизированных рабочих мест.

Четко упорядоченные информационные процессы внутри компании придат ей дополнительную привлекательность и преимущества в глазах клиентов. Военный принцип «когда в тылу порядок, то и на передовой хорошо» срабатывает здесь как нельзя лучше. Клиенты Южного филиала «Ростелеком» чувствуют, что они находятся в руках надежных профессионалов.

СТАВ ЕЩЕ БЛИЖЕ

Реформа рынка дальней связи в 2006 году не застигла национального оператора связи врасплох, но заставила искать новые формы и сферы деятельности. Как считает директор Южного филиала «Ростелеком» Александр Афанасьев, надеяться сегодня исключительно на технологическое преимущество – непростительная ошибка.

– Да, у нас есть собственная магистральная сеть, наиболее крупная в

регионе, поэтому мы не арендуем каналы, и можем довольно свободно регулировать тарифы, – говорит Александр Афанасьев. – Но время не стоит на месте. Теперь наши конкуренты начинают строить свои сети, и приходится избирать более гибкую политику поведения на рынке. Именно поэтому в 2006 году мы перешли от работы с операторами местной связи и физическими лицами еще и к обслуживанию организаций. Сегодня мы предлагаем свои услуги абсолютно всем группам пользователей: частным лицам, крупному, среднему и даже мелкому бизнесу, операторам. Соответственно, необходимы и очень разноплановые предложения. И, разумеется, надо постоянно совершенствоваться, держать руку на пульсе. Верно подмечено, что пока вы бежите, конкуренты покусывают вас за пятки, но как только вы остановитесь – вас съедят. Поэтому филиал находится в постоянном процессе трансформации, цель которой – стать универсальным оператором связи. На этом пути уже многое достигнуто, но еще предстоит и многое сделать. Необходимо развивать пакетное предоставление услуг. Это позволяет клиентам получить серьезные финансовые и сервисные преимущества, если они пользуются как минимум двумя нашими услугами. Кроме того, новые сервисы требуют дальнейшего совершенствования системы продаж, внедрения единых принципов и механизмов обслуживания разных категорий клиентов. Задачи сложные, но Южный филиал «Ростелеком» сегодня крепко стоит на ногах и располагает всем необходимым для доминирования на рынке.

Есть у Южного филиала и собственный Единый распределительный центр обработки вызовов, который был

открыт первым в компании, он оказывает оперативную поддержку пользователям при возникновении разного рода консультационных, технических вопросов клиентов. Позвонив в наш call-центр, клиент может узнать местонахождение сервисных центров, получить информацию о тарифах, действующих акциях. Сегодня его мощностей хватает для обслуживания вызовов абонентов всего региона.

Предпринимаемые меры по увеличению оперативности работы Южного филиала и улучшению качества обслуживания уже дали существенные результаты, проявившиеся в росте продаж и отмеченные общественным признанием. Так, только с государственными и муниципальными органами за первые шесть месяцев текущего года было заключено заказов на 58% больше, чем за аналогичный период прошлого года. А совсем недавно предоставляемые «Ростелекомом» услуги дальней связи удостоены званием «Лучшие товары и услуги Дона». В свою очередь, директор филиала Александр Леонидович Афанасьев стал лауреатом одной из самых престижных российских премий в отрасли – «Радиомания-2009». Награда была присуждена в номинации «За вклад в развитие сетей связи и радиовещания в Южном федеральном округе» и, по словам самого Афанасьева, является высокой оценкой деятельности как коллектива Южного филиала, так и всей компании «Ростелеком».

СОЦИАЛЬНЫЙ АСПЕКТ

Сегодня успех компании накладывает на нее определенные обязательства в области социальной ответственности. Не являются исключениями и

«Ростелеком» в целом и его филиалы в частности. Так, на протяжении долгого времени главный оператор дальней связи в стране был спонсором национальной сборной по футболу, а сегодня поддерживает Федерацию фигурного катания России. В сфере социальных интересов «Ростелекома» не только спорт, но и образование и искусство. В прошлом году организация вошла в попечительский совет Большого театра. С помощью интеллектуальной системы связи (широко известный код 8-800) жители нашей страны уже не первый год имеют возможность бесплатно голосовать на конкурсе «Евровидение». Кроме того, «Ростелеком» принимает участие в правительственных проектах. Например, коммуникационная составляющая проекта «Разговор с В.В. Путиным» была обеспечена именно этим оператором.

Не забывает об обязательствах по отношению к обществу и Южный филиал «Ростелеком», активно принимая участие во всех акциях и социальных проектах компании.

Филиал предоставляет связь ряду вузов южных регионов: Краснодарскому аграрному университету, отделению Московского технического университета связи и информатики в Ростове-на-Дону и др. Аналогичные услуги оказываются Южным филиалом и Всероссийскому детскому центру «Орленок».

ОЛИМПИЙСКИЙ РЕКОРД

Наиболее полное стремление руководителей Южного филиала превратить компанию в универсального оператора связи воплощается сегодня в реализации важного государственного проекта – обеспечение связи на Зимней Олимпиаде 2014 года в Сочи.



Руководитель проектного офиса «Сочи-2014» Николаишвили Г.Д.

– Этот амбициозный проект является серьезным стимулом для развития как России в целом, так и Южного региона в частности, – говорит директор Александр Леонидович Афанасьев. – Впереди у нас большая работа: обновить существующую систему связи, увеличить количество каналов, обучить большой штат специалистов. Уже запланирована поездка наших сотрудников в Ванкувер и Лондон для изучения практики проведения Игр, обмена опытом который пригодится нам в будущем.

К настоящему моменту уже выполнен ряд работ, связанных с подготовкой и строительством инфраструктуры.

Безусловно, создание системы телекоммуникаций для Зимней Олимпиады – не единственное крупное направление деятельности Южного филиала «Ростелеком». Сегодня компания развивает услуги доступа в сеть Интернет, выступая в роли оператора для операторов, а также сама является провайдером для корпоративных клиентов. За последние несколько лет в данном направлении достигнуты значительные успехи: существенно увеличилась зона покрытия, количество узлов доступа постоянно растет и сегодня их уже восемь. Постоянно повышается надежность сети и скорость передачи данных.

ЖИЗНЬ — В ДВИЖЕНИИ

Несмотря на то, что услуги связи, поставляемые Южным филиалом «Ростелеком», востребованы практически повсеместно, его руководство стремится и дальше развивать компанию, не собираясь останавливаться на достигнутом. Здесь постоянно внедряют новые технологии, совершенствуют методы эксплуатации оборудования, а также модернизируют старые



Подведение результатов конкурса на лучший коллектив офисов продаж и обслуживания Южного филиала

магистрала. Ярким примером своеобразного организационно-технического прогресса явилось введение единого информационного пространства в филиале и улучшение работы РЦУСС (Региональный центр управления сетями связи). На сегодняшний день РЦУСС Южного филиала «Ростелеком» считается лучшим во всей компании.

Не отстает в своем развитии и коммерческая составляющая. Менеджеры продолжают искать «свой ключик» к каждому из клиентов, что в условиях такого многонационального и разнопланового административного образования, как Южный федеральный округ, совсем не просто.

В общем, процесс постоянных преобразований и трансформаций осуществляется в полной мере и довольно удачно. По словам директора Южного филиала «Ростелеком» Александра Леонидовича Афанасьева, позиции его компании сейчас сильны и в технологиях, и в маркетинге. Однако в процессе глобальных изменений главной опо-

рой «Ростелекома» остаются, как и прежде, кадры. Это очень хорошо понимает руководство филиала, планируя и в дальнейшем опираться на своих людей в нелегком пути к новым вершинам телекоммуникационного бизнеса. «Залог успешности компании – сильный кадровый состав, – считает Александр Афанасьев. – Успешные руководители строят свои организации из людей, желающих взобраться на самую вершину».

Что ж, имея такую команду, можно быть уверенным в успехе самых смелых планов «Ростелекома», даже таких грандиозных, как проведение Олимпиады в Сочи в 2014 году. Специалисты Южного филиала не раз доказывали, что им под силу практически невозможное. Ведь смогли же они сделать былью то, что на протяжении долгих лет оставалось всего лишь мечтой – мечтой о связи. Смогут воплотить в реальность и другую сказку, на сей раз – зимнюю. 