

Как решить 50 000 проблем

Ни для кого не секрет, что ни один производственный процесс не обходится без информационных технологий (учет ресурсов, управление финансами, бухгалтерия), да и работу любого сотрудника сложно представить без электронной почты или принтера в кабинете. За каждой услугой кроются километры проводов, десятки серверов, коммутаторов, модемов и кропотливый труд инженеров. Мы не замечаем сложности и важности услуг, пока все в порядке, и лишь когда компьютер отказывается работать или нет гудка в телефонной трубке, мы понимаем, насколько зависим от этих привычных устройств.

Именно в этот момент в работу включается Центр технической поддержки (ЦТП) ЗАО «Информационные технологии и связь». Принимает заявку, уточняет проблему, привлекает к решению технических специалистов, следит за решением вопроса клиента. Перед ЦТП поставлена одна из самых ответственных задач предприятия: вовремя и качественно оказать поддержку своим пользователям.

3 мая 2006 г. операторы ЦТП приняли пятидесятипятитысячную заявку от пользователей. Юбилейной стала заявка начальника отдела аудита по охране труда Управления ОАО «Новосибирскэнерго» Анатолия Черныша. А приняла ее оператор Екатерина Голото. От управления технического сервиса ЗАО «ИТС» и пресс-службы ОАО «Новосибирскэнерго» Анатолию Васильевичу были вручены памятные подарки.

После поздравлений для юбилейного пользователя была проведена небольшая экскурсия по серверной комнате, где работают операторы. Анатолий не мог не поделиться своим мнением о работе ЦТП: «Со всеми операторами очень легко работать. Особенно приятно, что каждый раз отвечает милый женский голос. Чувствуется, что девушки всегда относятся с пониманием к твоей проблеме и готовы прийти на помощь. Какой бы сложной не была задача, все работы выполняются оперативно и грамотно. Так что обещаю регулярно звонить. Кстати, пятидесятипятитысячный заказ совпал с приятным поводом. Я как раз принял на должность нового человека, и нужно было подключить принтер к его компьютеру. Так что, тройное везение: задача решена, сотрудник доволен, а я еще и подарки получил. Одним словом, взвончик! А если серьезно, продолжайте, ребята, в том же духе. На вас можно положиться, и это главное».

50 000 заявок за два года работы - за этими цифрами стоит каждодневный труд сотрудников ЗАО «ИТС»: тех, кто разрабатывал программу для учета и контроля выполнения заявок, кто выполнял запросы наших клиентов, и тех, чей

голос вы слышите по единому телефону Центра технической поддержки (44-44) - операторов.

Воспользовавшись «круглой» цифрой, мы хотим не только поздравить своих клиентов и сотрудников с юбилейной заявкой - значимым показателем нашей работы, но и рассказать о работе операторов ЦТП, познакомиться с «кухней» привычной и удобной службы технической поддержки - точнее, с самым начальным ее звеном - работой операторов. Всего на сегодняшний день в отделе технического обеспечения и учета трудятся пять операторов: Екатерина Голото, Ксения Кузина, Елена Радкевич, Нина Аюпова, Людмила Клушина. Вот что они рассказали нам о своей работе:

- Специальность оператора - далеко не самая простая, всегда хватает и нетипичных ситуаций, и творчества. Очень важно правильно понять клиента, особенно если вопрос касается нестандартных программных продуктов. Задача оператора в этом случае состоит в том, чтобы правильно оценить проблему (иногда о сути вопроса догадываясь по одному ключевому слову заказчика) и задать правильные наводящие вопросы. Именно такие заявки чаще всего предполагают творческий подход к их рассмотрению и выполнению.

- В какое время пользователи чаще всего обращаются за поддержкой?

- Наибольшее число заявок операторы обслуживают в первый час работы и перед обеденным перерывом: в эти часы они получают по многоканальному телефону до пяти звонков одновременно. Характерный всплеск активности отмечается и в последний час работы. Но даже после окончания трудового дня телефон не умолкает, в вечернее время тоже поступают заявки от руководителей разных уровней, работников бухгалтерии, сотрудников ЗАО «ИТС», они же, в силу своих обязанностей, и за поддержкой обращаются чаще, чем другие работники холдинга. Самое сложное время - это, конечно же, ночная смена: заявки поступают очень редко, но если они есть, то в большинстве случаев достаточно проблемные и требуют привлечения дополнительного персонала и транспорта. Основной работой операторов в ночное время является формирование отчетов и обслуживание серверов. За ночь необходимо обслужить 46 серверов, осуществляющих резервное копирование информации: это предполагает ежечасную замену магнитных лент и проверку работы всех серверов.

- Как долго обрабатывается заявка?

- Для того, чтобы заявка была выполнена как можно быстрее, мы стараемся правильно оценить про-

блему и выбрать техническую службу, в которую отправится заявка: неправильно указанный отдел может привести к задержке выполнения. Поэтому операторам в обязательном порядке приходится поддерживать высокий профессиональный уровень - это и производственная необходимость, и, если хотите, правило хорошего тона. Особую поддержку и консультации оказывают отдел системного администрирования и отдел вычислительной техники, которые находятся по соседству.

Заявки мы принимаем по стандартной форме - так проще вести учет и контролировать их выполнение. Пользователь может следить за состоянием своей заявки через web-интерфейс ЦТП (обычно на «Рабочем столе» компьютера имеется ярлык «Заявка в ЦТП»).

Длительность обслуживания каждой заявки составляет не более часа. Естественно, если в момент обращения на складе отсутствуют комплектующие или необходимо ехать к пользователю за многие километры, то срок обслуживания будет больше.

- Насколько требовательными бывают пользователи?

- Средства связи, компьютеры, программное обеспечение - это все рабочие инструменты, без них работники энергосистемы многие функции выполнить просто не смогут. Самые частые пользователи (они же и самые требовательные в отношении сроков выполнения заявок) - это бухгалтерские и финансово-экономические отделы. Чаще всего требуют ускорить выполнение заявки по программному обеспечению, преимущественно сложному.

Недовольные встречаются очень редко - иногда не могут дозвониться в час наибольшей нагрузки, иногда не знают правил оформления заявки.

Со многими работниками холдинга у нас налажены дружеские отношения. Замечу, что все пользователи ведут себя сдержанно и тактично, а этим может похвастаться далеко не каждая обслуживающая компания.

Кроме приема заявок от пользователей и обслуживания серверов, операторы занимаются распечаткой большого количества бухгалтерских документов для большинства предприятий энергосистемы. Эта обязанность осталась за операторами с момента существования центров АСУ, когда уровень технического оснащения не позволял печатать документы на рабочих местах. Сейчас большинство пользователей печатают документы сами, за исключением документов большого объема, печать которых доверена операторам.

Сегодня операторы ЦТП остаются важным связующим звеном между всеми предприятиями энергосистемы, в любой день и в любое время суток они готовы оказать помощь и поддержку в части доступа ко



▲ «Еще обязательно созвонимся!»

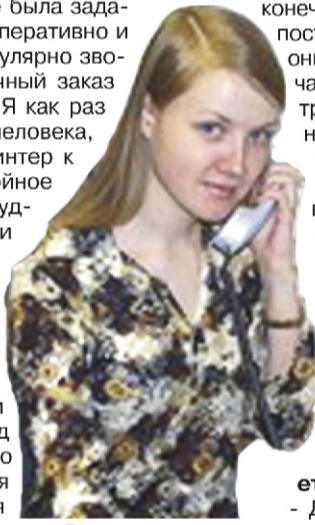
всем абонентам энергосистемы и технического обслуживания.

4 мая, в день проведения интервью, была подана уже 50208 заявка. Служба продолжает работать в обычном режиме, помогая клиентам решать большие и маленькие задачи. Позвоните по номеру 44-44, отправьте заявку через web-интерфейс - операторы Центра технической поддержки примут ваш запрос в любое время суток и сделают все возможное, чтобы ваша задача была решена быстро и эффективно.

Мы постоянно стремимся совершенствовать свою работу: сделать общение с пользователями доступным и более удобным, а решение проблем быстрым и легким. Все свои пожелания и предложения по работе службы технической поддержки вы можете подать при заполнении заявки через web-интерфейс или направить по адресу Mmv@nske.ru. (Марина Мурадян)

Наша цель - ваша эффективная и бесперебойная работа!

Елена Ахмылина, Мария Харченко



▲ Вас слушает Екатерина Голото

Пользователи пишут:

- ☺ Заменить телефонный аппарат на золотоваляе.
- ☺ Обновить штатное расписание.
- ☺ Заменить во всех складах, в названии которого есть бензин, МОЛ на Киселева.
- ☺ Принтер издает «скрип несмазанной телеги».
- ☺ Принтер при работе издает непотребные звуки: скрежет, тарыхтение.
- ☺ Факс пишет, что нужно удалить застрявший документ. Внутри факса ничего нет. На попытки уговорить не поддается.
- ☺ Врет номеронабиратель.
- ☺ К концу дня сильно нагревается компьютер (похоже, вентилятор не переходит на повышенную скорость).
- ☺ Прошу выдать коврик для оптической мыши. P.S. Желательно, чтобы весь коврик был одним цветом, т.е. бежевым.

Новости ЗАО «СибКОТЭС»

● Филиалы

Челябинский филиал КОТЭС разрабатывает возможности получения новых заказов в ОГК-1 и ОГК-2. Руководство филиала посещает станции, проводит переговоры о сотрудничестве. Достигнуты предварительные договоренности об участии в работах на Южно-Уральской и Троицкой ГРЭС. 24 апреля руководство филиала в составе делегации от администрации и бизнесменов Челябинской области посетили наш город. На встрече с новосибирскими коллегами обсуждались вопросы делового сотрудничества двух областей.

● Участие в тендерах

В рамках утвержденной РАО ЕЭС программы строительства новых генерирующих источников КОТЭС участвует в тендере на разработку технико-экономического обоснования проектов строительства и эксплуатации объектов по производству электрической энергии: мощностью 800 МВт на площадке Уренгойской ГРЭС и мощностью 600 МВт на площадке Серовской ГРЭС.

● Текущие проекты

Северск

13 апреля состоялся квартальный отчет по проекту реконструкции ТЭЦ «СХК» в г. Северске. В совещании участвовали представители департамента энергетики США и компании «Вашингтон групп», которая курирует вопросы строительства станции. Также на встрече присутствовал Генеральный директор ОАО «Росатомстрой»

Артем Бутов и другие руководители компании. Обсуждались текущие вопросы, выполнение плана-графика работ, были заслушаны доклады субподрядчиков. КОТЭС был впервые представлен на совещании такого уровня, - КОТЭС является генподрядчиком по проведению пусконаладочных работ на объекте. Технический директор Юрий Елисеев рассказал о программе организации ПНР и взаимодействия с субподрядчиками.

Предварительно пуск котлов на объекте был назначен на конец 2006 года. Однако по объективным причинам пуск может быть перенесен на март будущего года.

Астана, Казахстан

Компанию КОТЭС, «Модульные Системы Торнадо», «Центр казэнергопроект» и институт «КазНИПИЭнергопром» начали совместные работы по созданию автоматизированной системы управления технологическими процессами турбогенератора ст. № 4, информационной системы (ИС) водно-химического режима и информационной системы коммерческого учета отпусков тепла ТЭЦ №2 АО «Астана Энергия». Специалисты КОТЭС осуществляют разработку рабочего проекта, испытания и сдачу систем в промышленную эксплуатацию, а также подготовку персонала. Внедрение АСУТП позволит оптимизировать показатели технической и экономической эффективности работы оборудования ТЭЦ.

Анна Лебедева

Межрегиональный студенческий конкурс

На базе Новосибирского государственного архитектурно-строительного университета (НГАСУ) с 4 по 7 апреля 2006г. был успешно проведен 2-й Межрегиональный студенческий конкурс по специальностям «теплогазоснабжение и вентиляция», «водоснабжение и водоотведение». Конкурс проводился во второй раз и собрал лучших студентов старших курсов, обучающихся в вузах Урала, Сибири и Дальнего Востока.

Конкурсное задание, разработанное преподавателями НГАСУ, состояло из нескольких этапов, что позволило определить как аналитические способности студентов, так и их знания в области современного оборудования инженерных систем, экологии, охраны труда и организации производства.

Особое место в конкурсной программе было отведено этапу, вопросы которого были подготовлены специалистами компаний-партнеров конкурса, его результаты оценивали также специалисты этих компаний. Одним из партнеров конкурса выступило ОАО «Новосибирскгортеплоэнерго». Таким образом, данный этап помимо выявления лучших знатоков оборудования и технологий конкретных фирм, стал примером объединения производственного и учебного процессов. Разумеется, конкурс не мог быть проведен и без финансовой поддержки, которую ему оказали компании-партнеры. ОАО «Новосибирскгортепло-

энерго» преследовало в этом проекте и свои цели: присмотреться и подобрать на будущее квалифицированные инженерные кадры для своих технических служб.

Лауреаты 2-го Межрегионального студенческого конкурса устанавливались по сумме баллов в командном и личном зачете отдельно по каждой специальности. Основная борьба за первенство по специальности «теплогазоснабжение и вентиляция» происходила между командами НГАСУ и Южно-Уральского государственного университета (Челябинск). В этом году Сибстрин был сильнее, и победа его студентов в личном зачете сделала закономерной командную победу новосибирского вуза. Третье место заняла команда Восточно-Сибирского государственного технологического университета (Улан-Удэ).

По оценке участников и оргкомитета 2-й Межрегиональный студенческий конкурс по специальности «теплогазоснабжение и вентиляция», водоснабжение и водоотведение был проведен на высоком уровне и закрепил установившиеся связи между кафедрами вузов, преподавателями и партнерами, т.е. решил более широкую задачу, нежели просто выявление лучших студентов. Организаторы, учредители и партнеры уверены в том, что подобный конкурс необходим и будет проходить и в дальнейшем.

Сергей Кунгурцев