

Обращение президента

УВАЖАЕМЫЕ КОЛЛЕГИ И ПАРТНЕРЫ!

В этом году мы приняли решение объединить два наших ключевых отчета – о социальной и производственной деятельности – в едином взаимосвязанном формате. Оба документа содержат общую информацию о деятельности Компании, но при этом делают акцент на своем специфическом контенте. Убежден, что это правильная инициатива, поскольку в деятельности Компании коммерческие услуги и социальная миссия очень тесно переплетены. «Ростелеком» – национальный оператор связи, оказывающий значительное влияние на качество жизни в самых удаленных регионах нашей страны.

ГРАЖДАНСКАЯ ПОЗИЦИЯ

На территории присутствия, а это без преувеличения вся страна, мы используем свои компетенции и ресурсы для решения наиболее актуальных задач и проблем в социальной сфере. Зачастую именно социальные запросы, к примеру, обеспечение равного доступа жителей нашей страны к цифровым услугам и информационная безопасность на сетях передачи данных, дают импульс развитию новых технологий и коммерческих продуктов Компании, повышая при этом качество жизни наших абонентов.

Развитие и модернизация инфраструктуры связи – это основа, на которой строится вся деятельность Компании. Современная телекоммуникационная сеть позволяет нам исполнять функции высокотехнологичного провайдера на российском и международном рынках услуг связи. Наличие развитой инфраструктуры не только удовлетворяет растущим потребностям пользователей в современных телекоммуникационных сервисах, но и создает крепкую основу для перехода к инновационному и социально ориентированному типу экономического развития.

Сетевая инфраструктура «Ростелекома» обеспечивает полное покрытие территории Российской Федерации и обеспечивает передачу информации в трех форматах: голосовом, цифровом и видео.

В 2015 году «Ростелеком» продолжил развитие сети высокоскоростной IP-магистральной по технологии MPLS, построенной на базе ресурсов собственной первичной сети. Это позволяет нам увеличивать объемы предоставляемых услуг, таких как широкополосный доступ в интернет (ШПД), интерактивное телевидение и облачные сервисы. По состоянию на 31 декабря 2015 года пропускная способность магистральной сети IP/MPLS превысила 12,3 Тбит/с.

Развитие качества услуг и клиентского сервиса

Компания ведет постоянный контроль качества в точках продаж и обслуживания клиентов, в том числе относящихся к незащищенным социальным группам. В отчетном периоде на уровне макрорегиональных и региональных филиалов проводилось исследование с использованием методики «Тайный покупатель» (Mystery Shopping). В результате исследования были выявлены проблемные точки в работе офисов продаж и обслуживания клиентов. Полученные данные мы использовали для доработки методик профессионального обучения сотрудников с целью улучшения качества обслуживания на территории присутствия Компании и повышения эффективности взаимодействия территориальных подразделений с местными клиентскими группами.

Хочу отдельно отметить успешный опыт вовлечения руководителей высшего звена в повседневную работу центров продаж. В этом году мы впервые провели масштабный проект «ТОПы в полях», в ходе которого 80 руководителей встретились с клиентами так, как это ежедневно

G4-1

делают сотрудники фронтлайна. Руководители смогли глубже понять проблемы и заботы клиентских менеджеров, а также пообщаться с клиентами – узнать их мнение о Компании и ее продуктах. Для нас очень важно, чтобы руководители, принимающие решения, имели реальный «полевой опыт», поскольку именно на живом опыте сотрудников строится эффективная клиентоориентированная стратегия.

В июне 2015 года был запущен программный модуль «Оперативная сводка», который ежедневно формирует оперативную отчетность по аварийным и чрезвычайным ситуациям на всех сетях связи Компании. Информация в режиме онлайн доводится до технических подразделений, руководителей Компании, а также направляется в Роскомнадзор, Минкомсвязи и Единый контакт-центр. В целях обеспечения надежной работы всей системы связи в 2015 году запущены измерительные зонды и портал мониторинга доступности внешних web-ресурсов – aQoSta. Введена в эксплуатацию система контроля отчетности и доступности точек доступа Wi-Fi по проекту «Устранение цифрового неравенства».

Развитие персонала

Пристальное внимание Компания уделяет профессиональному и личностному росту своих сотрудников, которых у нас почти 150 тысяч – а это население среднего российского города. Мы создаем такую внутреннюю среду, в которой сотрудники могут максимально эффективно решать свои задачи и принимать квалифицированные решения.

Мы заинтересованы в привлечении молодых и талантливых кадров. В ряде ведущих вузов страны созданы базовые кафедры «Ростелекома», осуществляющие подготовку специалистов по программам, разработанным при участии Компании.

Ежегодно «Ростелеком» организует прохождение практики студентами вузов с целью последующего трудоустройства.

Для новичков у нас действует система наставничества и адаптации. Развита система карьерного планирования, а также работает программа «Кадровый резерв», которая дает возможность закрывать большую часть вакансий за счет внутренних ресурсов. Особое внимание уделяется участию сотрудников в реализации социально ориентированной политики Компании и персональному участию каждого сотрудника в отдельных проектах, что существенным образом влияет на снижение текучести кадров и повышение вовлеченности персонала в деятельность Компании.

Внешние социальные программы

В деятельности «Ростелекома» социальные и благотворительные программы занимают особое место и являются важной частью корпоративной социальной ответственности. Наряду с долгосрочными проектами в области культуры, спорта, образования мы активно поддерживаем добровольческие инициативы наших сотрудников.

С каждым годом расширяется число участников наших проектов и растет количество используемых образовательных технологий – от интерактивных тренингов до онлайн-обучения.

Хочу отдельно отметить профессиональный вклад в развитие наших социальных инициатив сотрудников некоммерческих организаций, с которыми у нас сложились по-настоящему деловые отношения, положительно влияющие на бизнес-результаты Компании. В решении актуальных проблем мы опираемся на опыт партнерских общественных организаций, которые выступают координаторами большинства наших программ.

Снижение негативного воздействия на окружающую среду

Обязательства Компании по уменьшению воздействия на окружающую среду, охране окружающей среды, обеспечению экологической безопасности определены в Экологической политике. «Ростелеком» внедряет передовые ноу-хау как на технологическом уровне, так и на уровне своей внутренней корпоративной культуры. Так, действующая программа энергетической эффективности предусматривает обновление энергоемкого оборудования и переход на автоматизированную систему управления освещением и теплоснабжением в филиалах Компании. В ряде регионов процедура выставления счетов клиентам переведена в электронный вид. Это позволяет сделать оплату услуг «Ростелекома» максимально удобной для пользователей и значительно экономит потребление бумаги. Внутри Компании мы активно используем систему электронного документооборота. Благодаря этому снижается расход потребляемых ресурсов, а обмен информацией становится более простым и эффективным. Мы, как технологичная Компания, не можем оставаться в стороне от новейших технологий производства возобновляемой энергии. В настоящее время у нас действует программа по переходу на максимальное использование «зеленых источников энергии».

Цели устойчивого развития

В 2015 году Генеральной ассамблеей ООН была принята Повестка дня в области устойчивого развития, которая сформулировала 17 ключевых целей. Мы полностью разделяем зафиксированное в этом документе видение общего будущего и предпринимаем посильные шаги для его достижения. Уже сейчас мы имеем внушительный технологический потенциал для достижения как минимум половины целей, обозначенных в этом документе.

На основе нашего продукта «Геоданные» могут разрабатываться технологии, обеспечивающие безопасность и устойчивость городов, сельскохозяйственных территорий и экосистем.

Проекты «Электронное правительство» и «Устранение цифрового неравенства» – это вклад в сокращение социального неравенства внутри страны и повышение качества жизни наших граждан.

«Индустриальный интернет» позволяет создать необходимую инфраструктуру для индустриализации и инноваций.

Действующая в Компании Внутренняя социальная политика учитывает принципы гендерного равенства, обеспечения безопасных условий труда, справедливого вознаграждения и другие важные аспекты прав человека. «Ростелеком» как лидер технологических инноваций всецело использует свой потенциал для решения социальных, экологических и экономических задач на территории всей страны. Компания будет и в дальнейшем придерживаться принципов устойчивого развития и, опираясь на поддержку своих акционеров, клиентов и партнеров, развивать эффективное социальное партнерство в интересах всего нашего общества.

Сергей Калугин,
президент ПАО «Ростелеком»