**«Когда услуга оказана качественно, её не видно»**

Поэтому жалоб во много раз больше, чем благодарностей.

«Одну минуту, сейчас запишу!», «Какой у вас вопрос?», «Пожалуйста, оставайтесь на линии, я уточню информацию», «Ваша заявка принята, спасибо за звонок», «Я же вам говорю, мусоровоз не смог проехать на вашу улицу, дорогу после снегопада ещё не прочистили!», «Чтобы сделать перерасчёт, можно заполнить заявку на сайте!»...

Слова и щелкание клавиш клавиатур и компьютерных мышек сливаются в один общий гул. Восемь девушек-операторов (вообще-то их девять, но в тот день одна сотрудница была на больничном) в наушниках с микрофонами одновременно говорят по телефону. Заканчивается один звонок и тут же начинается другой. Очень впечатляет, честно говоря.

Я пришла в колл-центр ООО «ЭкоТек» в пятницу, 10 февраля, около 11 часов утра. К этому времени операторы приняли уже 165 (!) звонков. И 75 звонков числились пропущенными: когда эти люди звонили, все операторы были заняты.

***- Вот это да! За три утренних часа столько людей уже позвонили!***

- Что вы, это еще тишина! Пятница же. У нас, как в поговорке: самый тяжелый день - понедельник, - говорит начальник департамента обработки обращений ООО «ЭкоТек» Марина Дерябина. - Вот, смотрите, у меня здесь статистика понедельника, 6 февраля. В этот день мы приняли 559 звонков. А пропущенных вызовов было 1669. В тот же день мы отработали 246 из них. Отработали - это значит, что мы перезвонили, и нам ответили.

***- А если не отвечают? Что тогда вы делаете?***

- У нас есть конкретный регламент. По каждому пропущенному вызову мы перезваниваем три раза в течение этого и двух последующих дней. Ну то есть если человек сейчас не ответил, мы не будем ему снова через 5 минут перезванивать. Перезвоним через несколько часов или завтра. Может, он на работе или в дороге. Но если и за три раза мы не дозвонились, тогда этот звонок считается отработанным.

По словам Марины Дерябиной, операторы перезванивают абсолютно всем (кроме, конечно, тех, у кого стоит антиопределитель номера). Но вот в чем подвох: когда вы звоните в колл-центр ООО «ЭкоТек», то набираете федеральный номер 8-800-550-52-42. Для всех абонентов он бесплатный, но этот номер только для входящих звонков. А когда вам перезванивает оператор колл-центра, у вас на экране высветится совсем другой номер: **8-923-522-35-40.**

- Мы предполагаем, что это одна из причин, по которой люди иногда не отвечают на наши звонки. Сейчас же очень много телефонного спама: звонят из банков, из аптек, из салонов красоты, мошенники опять же. Многие просто взяли за правило не отвечать на незнакомые номера. Так что тем, кто периодически звонит в колл-центр, этот номер лучше записать.

***- А что все-таки чаще? Люди берут трубку или не берут?***

- Берут, конечно. Вот смотрите, у меня тут статистика за последние семь дней. Было пропущено 2673 звонка. До 93 звонивших мы так и не дозвонились, это всего три процента. 1031 человек перезвонил сам. До 1273 человек мы дозвонились. И 276 звонков пока ещё остались не отработанными.

Все эти и многие другие данные отражаются у сотрудников колл-центра ООО «ЭкоТек» в специальной программе «Магнус». Марина Дерябина открывает одну из вкладок. В ней видно всех операторов: кто сейчас отвечает на звонок, кто наоборот перезванивает, у кого пятиминутный перерыв. При необходимости начальник может не только прослушать, но и включиться в любой разговор.

Но гораздо сильнее меня впечатлило другое: в этой программе весь юг Кузбасса как на ладони. Вот, к примеру, звонит какой-нибудь житель частного сектора и возмущается: «Нам сегодня должны были мусор вывезти, но никто не приехал!». Оператор открывает в программе адрес контейнерной площадки (а их более 20 тысяч) и видит все данные: сколько там контейнеров, какие они и когда там вывозился мусор.

А главное там видно: да, действительно, заявка была на сегодня, но она не выполнена: квадратик в программе горит красным цветом. И тогда Марина щёлкает на прикреплённое фото и мы видим фотографию: заснеженная дорога, которая идёт в гору, и след от забуксовавших колес. То есть бригада не просто не выполнила заявку: ребята сфотографировали причину, отправили её диспетчерам, а те внесли причину невыполнения заявки в программу.

Нечищеные дороги, контейнеры с горящей золой или заваленные покрышками, контейнерные площадки, которые, например, завалены мусором, так что невозможно добраться до контейнера - любые причины, по которым мусор мог быть не вывезен, хранятся здесь в виде фотоотчётов.

***- Неужели все звонки, которые к вам поступают, это жалобы?***

- Конечно же, нет. Возьмём статистику за январь 2023 года. В общей сложности в колл-центр поступили 14217 звонков. Большая часть из них - 6261 звонок - это заявки на вывоз мусора. Жители частного сектора звонят, когда у них наполняется контейнер, и на основании этой заявки мы ставим их в график. Кстати, такую же заявку можно оставлять и на нашем сайте kuzro.ru во вкладке «Обратная связь» или написать на электронную почту info@kuzro.ru и мы также поставим ее в график.

***- А остальные звонки на какую тему?***

- Примерно по две тысячи звонков в январе были посвящены вопросам, связанным с вывозом мусора, и консультациям по оплате и начислениям. И только 114 человек позвонили, чтобы именно пожаловаться.

***- Значит, чаще всего жалуются на невывоз мусора?***

- Нет, чаще всех жалуются те, кто платить не хочет. Например, люди, у которых в собственности несколько квартир, а платить они хотят только за одну. Накопив долги, они получают рано или поздно судебный приказ, и начинают звонить, обвиняют нас, что мы хотим их обмануть. Хотя региональный оператор в этом смысле действует исключительно на основании законодательства. Или вот проходит смс-рассылка с напоминанием о необходимости оплатить услугу и пени, которые уже накопились. Тоже начинаются возмущенные звонки: откуда пени? Приходится разъяснять, что оплачивать услугу необходимо до 25 числа текущего месяца.

***- Марина, вы сказали про письменные обращения. Для жителей нет разницы, обращаться письменно или по телефону?***

- Абсолютно никакой разницы. Правда, письменных обращений пока в разы меньше: например, в январе их было 3455. С помощью письменных обращений можно также решить любой вопрос: подать заявку на вывоз, уточнить размер начислений, сообщить о свалке или о невывозе мусора, подать заявление на перерасчёт. Дозваниваться не обязательно: мы отвечаем абсолютно на все письменные обращения.

***- А благодарности бывают?***

- Бывают. Но крайне редко. Шесть-восемь за месяц. Потому что услуга по вывозу мусора — она в этом смысле довольно специфическая: если оказана качественно, то её просто не видно. Как будто всё делается само и в порядке вещей. Но вот случись хоть раз какой-то сбой, мусоровоз сломался или дорога была заставлена — всё: будут и жаловаться, и кричать, и запомнят этот случай на всю жизнь.

Честно говоря, мой собственный опыт подсказывает: Марина Дерябина права. Когда она это сказала, я сразу вспомнила свои эмоции, когда пару лет назад, под конец новогодних каникул у меня во дворе переполнились все контейнеры, и в первый рабочий день года его не вывезли. Правда, вывезли во второй, но этот случай я действительно отлично помню, причём очень ярко. Помню своё недовольство, помню, что это обсуждали соседи. Да, безусловно: раз уж мы за это платим, то имеем право получать качественную услугу. Но разве это означает, что мы не должны быть благодарны за её оказание?

*Марта Миллер портал «Кузпресс»*