

ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВО

ИСТОРИЯ УСПЕХА

Елена Мандрикова: Мне повезло, что я попала в эту компанию

Интервью с исполнительным директором филиала «Дом.ru» в Перми

Татьяна Власенко

— Елена Алексеевна, бренд «Дом.ru» отметил своё 10-летие. Ровно столько вы проработали в компании, которая всё это время демонстрировала практически вертикальный взлёт. И, кстати, ваша карьера тоже. Сегодня вы возглавляете пермский филиал холдинга федерального масштаба. Нет головокругения от успехов?

— Если честно, я совсем не карьеристка: у меня никогда не было цели стать топ-менеджером. Более того, если бы мне, 20-летнему специалисту call-центра, в 2004 году сказали, что меня ждут такие перспективы, я бы не поверила.

Я пришла в «Дом.ru» будучи студенткой, когда первый call-центр только создавался. В нём работали всего четыре специалиста! Моя работа заключалась в приёме звонков от абонентов. Спустя некоторое время руководство компании приняло решение о расширении call-центра, и меня назначили руководителем этого подразделения.

— Вы не задавались вопросом, почему выбор пал именно на вас? Ведь это непросто — возглавить одно из ведущих направлений в деятельности телекоммуникационного предприятия...

— Действительно, это очень сложная работа. Но у меня уже был опыт. Чтобы решать вопросы абонентов, необходимо ориентироваться абсолютно во всех сферах деятельности компании, начиная с продаж и заканчивая технологиями подключения.

Мне всегда хотелось сделать чуть больше, чем прописано в должностной инструкции. Возможно, это стремление и помогло мне стать эффективным руководителем call-центра.

— Вы на этом не остановились...

— После двух лет работы в call-центре меня пригласили в техническую службу на должность директора по эксплуатации сети. Необходимо было развивать клиентоориентированность среди технических специалистов.

— Но вы же не «технар»...

— Конечно, мне пришлось погрузиться во все технические процессы. Выучить на тот момент, казалось бы, непостижимые для меня вещи. Например, построение сети. Я сама ходила вместе с подрядчиками на объекты, забиралась на крыши домов... Чтобы эффективно управлять людьми, на мой взгляд, нужно знать всё, что они делают и чем занимаются.

Вспоминаю первое совещание в этой роли: мне 25 лет, в подчинении — одни мужчины, нужно выстраивать с ними взаимодействие, делать так, чтобы они прислушивались и доверяли. Сработались!

— Похоже, ваш трудовой путь можно считать живой иллюстрацией к выстраиванию стратегии собственного, достаточно успешного бренда. Что стало для вас следующей «амбразурой»?

— Когда работа с клиентами в технической службе была налажена, меня ждал новый проект — управление дебиторской задолженностью. Я разрабатывала бизнес-процессы, систематизировала и оптимизировала их. Были запущены удобные способы оплаты, внедрена система информирования о состоянии баланса. Сегодня абоненты имеют возможность оплачивать услуги, не выходя из дома, с помощью сервиса «интернет-эквайринг». После завершения проекта я возглавила клиентский сервис, реализовав многие свои идеи.

— Например?

— Важнейший момент — клиентоориентированное обслуживание во всех точках контакта с потенциальными потребителями и действующими абонентами. Будь то центры продаж или call-центр. Это касается и менеджеров по продажам, и техников подключения, и, конечно, техников сервиса, которые обслуживают уже подключенных абонентов.

— Скажите, а кто оказал наибольшее влияние на ваше развитие?

— Во-первых, компания, люди, с которыми я работаю. Мои коллеги — настоящие профессионалы своего дела. И, конечно, всё это время меня поддерживал мой непосредственный руководитель и просто замечательный человек — Александр Иванович Мотрич, который на тот момент был исполнительным директором филиала. Я искренне ему благодарна. Именно он разглядел моё стремление сделать наш бизнес успешнее, лучше; всегда помогал и развивал меня как менеджера высокого уровня.

— Сегодня, когда бизнес-процессы отработаны и механизмы взаимодействия отлажены, стало работать проще?

— В Перми «Дом.ru» является одним из лидеров рынка, мы задаём определённый темп. Конкуренты не дремлют, и единственная возможность сохранять позиции — это, конечно же, клиентоориентированный подход. Мы стараемся радовать абонентов не только качественным обслуживанием, но и новыми уникальными услугами.

— Какими именно?

— Этой весной жители Перми и все города присутствия компании получили возможность смотреть «телевидение будущего» с новой ТВ-приставкой. Над приставкой в течение года работали российские и иностранные компании, многие из которых — лидеры в своих областях. Говоря о функциональности, отмечу такие новые сервисы, как мультискрин, catch-up, платный VoD от мировых киностудий, многоуровневый поиск контента, а также возможность использовать смартфон или планшет в качестве ТВ-пульта.

На рынке есть много интересных предложений: кто-то из операторов предлагает мультискрин, кто-то — продвигает HD-контент. Мы аккумулировали наи-



ФОТО КОНСТАНТИН ДОЛГАНОВСКИЙ

более интересные для пользователей решения, стараясь дать абонентам чуть больше, чем телевидение, создав центр впечатлений прямо у клиента дома!

— Какие события минувшего десятилетия останутся, на ваш взгляд, в истории компании?

— Прежде всего это динамика роста. Небольшая пермская компания численностью в 20–30 человек за достаточно короткое время выросла в огромный телекоммуникационный холдинг, который входит в «топ-2» крупнейших интернет-провайдеров России и «топ-4» крупнейших операторов платного ТВ. Услуги «Дом.ru» доступны в 56 городах нашей страны.

По собственным оценкам компании, в 2013 году средняя доля рынка в 56 городах присутствия составила 28% на рынке ШПД и 38% на рынке платного ТВ. «Дом.ru» третий год подряд, начиная с 2011 года, входит в рейтинг агентства Deloitte «500 самых быстрорастущих компаний сектора высоких технологий в регионах Европы, Ближнего Востока и Африки», где

занимает лидирующие места среди компаний России и стран СНГ.

И когда ты видишь эти масштабы, то гордишься своей причастностью к такой истории. Мне повезло, что я попала в эту компанию. «Дом.ru» — первая и единственная запись в моей трудовой книжке, менялись только должности.

Почему я в этой компании задержалась и планирую задержаться ещё? Даже если реализовать хотя бы половину идей, которые есть сейчас в моей голове, то думаю, что меня ещё лет на 10 хватит.

— Вы полагаете, что компания даёт возможности для личностного развития?

— Безусловно! В ней у каждого есть шанс. Обширная география «Дом.ru» позволяет любому специалисту развиваться в любом филиале.

Почти треть руководителей отделов в Пермском филиале — бывшие специалисты call-центра, которых я в своё время принимала на работу. В холдинге есть свой корпоративный университет, который разрабатывает различные обучающие программы, тренинги. В каждом филиале есть корпоративный тренер, развита система наставничества.

— Какова стратегия развития компании на 2014–2015 годы в целом и её пермского филиала в частности?

— Стратегия направлена на предоставление уникальных возможностей, улучшение качественных характеристик продуктов, совершенствование клиентского и технического сервиса, расширение интерактивных сервисов в рамках услуги «Дом.ru TV», а также на разработку и реализацию социальных проектов на городском уровне.

В основном мы акцентируемся на развитии и продвижении цифрового HD-телевидения, увеличении числа HD-каналов и скорости доступа в интернет.

Также «Дом.ru» активно развивает сеть городского Wi-Fi. За последний год мы почти вдвое увеличили количество Wi-Fi точек в целом по России. В Перми сеть DOM.RU Wi-Fi можно найти в более чем 500 популярных кафе, отелях, торговых и бизнес-центрах, образовательных и медицинских учреждениях, а также на открытых площадках. Это самая крупная сеть общественного Wi-Fi в Перми.

— Каким вы видите будущее пермского филиала «Дом.ru»?

— Я вижу, что компания, являясь сегодня лидером на рынке телекоммуникаций, останется им и в будущем. Других планов нет и быть не может. А для соискателей и действующих сотрудников по-прежнему останется привлекательной, стабильной компанией, где каждый может самореализоваться. Для клиентов компания будет и впредь надёжным оператором, которому доверяют и который их не подведёт. ■