



ЭНЕРГИЯ

МОСКОВИИ

№ 43

Июнь, 2010 г.

с нами приходит свет!

ЧИТАЙТЕ В НОМЕРЕ



Энергия мысли

Мосэнергосбыт вновь объявляет интеллектуальный турнир. В компании стартовал отбор лучших идей по темам развития бизнеса и оказания инновационных услуг клиентам.

► стр. 2

Опора бизнеса

Энергосбытовой бизнес держится на взаимовыгодном отношении поставщика электрической энергии и ее потребителя. Нарушение хотя бы в одном из звеньев этой цепи ведет к предсказуемым для энергокомпании последствиям – потере клиента или прибыли. Именно поэтому сегодня, во времена развития конкуренции, как никогда важно выстраивать с клиентами такие отношения, которые гарантируют его лояльность на годы вперед.

В 2005 году РАО «ЕЭС России» и Министерство промышленности и энергетики учредили всероссийский конкурс «Золотая опора», призванный определить лучших потребителей электроэнергии среди сотен тысяч промышленных, бюджетных, сельскохозяйственных предприятий Российской Федерации. С тех пор ежегодно практически во всех регионах страны проходят торжественные церемонии награждения лучших потребителей электрической энергии.

4 июня в центральном офисе ОАО «Мосэнергосбыт» состоялась очередная церемония награждения победителей регионального конкурса «Золотая опора». Из 230 тысяч клиентов-юридических лиц ОАО «Мосэнергосбыт» выбрало 17 победителей, наиболее полно и добросовестно выполняющих свои обязательства перед энергетиками. В семи номинациях было определено по два лауреата и победителю:

Лучшее промышленное предприятие. Лауреаты: ФГУП «НИИ АА им. Семенихина»; ОАО «Машиностроительный завод «ЗиО-Подольск». **Победитель:** ОАО «Аэропорт «Внуково».

Энергоэффективное предприятие. Лауреаты: ОАО «Металлургический завод «Электросталь»; ОАО «Научно-

производственное предприятие «Салют». **Победитель:** ГУП «Московский метрополитен».

Лучшее предприятие, финансируемое из бюджета. Лауреаты: ФГУ Российский научный центр «Курчатовский институт»; ГУ «НИИ Нейрохирургии им. Н.Н. Бурденко» РАМН. **Победитель:** Префектура Северного административного округа г. Москвы.

Лучшее сельскохозяйственное предприятие. Лауреаты: ООО Загорский бройлер»; ООО «ВКХ». **Победитель:** ООО «КЭУШ».

Лучшее предприятие малого и среднего бизнеса. Лауреаты: ИП Конорев Н.П.; ООО «Дрим Хаус». **Победитель:** ОАО БКК «Серебряный бор».

Лучшая управляющая компания Московской области: УК «Регион-Строй».

Лучшая управляющая компания г. Москвы: ОАО ДЕЗ Тагаринского района. ■



Команда-2010

27 мая в подмосковных Ястребках прошел третий по счету День компании. Читайте наш репортаж с места событий.

► стр. 3

Поздравляем!

Мы продолжаем нашу постоянную рубрику «Штрихи к портрету». Герой этого номера – Елена Мишукова, начальник отдела труда и заработной платы. К тому же, 26 мая у Елены Михайловны был юбилей, с чем мы ее сердечно поздравляем!

► стр. 4

Дом будущего

По-настоящему летнее солнце залило в субботу, пятого июня, площадь перед памятником Ленину в столичных Лужниках. А на территории знаменитого спортивного комплекса, который ровно тридцать лет назад принимал Олимпиаду, Правительство Москвы устроило второй Экофестиваль. Так начинался Всемирный день эколога в Москве.

Стенд Мосэнергосбыта на фестивале было заметно сразу: ведь располагался он недалеко от входа, причем представлял собой не мобильный стенд, а почти настоящий дом, который построили за сутки до начала выставки.

Энергоэффективный дом, построенный Мосэнергосбытом и производителем утеплителя Rockwool,

был в буквальном смысле начинен современными новинками, причем как снаружи, так и внутри.

В стенах, обитых негорючим утеплителем нового поколения – каменной ватой, Мосэнергосбытом, совместно с крупными производителями бытовой техники, была представлена концепция «умного» дома, оснащенного современными технологиями.

Весь день от посетителей энергоэффективного дома не было отбоя. Клиенты компании могли проверить состояние своего лицевого счета, юные посетители дома – сыграть в компьютерную игру «Энергоэффективный менеджер», а более серьезно настроенные – поговорить со специалистами Центра по энергосбережению Мосэнергосбыта.

В итоге праздник получился легким, веселым, летним и очень позитивным. Основная задача к следующему всемирному Дню Эколога – продолжать заботиться об окружающей среде и внедрять энергоэффективные технологии на производстве и в быту. ■



Энергия мысли

Людмила
Байко

Год назад в Мосэнергосбыте состоялся первый конкурс бизнес-идей, главной целью которого было определить будущее нашего филиала «Центр продаж». Тогда многие сотрудники Мосэнергосбыта откликнулись на призыв организаторов представить свои идеи и бизнес-планы. Этот интерес и положил начало доброй традиции Мосэнергосбыта – конкурсам на лучшие инновационные проекты.

В конце мая управляющий директор Мосэнергосбыта Петр Синютин подписал приказ о проведении очередного конкурса инновационных идей.

Сегодня мы поговорим с одним из идеологов проекта — директором по маркетингу **Романом Мединцевым**.

Роман Анатольевич, расскажите, пожалуйста, о целях, которые преследует данный конкурс?

Одна из основных задач конкурса – вовлечь наших сотрудников в процессы изменений, происходящие в компании. Но путь от идеи до ее практического воплощения не прост. Поэтому другая задача конкурса – создание механизма коммерциализации этих самых идей. Не случайно лозунг конкурса звучит именно так: «Создай свой бизнес!» По условиям конкурса, победители в номинациях «Энергоэффективные контракты» и «Новые товары, услуги и сервисы для клиентов» получают не только денежный приз, но и процент от будущих продаж предложенных продуктов, т.е. фактически станут соучредителями бизнеса.

Конкурс подобного плана проводился в прошлом году. Что показали итоги предыдущего интеллектуального турнира?

Достаточно сказать, что в компании уже реализованы проекты, занявшие по итогам прошлого года первое и второе места.

По проекту-победителю «МакЭнерго», ставившему целью создание розничного бизнеса на базе филиала «МЦП», началась продажа товаров в розницу, организован прием наличных денег за продаваемые товары. В ближайшем будущем этот перечень дополнится приемом платежей за электроэнергию, услуги ЖКХ, мобильную связь, интернет и т.д.

Реализация проекта «Процессинговый центр» позволила существенно повысить эффективность процесса расчетов с клиентами.

Марк Слонимский, директор по коммерческим услугам:

Энергосервис не только инструмент сохранения и расширения клиентской базы для нашей компании, но и серьезный имиджевый проект, в котором клиент на деле становится партнером. К сожалению, об этом почему-то частенько забывают или просто не придают этому значения.

В настоящее время одним из наиболее перспективных для Мосэнергосбыта направлений бизнеса является разработка и продвижение проектов внедрения энергосберегающих технологий для наших клиентов. И от этого конкурса я жду новых идей энергосберегающих решений.

За последний год мы убедились: далеко не все, что предлагает клиенту «Мосэнергосбыт», пользуется спросом, далеко не все наши идеи находят понимание у наших партнеров. Первый опыт продвижения энергосервисных контрактов выявил нашу неготовность к гибким решениям. Получается, что мы своим интеллектом создаем великолепный бизнес и своими же руками его душим.

Считаю архинужным вдохнуть новую жизнь в этот бизнес, придать ему новый импульс и новое понимание. А важнейшим условием для этого является вовлечение всех сотрудников компании в эту работу. Только общими усилиями мы сможем создать что-то новое и полезное для нашей компании.

И, наконец, хочу подчеркнуть самое главное: автор лучшей идеи станет фактическим совладельцем вновь созданного бизнеса, получая процент от дохода компании. Дерзайте?!

И, конечно же, необходимо отметить, что оба проекта явились следствием инициативы сотрудников, а не указаний «сверху».

Что нужно сделать для того, чтобы выиграть конкурс? Какой позитивный или негативный опыт стоит учесть для успешной разработки проекта?

Вначале стоит определиться, что понимается под инновацией в нашем случае. Однозначно – это не изобретение и не открытие. Новизна в нашем конкурсе – это новизна для Мосэнергосбыта. При выборе проекта (товара, услуги) важно иметь в виду, как данный проект впишется в бизнес компании. Поэтому в качестве основного критерия для победы в первых двух номинациях – «Энергоэффективные контракты» и «Новые товары, услуги и сервисы для клиентов» – будет рассматриваться возможность и перспективы коммерциализации проекта.

Например, проект запуска космических кораблей на Марс, может быть, и интересен сам по себе, однако никакого отношения к Мосэнергосбыту не имеет. Хотелось бы обратиться к будущим конкурсантам с просьбой не предлагать подобных проектов.

Если говорить об уроках предыдущего конкурса, стоит обратиться к проекту производства солнечных батарей, в целом интересному, но, к сожалению, малоперспективному для компании. Ведь, учитывая особенности московского климата, можно было предположить, что проект, требующий больших инвестиций, будет нерентабельным для компании, не являющейся инвестиционной.

А как позитивный пример для номинации «Разработки и инновации по оптимизации существующих бизнес-процессов» приведу уже упомянутый Процессинговый центр. В этом проекте и новизна, и эффективность для компании.

На рынке появляется множество интересных товаров, продаваемых и продвигаемых другими компаниями. Найти продукты, уже существующие на рынке, и наложить их на особенности бизнеса Мосэнергосбыта – вполне реалистичная для участников конкурса задача. Надеюсь, что наши сотрудники будут активны и в этой номинации.

Конкурс состоится. Что дальше?

По итогам конкурса будут сформированы проектные группы с привлечением необходимых экспертов. Убежден, что проекты-победители будут реализованы, а некоторые из сотрудников станут олигархами (улыбается).

Планируется ли проводить конкурсы инновационных проектов на регулярной основе?

Давайте сначала проведем этот. В начале беседы мы говорили о вовлеченности сотрудников. Конкурс – только один из способов создания этой вовлеченности.

В этой связи интересна история компании 3М, для которой участие всех сотрудников в инновациях является частью корпоративной культуры. В 1923 г. сотрудник 3М пришел на предприятие автосервиса, чтобы предложить наладочную бумагу. Попутно он узнал, что в автосервисе существует проблема с покраской автомобилей: при нанесении двух цветов граница раздела получалась неровной. Так возникла идея липкой ленты. Возможно,

эта идея и умерла бы (сотрудник не был специалистом в химии), но компания 3М выделила автору идеи не только средства, но и помощников. А через три года появился скотч. И ещё пример. В 1977 г. церковный певчий (а по совместительству сотрудник той же компании 3М), озаренный выпадающими из Псалтыри закладками, вышел к руководству компании с предложением наладить выпуск листочков-закладок с клеевым краем. Удивительно, что клей для бумажек был найден в «мусорной корзине» забракованных изобретений компании. Так возникли клейкие закладки Post-it. Всё очень просто: лента, бумага и клей...

Возможно, это лишь легенды компании 3М, но хотелось бы, чтобы и о наших сотрудниках ходили такие легенды. Инновации – это просто!

Спасибо Вам, Роман Анатольевич, за тот оптимизм и веру в безграничность интеллектуальных возможностей, которые Вы передаете нашим сотрудникам.

Итак, еще раз назовём условия:

В открытом конкурсе на лучший инновационный проект «Энергия мысли» могут участвовать как отдельные сотрудники, так и группы сотрудников. Победители будут определяться в трёх номинациях:

- «Энергоэффективные контракты»;
- «Новые товары, услуги и сервисы для клиентов»;
- «Разработки и инновации по оптимизации существующих бизнес-процессов».

От желающих участвовать в конкурсе требуются свежие продуктивные идеи, воплощенные в пакетах конкурсной документации. До 12.07.2010 времени осталось не так много. За уточнениями и подробностями просим обращаться к начальнику управления внутренних процессов Натальи Венедиктовой, тел. (499) 132 8402 (внутр.3402).

И напоследок пожелание всем: будьте активными и успешными!

Мы присоединяемся к этим напутствиям и, в свою очередь, желаем: «Ни пуха ни пера!» ■

Вот как прокомментировал причины обращения к идее проведения конкурса Бислан Гайрабеков:

Хочу обратить внимание читателей газеты на все те изменения, которые происходят в нашей компании.

В прошлом году мы заявили о стратегии перехода от энергосбыта к энергосервису. Это сложнейшая задача по изменению, прежде всего, нашего сознания, нашего отношения к тому, что мы делаем. Единый прейскурант, промо-акции, новый сайт, новые стандарты обслуживания – далеко не полный перечень событий и явлений на пути к лучшему пониманию нашего клиента. Нам необходимо, исходя из его предпочтений, расширять линейку товаров и услуг. То есть мы должны все время искать и находить. Находить лучшие решения. И здесь очень важно использовать все ресурсы компании, в том числе и человеческие. Идея с конкурсом «Энергия мысли» как раз попытка выявить интеллектуальный потенциал компании. И этот процесс, на мой взгляд, всерьез и надолго!

А клиент-то ушел...

Елена
Лямочкина

Вот и отремела церемония вручения премий «Золотая опора»! Крупные клиенты Мосэнергосбыта, победившие в номинациях, довольные собой, забрали награды и теперь «почивают на лаврах». Быть клиентом ОАО «Мосэнергосбыт» не только выгодно, но и, как оказывается, приятно.

У Мосэнергосбыта немало крупных клиентов. Среди них: ОАО «Аэропорт «Внуково», ГУ «НИИ Нейрохирургии им. Н.Н. Бурденко», ГУП «Московский метрополитен» и др. А недавно в списке наиболее крупных клиентов Мосэнергосбыта мог оказаться и знаменитый мебельный сетевик ИКЕА. Но не тут-то было! Около года длилась история с согласованием договоров на энергоснабжение объектов наших «шведских друзей». То они видели некую «двойственность» в чтении договора, то и вовсе считали, что мы собираемся их обмануть. Наконец-то «выстраданные» договоры были согласованы и подписаны.

27-го марта курьерской службой в центральный офис Мосэнергосбыта были доставлены договоры энергоснабжения с ООО «МЕГА Белая Дача» и ООО «ИКЕА МОС». На первом листе принятого комплекта документов имелось прямое указание адресата – директор по работе с оптовым рынком и крупными клиентами

В.Л. Сурменко». Документы эти были приняты, но ни в Дирекцию по работе с оптовым рынком, ни в Управление договорной работы, ни в отдел документационного обеспечения они не попали! Лишь спустя месяц они нашлись целыми и невредимыми. Оказывается, 27-го марта пакет был принят нашим коллегой, у которого благополучно и пролежал весь месяц.

Заместитель директора по работе с оптовым рынком и крупными клиентами Андрей Савельев: «Очень долго и тяжело мы налаживали отношения с коллегами из ИКЕА. Они несколько раз обвиняли нас в том, что мы долго согласовываем документы. Тем не менее мы пришли к единой позиции. ИКЕА, заинтересованная в сотрудничестве, отправила нам документы, Мосэнергосбыт их получил. А на деле их и нет, и найти не могут! Конечно, мы звоним коллегам в ИКЕА, интересуемся, выставляя себя не в самом лучшем свете, где документы. А они, оказывается, у нас давно. Получилось, что мы себя очень некрасиво повели!»

Вот так из-за элементарной халатности мы потеряли клиента. А ведь мы заявляем о своей клиентоориентированности!

Как можно было бы избежать этой ситуации? Возможно, выходом стало бы создание рабочего места сотрудника ОДО на входной



группе в Центральный офис. Тогда документы передавались бы напрямую в отдел документационного обеспечения, который и распределял бы их по адресатам.

Но все же, коллеги, давайте не забывать, что мы – одна команда! Мы работаем в огромной компании, где очень важно налаженное взаимодействие. В условиях обострившейся конкуренции потерять клиента легко. Будьте внимательны к документам, которые попадают вам в руки, с уважением относитесь не только к своей работе, но и к работе окружающих вас коллег. ■

Команда-2010

Игорь
Гусенков



Маленькие корпоративные радости есть у каждой компании, от крупного межнационального холдинга до маленького офиса. Они дают сотрудникам возможность понять, что работа – это не только аккуратно подшитые бумажки и строгий деловой стиль при общении с клиентами, но еще и живые люди внутри самой компании.

Первый День компании состоялся в апреле 2008 года. Дата его проведения была выбрана неслучайно: в апреле 2005 года в результате выделения из Мосэнерго был образован Мосэнергосбыт. А День компании в 2010 году должен был стать особенно торжественным, ведь компании исполнилось 5 лет.

27 мая. 8 утра. Деревня Ястребки, километрах в пятидесяти западнее Москвы, уже не спит. В пяти минутах езды от деревни спортивно-оздоровительный центр «Горизонт». Кругом густой ельник. Лениво поднимаются вверх оранжевые шлагбаумы, пропускающие на парковку комплекса машины с подъезжающими сотрудниками Мосэнергосбыта, охранники переговариваются в шипящие до и после диалогов рации, бодрые аниматоры завершают последние приготовления. Немного портит картину моросающий дождь. Непонятно — то ли доставать зонтик, то ли немного потерпеть.

Потихоньку подъезжают машины с сотрудниками компании. Из них показываются немного заспанные лица. Над музыкальным пультом колдует ди-джей, который пытается веселыми и энергичными ритмами сделать небо над Ястребками хоть немного светлее. На какое-то время дождик действительно перестал моросить, чуть выглянуло солнышко, но, как всегда бывает, природа решила до последнего испытать стойкость энергетиков — на ветровках вновь появились капли легкого дождя.

«Интересно, а мы под дождиком будем бегать?», «Эх, жалко, а так хотелось в майке позагорать», «Погодка, конечно, не задалась» — такие разговоры были слышны поутру на территории спортивного центра.



К десяти утра на парковке возле комплекса яблоку негде было упасть. Да и не только на парковке — перед административным зданием центра «Горизонт» стали образовываться кучки людей, все в футболках в корпоративных тонах, кто с табличкой, на которой написано название команды, кто с флагом, кто с фотоаппаратом. Но многих не было. Два автобуса, которые должны были привести сотрудников из московских офисов компании, задерживались. Пробки в тот день действительно были заодно с погодой.

Начало игр в честь Дня компании невольно затягивалось. Хотя сами участники соревнований не особенно об этом жалели: «Наоборот, так у нас есть возможность познакомиться с другими сотрудниками, которые с нами в команде, так мы сможем выработать тактику, и первое место окажется ближе», — говорили уже приехавшие.

Ближе к одиннадцати часам под призывы ведущего все двадцать команд выстроились в стройные ряды напротив небольшой импровизированной сцены. К микрофону подошел управляющий директор компании Петр Синютин, который пожелал всем честной и справедливой борьбы, а также поздравил всех коллег-энергетиков с пятилетием компании. «Пять лет — это первая круглая дата в истории нашей компании как отдельного звена бизнеса. И эти пять лет мы достойно выполняли свою работу по оказанию нашим клиентам тех услуг, в которых они были заинтересованы, делали это вместе, делали это в нужные сроки. И последующие и пять, и десять лет мы должны совершенствовать свою работу, оттачивать свой профессионализм, передавать его тем, кто только начинает работать в энергетике», — прозвучали из динамиков слова управляющего директора.

Всего в соревнованиях участвовало двадцать команд, в которых были представлены все подразделения Мосэнергосбыта, филиалы и дочерние общества.

После небольшого брифинга, который совместно с участниками провел ведущий, команды по сигналу ринулись выполнять непростые задания организаторов, призванные сплотить участников, проверить их смекалку и командный дух.

Спортивный центр в момент ожил, везде мелькали синие и желтые футболки, развевались флаги Мосэнергосбыта, аниматоры объясняли участникам, что нужно делать в каждом конкурсе. Суть самих соревнований состояла в том, чтобы за самое короткое время успеть пройти десять испытаний. Причем пять из них были соревновательными, то есть в них одна команда соревновалась с другой, и пять индивидуальных, когда в одном испытании участвовала одна команда. Если в позапрошлом году команды искали слова-шифры и ключи, а в прошлом строили самую высокую башню, то в этом году испытания были, пожалуй, самыми разнообразными. В большом крытом спортивном зале, где тоже проходили соревнования, команды состязались в ловкости, памяти и сноровке.

Была тут и игра «Битва шариков», в которой каждому участнику из двух команд привязывали к ноге воздушный шарик, а побеждала та команда, у которой оставалось больше целых шариков.

Понравилась участникам и игра «Сбор электричества», в которой участники команды выстраивались парами, в руки брали две палки — по одной каждому игроку. На удалении от команды были разбросаны разнообразные предметы — так называемые «электроды». Пользуясь «китайскими» палочками, команда по очереди должна была принести в свое ведро как можно больше электродов.

Игра «Капризный факс» — все участники одной команды выстраивались друг за другом в колонну, последнему выдавался листок с изображением несложного предмета, который он и должен был нарисовать на листе на спине следующего участника. Та команда, чей рисунок менее всего отличался от оригинала, и становилась победителем. У заядлых футболистов особым успехом пользовалась игра «Гол всей командой»: по три человека от каждой команды должны были забить мяч в ворота, причем сделать все это вслепую, ориентируясь исключительно на подсказки тех, кто был с ними в одной команде.

На втором часу игры все уже и забыли о не слишком удачной погоде. Пробегавшие мимо коллеги улыбались, оживленно обсуждая удачно завершившийся для них конкурс. Ближе к двум часам участники отправились на ланч, после которого предстояло пополнить свой счет очками, заработанными уже в индивидуальных состязаниях. Помимо стандартных игр — типа дартса, городков, метания колец — были и оригинальные. Например, игра «На плоту» — стоя на мате, команда должна перевернуть его, не касаясь земли. Или игра «А я все помню!», в которой капитан команды назначает 10 человек для участия в конкурсе и выбирает тему (например, «Осветительные приборы»). Первый участник называет слово на заданную тему, например, «лампочка». Второй участник повторяет предыдущее слово и добавляет свое — допустим, «свеча». И так далее, по кругу. Если кто-то ошибается или не может придумать нового предмета, то все начинается заново. По признанию участников, индивидуальные игры оказались ничуть не менее интересными, чем соревновательные.

Ближе к трем часам появилась первая команда, успешно закончившая все соревнования, стали подтягиваться и другие участники. Кто же стал победителем пятых юбилейных игр в честь Дня компании ОАО «Мосэнергосбыт»?

Итак, торжественный момент. Первое место завоевала команда блока по маркетингу и коммерческим услугам «Энергия». Капитан команды Павел Сотуленко не скрывал радости: «Для меня это первое участие в подобной мероприятии. Рад, что наша команда заняла первое место. Идея проведения праздника мне понравилась — укрепляются корпоративные ценности, сотрудники учатся работать в команде. Надеюсь, что в следующем году топ-менеджеры тоже примут активное участие в мероприятии».

Второе место — за командой «Вымпел», собравшей под свои знамена представителей Блока ПХО, правового блока и сотрудников ОРПП. Третье место, золотая середина призовых мест, оказалось в руках у команды «Гроза», состоявшей из сотрудников Зеленоградского и Западного ТО. Четвертое место заняла команда «Дружба», составленная из сотрудников центрального офиса и дочерних компаний. Пятое место досталось команде «Чайка», основой которой были сотрудники ДЗО.



После церемонии награждения все участники отправились на футбольное поле отправлять в небо синие бумажные шары-желания, которые, как маленькие воздушные шары, сначала нужно было поджечь, а затем отпустить в небо. Один за другим поднимались вверх желания участников, наполняя воздух радостью и надеждой.

После запуска шаров все участники отправились на обед, и только после этого парковка возле комплекса «Горизонт» стала понемногу пустеть. Участники нехотая развлеклись с пониманием того, что Мосэнергосбыт — огромная компания, в которой работают действительно интересные, умеющие поддержать товарищей и помочь друг другу люди. ■

Михаил Соловов, начальник клиентского офиса «Павловский Посад»:

Безусловно, такие праздники проводить нам необходимо. И чем чаще, тем лучше. Ведь все мы работаем в большой компании, офисы которой находятся в самых отдаленных уголках Московского региона. Еще мне лично нравится то, что День компании проводится именно в таком ключе — активные игры, соревнования. В них присутствует тот спортивный дух, которого иногда не хватает в повседневной жизни. И это здорово. Это гораздо интереснее, чем любые посиделки и тосты руководства за руководство. Есть такое понятие — team-building, вот как раз День компании дает нам возможность этот team-building реализовать. Праздник очень динамичный, и я считаю, таким он и должен быть.

Штрихи к портрету

Любить людей!

Людмила
Байко

Одна из первых, кого встречают, приходя в центральный офис на Вавилова, новые сотрудники, — начальник отдела труда и заработной платы Елена Михайловна Мишукова. Эту высокую, улыбчивую, обаятельную женщину в компании знают все. Организационная структура Общества, штатное расписание, тарифная сетка, коэффициенты, надбавки, премии, доплаты — все эти чрезвычайно важные для каждого из нас вопросы доскональнее её в Мосэнергосбыте не знает никто.

— Елена Михайловна, почему Вы выбрали именно эту профессию?

Можно сказать так: «Мама за руку привела». Это, видимо, судьба.

Собиралась пойти по стопам отца, но не поступила в институт связи. А мама работала в отделе подготовки кадров управления «Мосэнерго», вот привела к себе и подготовила кадр (улыбается). Здесь, в Мосэнерго, и началась моя трудовая биография. Потом я закончила политехнический институт по специальности «инженер-электрик» и с 1978 года работаю в Мосэнергосбыте.

— Как Вы думаете, в чем заключаются важнейшие качества, которые требует ваша профессия?

Скрупулёзность, пылливость, логичность, усидчивость, умение чувствовать, ощущать цифру (поэтически выражаясь): важно, чтобы она точно и плотно легла в пространство мозаики, которую мы складываем.

— По каким признакам Вы определяете, что добились успеха?

Когда виден конечный результат. Даже если он отрицательный — и такое иногда бывает необходимым. А когда работа сделана, результат налицо — вот тогда приходят и гордость, и удовлетворение.

— Считаете ли Вы себя дружелюбным человеком?

Да. («Да», «да» — со всех сторон зазвучали в подтверждение голоса сотрудников отдела и просто зашедших по делам.)

— У Вас много друзей. Что Вы цените в людях?

Моя мама говорила мне: «Люби людей, и они к тебе потянутся». Не знаю, что нас друг к другу притягивает, но мои друзья действительно чем-то на меня похожи. Не приемлю неискренности, не терплю предательства... Доброта, порядочность, интерес к новому, жизнерадостность и жизнелюбие — вот, пожалуй, самое важное.

— За время работы здесь Вы получали предложения от других работодателей?

Да, бывало, и не раз (причем, последнее совсем недавно). От разных компаний, энергетических и не только, весьма выгодные в финансовом отношении и не очень... Я задумуюсь, попытаюсь представить себя на новом месте и... — и не получаю! Не могу представить себя на другом месте, вне Мосэнергосбыта, прикинула сердцем и душой.

— Чем Вы любите заниматься в свободное время? Ваши хобби.

Мое хобби — путешествия. В выходные дни, в отпуске ли — я всегда в пути. Путешествую действительно очень

много: и с семьёй, и с друзьями. Поразительно, как многообразна наша планета, как непохожи и впечатляюще закаты в разных странах. Побывала практически во всех частях света, кроме Антарктиды и Северного полюса. И там тоже когда-нибудь хочу оказаться (улыбается). Рассказывать можно долго и о многом. Хотя ближе по духу Европа, особенно Испания: видимо, греет она душу русского человека. Очень люблю море, особенно на острове Майорка.

В Москве в свободное время люблю ходить в кино, в театр. Обожаю Марию Аронову, готова пойти на любой спектакль с её участием.

— Вы так давно работаете в Мосэнергосбыте, можно сказать, живете тут. Каким, по-Вашему, должен быть Идеальный Энергосбыт?

Идеальный Энергосбыт?! Как-то не представляла себе такую пирамиду (смеётся). Но из поездок по отделениям, из встреч и разговоров с нашими сотрудниками выношу главное: Мосэнергосбыт — это не столько организация, корпоративное здание, оформленное, как велит стандарт, в фирменных цветах... Это светлая душевная атмосфера, создаваемая людьми, которые горят, переживают за компанию, их доброжелательным отношением, готовностью помочь клиенту, помочь коллеге. Мне импонирует наш девиз: «Лицом к клиенту!». Ведь так важно, чтобы, покидая офис или кладя телефонную трубку, клиент искренне желал нам всего хорошего. Во многих наших отделениях так оно и есть.

А вот если бы в штатное расписание ввели должность психолога и выделили помещение для психологической разгрузки... Да на берегу моря... Это и был бы Идеальный Энергосбыт!

— Поделись секретами воспитания своих детей. Чем они похожи на Вас?

Секрет один — надо любить детей! Я никогда не давила на детей, но культивировала в них самостоятельность, ответственное отношение к жизни. И как мне кажется, это у меня получилось. Дети не пошли по моим стопам, хотя сын какое-то время работал в одном из филиалов Мосэнерго, так что трудовой династии не получилось. Дочь Екатерина работает в Институте космических исследований, сын Алексей — в страховой компании. И я рада тому, что они выросли неравнодушными, любознательными, порядочными людьми. Они моя поддержка и опора в самые тяжелые моменты жизни. Я счастлива в детях!

— Можете ли Вы назвать себя счастливым человеком?

Да! Занимаюсь любимым делом. Выросла любимым детей, общаюсь с любимыми друзьями. Нахожусь в постоянном познании мира. Каждый день проживаю по-новому. Этого мало?!

— Оглядываясь назад, что бы Вы хотели поменять в своей жизни?

Ничего бы не меняла... Что менять?

Жизнь подарила мне много счастливых мгновений, радостных событий, незабываемых встреч. И за это я ей благодарна. А если менять — то это будет уже не моя жизнь!

— В последнее время Мосэнергосбыт заметно обновился и существенно помолодел. Ваши пожелания молодым сотрудникам?

Меняются времена, меняемся и мы... Я люблю молодёжь, она приносит весну и обновление. Хорошие приходят ребята! Хотелось бы, чтобы они, продолжая и развивая традиции компании, сохранили прежнюю — добрую, душевную, почти семейную — атмосферу общения внутри коллектива, которой всегда славился Мосэнергосбыт!

Разговаривать с Еленой Михайловной можно бесконечно. За рамками интервью остались и оценки спектаклей, и рассказы о детях, наиболее яркие впечатления от поездок, и женское, глубоко личное... «Любимое время года — весна, потому что родилась весной, и радостно оттого, что все цветет, а плоды впереди и ты их увидишь. В жизни я люблю красный цвет — цвет победителя, а вот цветы люблю белые — пионы, а особенно ландыши. Но не дарят их мне, увы, — занесены в Красную Книгу.»

Наше искреннее пожелание: чтобы ландыши ещё долго цвели в душе замечательного «весеннего» человека — Елены Михайловны Мишуковой!

Мишукова Е.М. родилась 26 мая 1955 года в Москве. С 1972 года работает в московской энергосистеме.

Окончила в 1979 году Московский политехнический институт. Работала экономистом в Московском областном отделении Энергосбыта — филиала Мосэнерго, в планово-экономическом отделе в центральном офисе Мосэнергосбыта. С 2005 года начальник отдела труда и заработной платы ОАО «Мосэнергосбыт».

Награждена знаком «Заслуженный ветеран труда Мосэнерго» Истепени, Памятной медалью «120 лет Мосэнерго», Почетной грамотой ОАО «Мосэнергосбыт».



Истра: стандарты в действии

Игорь
Гусенков

Еще в начале этого года мы публиковали интервью первого заместителя управляющего директора по работе с клиентами Владимира Клименко, в котором он рассказывал о нововведениях, которые планируется внедрить в компании. Помимо клиентоориентированности, энергосервиса, Владимир Николаевич говорил и о конкретных вещах, которые мы должны внедрить на рынке электроэнергетики первыми — или проиграем...

Шестнадцатого июня в подмосковной Истре, по адресу: улица Ленина, дом 5, можно было наблюдать необычную для того пасмурного дня картину: клиентский офис Мосэнергосбыта был совершенно по-праздничному украшен, а рядом со входом играл настоящий живой оркестр.

Все готовились к торжественному для компании событию — презентации нового клиентского офиса «Истринский» Западного территориального отделения.

На самой презентации, помимо менеджеров Мосэнергосбыта, собравшихся в Истре целой делегацией, присутствовала также и глава муниципального района Анна

Щерба. В ходе презентации, которая была профессионально проведена главным экспертом отдела координации и обеспечения деятельности территориальных отделений в МО (север) Александровской Оксаной, управляющий директор Петр Синютин зачастую сам «брал слово» и объяснял главе района принципы работы компании.

Важной особенностью нового офиса в Истре является то, что тут на практике применены новые подходы в обслуживании клиентов, в частности, у клиентов компании появилась возможность прямо в офисе приобрести энергосберегающие технологии. Пусть пока это только энергосберегающие лампы и многотарифные счетчики, но главное — начат про-

цесс по изменению работы самих офисов, ведь они должны стать действительно супермаркетами электрической энергии.

«Новый офис в Истре уже сейчас обслуживает 1 219 организаций и 29 563 частных клиентов. И мы будем прилагать все усилия к тому, чтобы обе эти цифры росли прямо пропорционально времени, прошедшему с момента начала работы офиса. Мне также очень хочется поблагодарить сотрудников нашего блока, которые сделали все возможное, чтобы новый офис в Истре смог принимать клиентов и предлагать высококачественные услуги», — отметил в завершение презентации директор по работе с клиентами в Московской области (север) Владимир Бойцов. ■

Редактор: Константин Вероужский
Над номером работали:
Игорь Гусенков,
Елена Лямочкина,
Людмила Байко

Фото:
Игорь Гусенков,
Дмитрий Кукушкин
Газета издается пресс-службой
ОАО «Мосэнергосбыт»

Адрес редакции:
117312, г. Москва, ул. Вавилова, д. 9, к. 542.
Тел.: (499) 132-86-97.
E-mail: redact@mosenergosbyt.ru
www.mosenergosbyt.ru

Газета отпечатана офсетным способом.
Подписано в печать
Объем 1 п.л.
Заказ № _____
Тираж 999 экз. Распространяется бесплатно