

«Горячая линия» стала «Линией консультаций»

стр. 2

РИЦ 177- 22 года!

стр. 3

Как стать лучшим в своем деле

стр. 5

Готовимся к новогодним праздникам

стр. 6

● СЛОВО ДИРЕКТОРА

## Мы сделали свой выбор



Дорогие друзья!

В этом году мы отметили 22-летие нашего РИЦ. Все эти годы показали, что заложенный фундамент ценностей, позитивного отношения к нашему продукту, решительность и смелость сотрудников были верными. В 2013 году мы сформулировали миссию РИЦ, это представление нашего будущего, наши мечты – мы хотели быть первыми!

Выбор, а не шанс определяет судьбу человека и организации. Мы сделали свой выбор, мы много делаем, чтобы клиенты выбирали нас. Подтверждением этого было первое место за продажи на новом рынке за 2014 год. Победы вдохновляют и стимулируют! ДИС и ДВИБ взяли для себя четкие цели: первое место по количеству отключений (т.е. сохраняя минимальные показатели среди РИЦ

нашей группы) и 1 ранг по региональным выпускам. Чем дальше мы видим, тем большего мы можем достичь. Тот, кто уже делает свою работу хорошо, может делать её еще лучше, в конечном итоге надежность любой цепи определяется по самому слабому звену. Я уверена, что только командная работа позволит слабому звену стать сильнее.

Светлана Ляшенко, директор РИЦ 177

● О НАС

## В какой компании мы работаем

Со страниц газет и с экрана телевизора мы постоянно слышим, что мировая экономика переживает кризис. Россию, как часть мировой экономики, это тоже в полной мере касается. Однако все рассуждения на эту тему кажутся достаточно туманными и далекими. Мы предлагаем посмотреть на ситуацию через призму цифр и в свете работы нашей компании.

Показатели развития экономики страны за три квартала 2015 года свидетельствуют о продолжении экономического спада, снижении выпуска в промышленном производстве, за исключением добывающей отрасли, усилении инфляционных тенденций, ухудшении социального положения населения и увеличения долговой нагрузки на бюджеты регионов, которое ожидается к концу года. Неправительственные эксперты ожидают падение ВВП в 2015 году на 3,4–4,3%.

Инвестиции в экономику Кубани в январе-марте 2015 года сократились почти в половину и составили 73,7 млрд рублей, или 51,3% к январю-марту 2014 года, сообщает пресс-служба Краснодарста.

Несмотря на то, что справочно-правовая система КонсультантПлюс является самой распространенной (по исследованию ВЦИОМ 2014 г.), под влиянием экономической нестабильности за последние годы в сети КонсультантПлюс показатели экономического роста измеряются в отрицательных величинах. Общероссийская сеть распространения КонсультантПлюс состоит из 300 РИЦ, расположенных в крупных городах, и более 400 сервисных подразделений в небольших населенных пунктах.

Мы внутри нашего РИЦ вынуждены ввести режим жесткой экономии сопутствующих материальных затрат, чтобы максимально сохранить коллектив и уровень зарплат. Полностью переходим на электронный

в декрет, очередной отпуск), чтобы не пришлось брать новые единицы, но при этом в полной мере сохраняем коллектив и его конкурентоспособность. Да, мы стали работать интенсивнее. Профессиональные и квалификационные требования к каждому



ужесточены. Но мы работаем. У нас нет массовых сокращений. У нас в полном объеме и в срок выплачивается заработная плата со всеми поощрительными надбавками. Мы сохранили корпоративные традиции. Мы вводим новый сервис для клиентов и стремимся повышать качество услуг.

Одним из основных и важных показателей стабильности РИЦ сети КонсультантПлюс является количество клиентов. Анализ динамики сокращения количества клиентов нашего РИЦ показал, что, несмотря на экономический кризис, за 2015 год количество клиентов, отказавшихся от информационных услуг, сократилось на 17,99 % по сравнению с 2014 годом и на 16,38 % по сравнению с 2013 годом.

Это стало возможным благодаря тому, что в РИЦ в последнее

время уделяется большое внимание обучению и профессиональному развитию сотрудников, а также получению практических навыков работы. Все специалисты проходят регулярное обучение, направленное на повышение квалификации. В

компании работает внутренний бизнес-тренер, а также организуются семинары для сотрудников с участием высокопрофессиональных тренеров сети КонсультантПлюс из Москвы. Для сплочения команды проводятся различные тренинги. Давайте исходить из того, что кризис – это еще и время возможностей.

Только сплоченный и профессиональный коллектив, настроенный на успех, способен помочь компании стабильно держаться и развиваться на рынке правовых услуг. И коллектив РИЦ 177 доказывает своей работой в 2015 году, что является командой профессионалов, нацеленной на стабильный рост и развитие нашего РИЦ.

Любовь Тонаева, информационно-аналитический отдел

● НОВОЕ В СИСТЕМАХ КОНСУЛЬТАНТПЛЮС

С 1 сентября 2015 года

**Закупки по закону N 223-ФЗ - решение спорных вопросов в материалах КонсультантПлюс**

«Путеводитель по спорам в сфере закупок» справочной правовой системы КонсультантПлюс пополнился спорными ситуациями по закону N 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц». Теперь заказчики и участники закупок могут быстро получить информацию о позициях судов и госорганов по конкретным вопросам, связанным с применением закона N 223-ФЗ, и найти выход из похожей ситуации. Также в Путеводителе представлены спорные ситуации по закону N 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».

С 1 октября 2015 года

**«Конструктор учетной политики» - для организаций, применяющих УСН**

«Конструктор учетной политики» в справочной правовой системе КонсультантПлюс теперь могут использовать и специалисты организаций, применяющих упрощенную систему налогообложения (УСН). Сервис поможет создать учетную политику для целей налогообложения и бухгалтерского учета, а также проверить имеющуюся учетную политику на актуальность и соответствие законодательству.

С 15 октября 2015 года

**Новые полезные возможности системы КонсультантПлюс**

В обновленной Системе КонсультантПлюс появилась возможность добавлять на Стартовую страницу профессиональные новости для бухгалтера. Эта онлайн-лента новостей содержит актуальную информацию, необходимую бухгалтеру для работы. Также в Системе стали информативнее результаты поиска.

Лента новостей обновляется несколько раз в день (при наличии доступа в Интернет) и включает:

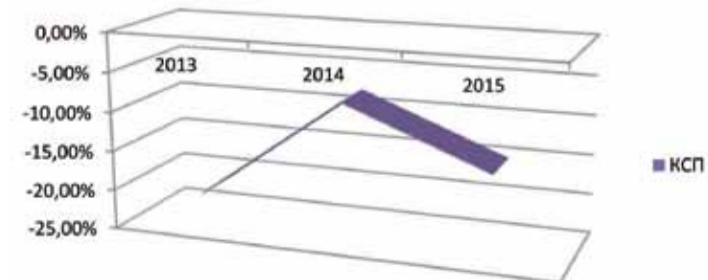
- новые документы по налогам, взносам и бухучету;
- последние разъяснения профильных ведомств;
- судебную практику по актуальным вопросам;
- новости по кадровой тематике и другие важные события, связанные с работой бухгалтера.

С 2 ноября 2015 года

**Закупки по закону N 44-ФЗ: новые пошаговые инструкции в системе КонсультантПлюс**

«Путеводитель по контрактной системе в сфере закупок» в справочной правовой системе КонсультантПлюс пополнился новыми практическими материалами с пошаговыми инструкциями и образцами заполнения документов. Они помогут специалистам быстро разобраться в вопросах проведения закупок по правилам Закона N 44-ФЗ и подготовить необходимые документы.

### Продажи РИЦ



Данная экономическая ситуация в стране и крае не могла не сказаться на рынке справочно-правовых систем в целом, и нашей компании в частности.

документооборот, сокращаем непрофильные расходы. Мы добавляем сотрудникам дополнительные функции из смежного функционала (взамен ушедших

# ЗА КАЧЕСТВОМ ПРИДЕТ КОЛИЧЕСТВО



Наша компания непрерывно работает над улучшением сервиса по обслуживанию клиентов. Стратегическое направление в работе нашего регионального центра - постоянное повышение качества предоставляемых услуг.

Начиная с 2002 года в сети Консультант Плюс действует Единый Стандарт Качества Сервисного Обслуживания. Требования Стандарта Качества устанавливают перечень сервисных услуг для пользователей и регламентируют порядок их оказания.

В целях обеспечения наших клиентов качественным сервисом, а также для того, чтобы оценить, насколько предоставленная услуга соотносится с ожиданиями Клиента, в компании было создано отдельное подразделение

– СЛУЖБА КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА СЕРВИСА. Задачей подразделения является системная оценка качества сервисного обслуживания, контроль работы отделов регионального центра. Работа строится на принципе «независимого контроля».

Для нашей компании очень важно получать обратную связь от клиентов о качестве предоставляемого сервиса. Специалист по аудиту качества встречается с клиентами и в форме свободного интервью ведет беседу с пользователями. В этой ситуации очень важно, чтобы аудитор вызывал доверие, расположил к себе собеседника. Коммуникабельность, способность анализировать информацию, объективно оценить ситуацию помогают убедиться, что все элементы сервиса реализуются по отношению к клиенту максимально качественно.

Служба контроля качества сервиса является одним из важных звеньев в общей работе компании и фактически "держит руку на пульсе" отношения клиентов к сервису. Наши пользователи воспринимают специалистов СЛУЖБЫ КОНТРОЛЯ не как ревизоров, а как партнеров в их работе, видят заботу о себе.

Кроме того, специалисты по информационному обслуживанию и другие сотрудники Регионального центра всегда могут обратиться за помощью в СЛУЖБУ КОНТРОЛЯ при возникновении нестандартной или трудной ситуации.

Мы будем благодарны Вам за любую информацию о качестве обслуживания и о работе нашей компании. Свяжитесь со специалистом Службы Качества и Ваши замечания и предложения будут обязательно рассмотрены. Нам важно достоверно знать о качестве оказываемых нами услуг!

**Ольга Ключникова,**  
аналитик отдела аудита

## ДВИЖЕНИЕ ВПЕРЕД

# «Горячая линия» стала «Линией консультаций»



При возникновении вопросов в сфере бухгалтерского учета, налогообложения, кадрового делопроизводства, гражданского, земельного, трудового, семейного права пользователь может обратиться с запросом на Линию консультаций РИЦ. Используя возможности СПС КонсультантПлюс и все существующие в Системе инструменты поиска, специалисты Линии консультаций проанализируют вопрос с учетом действующего законодательства и подберут документы, чтобы помочь клиентам принять верное решения.

На основе нормативных правовых актов, разъяснений компетентных органов, ком-

ментариев специалистов в различных областях, а также материалов судебной практики специалисты Линии консультаций подготовят краткую аннотацию к подборке документов, отвечающих на вопрос клиента, с обязательными ссылками на источник. Задача Линии консультаций - осветить вопрос пользователя с разных сторон, предоставить информацию о возможных последствиях при выборе определенного варианта действий. Наиболее важные моменты, которые помогут пользователю принять решение, выделяются цветом. При наличии коллизии в законе либо существовании нескольких позиций по вопросу, специалисты Линии консультаций информируют о них пользователя, предоставляя возможность самому принять решение с учетом возможных рисков. Иногда приходится дополнительно связываться с клиентом для уточнения исходных данных, без которых дальнейшая работа по заявке будет невозможна.

В письменном ответе обязательно содержится фамилия и имя специалиста, осуществившего подготовку консультации. При возникновении вопросов пользователь может обратиться непосредственно к указанному специалисту за разъяснением. Срок подготовки ответа на вопрос пользователя в рамках услуги Линия консультаций от 1 до 3 дней. После направления ответа на вопрос специалисты Линии консультаций информируют пользователя о результатах по телефону.

**Наталья Патрушева,**  
эксперт Линии Консультаций РИЦ 177

На фото: Мария Ревтова, специалист Линии консультаций РИЦ 177

В октябре в РИЦ 177 был проведен опрос, в рамках которого сотрудникам предложили высказать свои пожелания по организации работы в РИЦ. Отдельная благодарность сотрудникам ДВИБа, которые активно высказывали свои пожелания.

## ПРИНУДИТЕЛЬНО ТАНЦУЕМ

На вопросы отвечает  
руководитель департамента ведения  
информационных банков Наталья  
Миненко.

Вопросы были разные. Наиболее «горячие» разясняем через газету.

### Система определения «лучших сотрудников». Депремирование за ошибки.

Определение «лучшие сотрудники» подразумевает, что это специалисты, показавшие на протяжении квартала отличные результаты по всем показателям. Критерии оценки разрабатывались с учетом предложений от сотрудников, с учетом требований к подразделению, были приняты нами и утверждены. Как мы можем менять правила в процессе их работы? Какие же это тогда правила? И какой смысл их разрабатывать и соблюдать, если сегодня – так, а завтра – иначе? Разумеется, учесть каждое действие, каждый рабочий момент невозможно, поэтому в качестве критериев отбирались те показатели, которые можно посчитать и «увидеть», чтобы оценка была максимально объективной.

### Неравномерность распределения нагрузки между сотрудниками.

Прежде чем говорить о нагрузке, давайте вспомним должностные обязанности:

- 1) Осуществлять работу по подготовке новых документов.
- 2) Проводить проверки информационной базы с целью выявления типовых ошибок.
- 3) Изучать инструктивные и методические материалы, осваивать новые технологические разработки и т.д.

«Новички», не имея практического опыта на начальном этапе работы, не могут выполнять весь функционал, поэтому на период их обучения опытные сотрудники берут на себя более сложные обязанности. Так было, когда «новичками» являлись они сами. Кроме того, уровень нагрузки и качества работы в обязательном порядке учитывается при начислении зарплаты и более квалифицированные сотрудники получают соответственно более высокую зарплату.

### Вопросы по недостаточности технического оснащения и электронных источников для работы.

Ваши вопросы и пожелания были учтены. В ноябре для департамента ведения информационных банков (ДВИБ) будет приобретена дополнительная лицензия СЭД «Дока». Для обеспечения более качественной

корректорской правки, на компьютере для дежурных сотрудников ДВИБ открыт интернет-доступ к определенным сайтам: www.slovari.ru, www.gramota.ru и т.д.

Техническим отделом РИЦ в настоящее время ведется работа по установке на дежурном компьютере необходимой для ДВИБ версии Word, что даст возможность внефирмным операторам обучаться и готовить формы документов, находясь на дежурстве в офисе.

### Добровольно-принудительное участие в мероприятиях, проводимых в РИЦ.

Добровольно-принудительные мероприятия у нас не проводятся. У нас есть свои традиции, своя корпоративная культура. Если Вы – член нашего коллектива, то, разумеется, чтите и уважаете их, а потому осознанно принимаете участие, к примеру, в спартакиаде или Новомодном празднике. Принять непосредственное участие в поздравительном номере или войти в состав команды от подразделения может каждый желающий. Если желания нет, поставьте в известность своего руководителя.

Что касается подготовки к корпоративному мероприятию, то для этого есть нерабочее время: обеденный перерыв, время «до» или «после» рабочего дня.

На вопрос отвечает инженер по  
охране труда Маргарита Верзунова.

### «Микроволновки не будет»

В офисе в бизнес-центре «Кавказ» сотрудники просят поставить микроволновку. Вот выдержки из действующего договора аренды:

П. 5.20. На рабочем месте арендатору и сотрудникам арендатора запрещается:

- Играть в компьютерные и другие игры,
- Читать, заниматься рукоделием,
- Употреблять спиртные напитки, ПРИНИМАТЬ ПИЩУ,
- жевать жевательную резинку
- приводить в порядок прическу иправлять макияж,
- покидать рабочее место без крайней необходимости,
- использовать выставочные образцы мебели в качестве мест для отдыха.

• Негативно отзываться об Арендаторе и/или о БЦ «Кавказ», высказывать критику в их адрес.

Согласно п. 3.2.21 договора арендатор обязуется выполнять все требования правил и положений, установленных арендодателем.

Мы подписали этот договор и обязаны его соблюдать. Таким образом, документально зафиксировано, что запрещено использовать микроволновку в арендуемом помещении, и мы не можем этого делать.

## В НАШЕМ ПОЛКУ ПРИБЫЛО

### Коллектив нашего РИЦ пополнился новыми сотрудниками.

Во втором квартале удачно прошли испытательный срок и приняты в коллектив следующие сотрудники: в бухгалтерии появился новый бухгалтер Оксана Григорян, в отдел информационного сопровождения пришли специалисты Давид Борцвадзе, Александр Бабенков и Татьяна Галабаева, которая впоследствии перешла на должность телемаркетолога, в департаменте ведения информационных банков появился новый юрист Любовь Иоаниди, а в службе персонала – новый менеджер по персоналу Ирина Свириденко.

Добро пожаловать на борт!

# Двадцать два- какая дата! Возраст смелый, молодой!

На рынке Справочных Правовых Систем наш Региональный Информационный центр находится с 1993 года. За это время предприятие стало устойчивым, работающим стабильно и уверенно. На сегодняшний день число сотрудников составляет более 200 человек, имеются представители в городах и районах края.



Трудно представить, что в 1993 году, когда ООО «Фактор Плюс» начинало свою деятельность, коллектив состоял из 3 человек. На их плечах лежала ответственность за получение информации из Москвы, обновление Систем КонсультантПлюс на компьютерах пользователей, обучение клиентов работе с Системой, а также поиск новых клиентов. В то время о существовании Систем КонсультантПлюс в нашем регионе было известно мало.

1995 год был ознаменован для нашего Регионального Центра важным событием. Это время стало началом работы по созданию региональных выпусков нашего региона. С 20.07.1995 г. получила свое распространение Система КонсультантПлюс: Краснодарский выпуск, которая включает документы органов власти и управления

Краснодарского края и города Краснодара, принятые с июня 1962 г. С 22.12.1997 года стала распространяться Система КонсультантПлюс: Адыгейский выпуск, а 5 апреля 2000 года - день рождения справочной Системы КонсультантАрбитраж: АС Северо-Кавказского округа. Ведение данных информационных банков стало возможно благодаря прямым договорам об информационном обмене с органами местной власти и самоуправления:

- Администрация Краснодарского края
- Законодательное собрание Краснодарского края
- Администрация и Дума МО г. Краснодар
- Администрация и Дума МО г. Новороссийск
- РЭК - Департамент цен и тарифов Краснодарского края

- Управление Министерства юстиции РФ по Краснодарскому краю
- Управление федеральной налоговой службы России по Краснодарскому краю
- Администрация Президента и Кабинет Министров РА
- Администрация и Совет народных депутатов МО г. Майкоп
- Государственный Совет-Хасэ РА
- Прокуратура РА

На протяжении всех лет ООО «Фактор Плюс» работало с надеждой и верой в перспективное будущее, зная, что КонсультантПлюс действительно надежный помощник специалистам, которые имеют дело с законодательством. С 1999 года успешность фирмы стала подтверждаться призовыми местами за свою работу в сети КонсультантПлюс и грамотами за надежное и плодотворное сотрудничество с органами местной власти и другими организациями.

С 1 июня 2001 года ООО «Фактор Плюс» участвует в создании единого информационно-правового пространства в России, участвуя в программе поддержки науки и образования в Краснодарском крае и Республике Адыгея. Для этого на льготной основе обеспечивает правовой информацией высшие учебные заведения: Кубанский государственный университет, ИНЭП, Кубанский Аграрный университет, Краснодарский филиал Академии труда и социальных отношений, Майкопский Государственный университет, ЮРИМО и другие учебные заведения, библиотеки, а также научных деятелей и преподавателей.

Постоянная работа по наращиванию количества клиентов позволила ООО «Фактор Плюс» стать крупным РИЦ на своей сбытовой территории. 2000 клиентов, более 16000 профессионалов - руководителей, бухгалтеров, юристов, аудиторов и других специалистов выбрали ООО «Фактор Плюс» в качестве надежного информационно-правового партнера.

Залог успеха и стабильности компании — это его сотрудники, честные, ответственные, профессионалы своего дела.



## ● ТАКАЯ НАША РАБОТА

# Как документ попадает в систему «КонсультантПлюс»

Системы КонсультантПлюс, в том числе региональные выпуски, регулярно обновляются и пополняются новыми документами, к чему уже привыкли все Пользователи. Но лишь сотрудники департамента ведения информационных банков (ДВИБ) знают, как непросто путь документа до информационной базы (ИБ).

Наш региональный центр, являясь разработчиком трех информационных банков, заключил договоры об информационном сотрудничестве с основными органами - источниками пополнения информационных банков в Краснодарском крае



и Республике Адыгея. Ежедневно в ДВИБ поступают новые документы. Однако в ИБ попадает не каждый из них.

Малозначимые документы хранятся в оперативном архиве департамента, а наиболее важные и необходимые пользователям правовые акты проходят ряд этапов обработки и только после этого попадают в базу. В ходе корректорской правки специалистами ДВИБ выявляются ошибки, о которых сообщается разработчикам документа. Они, в свою очередь, принимают решение, как поступить с правовым актом: сразу внести исправление или писать юридический комментарий. Работа по уточнениям — это целое «расследование». Чтобы найти сотрудника, разработавшего тот или иной документ, и разобраться с ошибкой, можно сделать до 10 телефонных звонков, а порой еще требуются и 1-2 личные встречи.

Встречаются ошибки и при публикации правовых актов в СМИ. Самая распространенная из них - публикация совершенно разных документов под одинаковым номером. Возможны ошибки в дате принятия документа, когда публикация в газете расходится с оригиналом. А ведь газета считается официальным источником, которым должны пользоваться граждане и,

главное, которому они должны доверять и на который могут ссылаться. В случае такого несоответствия только орган-первоисточник может определить точный номер каждого документа, установить точную дату принятия.

Если первые подобные обращения органы-первоисточники воспринимали раздраженно, то после второго-третьего случая выявления ошибок и опечаток благодарили за внимательный подход к анализу и обработке документов. Особенно приятно, когда слышишь: «Вот вы, КонсультантПлюс, молодцы! Как заметили такую ошибку? А ведь, кроме вас, к нам никто не обратился».

Специалисты - разработчики документов настолько привыкли к высокому качеству систем КонсультантПлюс, что сами звонят в РИЦ, предлагая включить в информационную базу тот или иной отсутствующий в Системе документ, а также подают заявки на срочную подготовку новых редакций документов.

Особое место среди документов, включаемых в информационные банки, занимают их редакции. Новые редакции документов создаются специалистами КонсультантПлюс для удобства пользователей и помогают экономить время и силы при работе в системе КонсультантПлюс. Благодаря обновленной редакции пользователю уже не требуется самостоятельно отслеживать все изменения, которые происходили с документом. Создание новой редакции документа — это увлекательный, творческий и одновременно невероятно ответственный и трудоемкий процесс, который требует от специалистов ДВИБа глубокого знания юридических и технологических методик КонсультантПлюс, внимательного прочтения изменяющегося документа, глубокого анализа правовой ситуации и скрупулезности при внесении изменений.

При подготовке новой редакции в первоначальный документ вносится необходимая корректура в строгом соответствии с вновь принятым документом, определяется срок действия данной редакции, также в информационные поля включается вся важная информация, которая может быть восстановлена пользователем. Под каждым фрагментом текста, в который были внесены изменения, оформляются особые редакционные строки, позволяющие пользователю осуществить гипертекстовый переход в текст изменяющих документов или в предыдущие редакции. В тексте новой редакции работают все функции программной оболочки КонсультантПлюс: построение связей, навигация по тексту, поиск и многие другие. Благодаря системе КонсультантПлюс, пользователь может увидеть в ретроспективе, какая из редакций документа действовала в определенный промежуток времени, может сравнивать различные редакции документа.

Документы, изданные органами-первоисточниками, — это далеко не всё, что включает в себя массив наших

информационных банков. Специалистами КонсультантПлюс на основе данных, получаемых из органов государственной власти, регулярно разрабатывается и поддерживается в актуальном режиме справочная информация экономического и правового характера. В нее включаются календари, формы учета и отчетности, расчетные индикаторы, информация о налогах и многое другое. Все материалы классифицируются по тематикам и располагаются в отдельной вкладке «Справочная информация», благодаря чему поиск займет минимальное время.



Таким образом, документ проходит множество этапов, прежде чем попадает в информационный банк КонсультантПлюс. Обработка документа — многоступенчатый процесс, в котором задействовано большое количество специалистов. Все усилия, прилагаемые нашим коллективом при обработке документов, направлены на конечный результат - своевременное получение достоверной и актуальной информации пользователем. Скрупулезная работа всего нашего коллектива департамента ведения информационных банков над каждым документом является гарантом высокого качества информационных банков КонсультантПлюс и обеспечивает нашим клиентам их абсолютную достоверность и высокое качество системы в целом.

Статья подготовлена:

Яна Ерофеева, администратор-специалист,  
Анастасия Полянская, юрист-специалист;  
Анастасия Родителива, юрист-специалист,  
Наталья Шелашская, ведущий специалист,  
Наталья Миненко, руководитель ДВИБ

# Супермегагашашлыки по-летнему

**В сентябре департамент информационного сопровождения отмечает свой профессиональный праздник – День рождения департамента. Поближе к официальной дате выбирают день, когда большинству сотрудников удобно выехать за город, заранее присматривают место отдыха, договариваются. В этом году такой выезд состоялся 19 сентября, на базу отдыха в станице Динской.**

По существующей традиции были приглашены коллеги из всех других подразделений. Всего в мероприятии приняли участие более 50 человек, в том числе сотрудники администрации, включая директора, департамента продаж, информационно-аналитического отдела, информационно-технического отдела и члены их семей. От имени РИЦ департаменту был преподнесен подарок – оплачен комфортабельный автобус для поездки к месту праздника и аренда большой беседки для проведения мероприятия. Сотрудникам осталось взять с собой хорошее настроение и накрыть праздничный стол. Не подкачала и погода, по-летнему теплая и солнечная.

Можно долго описывать, какой замечательный выдался денек и как было весело. И совершенно бесполезно рассказывать, какой удался шашлычок! Но главное было в том, что мы в неформальной обстановке почувствовали себя коллективом, командой. Постарались, чтобы комфортно было и новым сотрудникам, чтобы все перезнакомились, специалисты из города и края увидели друг друга лично и смогли в неформальной обстановке поделиться опытом.

Марина Баранова, специалист по информационному сопровождению в Приморо-Ахтарске:

«Это был мой первый корпоративный праздник, и в этом коллективе, и вообще. До этого я работала как индивидуальный предприниматель или в небольшом коллективе, где не было традиции проведения корпоративов. Все мои переживания по поводу большого количества людей, в основном мне незнакомых, исчезли, как только мы приехали на базу отдыха в Динскую – к месту проведения праздника. База отдыха называется «Клевое место». Оно оказалось клевым и в прямом, и в переносном смысле – беседка на берегу реки, роскошный воздух, приправленный ароматом шашлыка, столы ломятся от вкусностей, и люди общаются друг с другом легко и открыто. Организовано все было на высшем уровне, вплоть до музыкального сопровождения. Веселые конкурсы, игры и шутки превратили эту встречу в настоящий праздник. Было очень приятно чувствовать себя нужной частичкой огромного коллектива, вместе работающего над важными и полезными задачами. Общение с более опытными сотрудниками помогло понять некоторые тонкости работы, которые приходят только с большим стажем.

Хорошее настроение и позитивные впечатления встречи еще долго поддерживали меня в рабочие будни. Очень замечательно, что компания проводит для сотрудников такие встречи, где мы можем пообщаться в неформальной обстановке, отлично отдохнуть, узнать что-то новое, да и просто встретиться с теми, кто работает в дальних уголках нашего края».

Елена Марычева, Марина Баранова



## ● ТАКАЯ НАША РАБОТА

Работа специалиста информационного сопровождения (СИС) увлекательная, интересная, временами тяжелая и нервная – кто как не СИС работает с клиентами, подчас трудными, решает сложные вопросы, оказывает помощь пользователям, и не только по части информационного сопровождения. Зачастую построенные с клиентами дружеские отношения решают ключевую роль в продлении сотрудничества с КонсультантПлюс, даже если у клиентов тяжелая финансовая ситуация и они не могут позволить себе оплачивать наши услуги. В условиях нынешнего кризиса, когда предприятия закрываются, нам приходится еще сложнее. За каждого клиента буквально боремся, а учитывая, что скорость интернета растет и конкуренты не дремлют, приходится лезть из кожи вон, чтобы убедить в необходимости нашего продукта.

Но где наша не пропадала – коллектив у нас креативный, молодой, дружный, и мне в нем нравится работать! Несмотря на то, что приходится проводить много времени за рулем, порой находиться в дороге в тяжелых погодных условиях, я люблю свою работу. Я бы уже, наверное, не смог работать в офисе весь день, сидя за компьютером.

Желаю дальнейшего процветания нашей фирме и удачи всем специалистам!

## И никто нас не искал



Рыбак рыбака видит издалека...

Эта история произошла в начале моей трудовой деятельности в РИЦ 177. Когда я заканчивал обновление программы во вторник, один из сотрудников организации, которой я обновлял программу, предложил мне проехать с ним на речку – он поставил рыболовные сети и пару раколов, и хотел, чтобы я составил ему компанию и помог. Раньше мы с ним часто разговаривали о пойманных трофеях, делились рыбацкими историями и наблюдениями. Алексей (так звали моего собеседника) утверждал, что несколько дней назад, когда он снял сети, там было столько рыбы, что он с трудом подтянул сеть к берегу. Это меня и подкупило. Еще он утверждал, что поймал рыбу, вид которой он не знал. Я решил съездить с ним. По-быстрому, туда и обратно.

Мы пересели в его автомобиль, так как он был на внедорожнике, и поехали. На одном из поворотов проселочной дороги Алексей сказал, что знает короткую дорогу, по которой мы поехали. Я ему сказал, что после этой фразы начинаются приключения. Как ни странно, через несколько часов мы добрались до какой-то извилистой речки, где заросли стояли выше человеческого роста. Мы отправились искать сети, которые было очень трудно найти. Пока мы нашли одну сеть, уже стемнело. Тут оказалось, что Алексей забыл телефон на работе, когда в спешке собирался на рыбалку. Мой телефон был со мной. Некоторые сети мы не нашли, а которые нашли, были практически без рыбы, а в раколовках не было ни одного рака.

Где-то к полуночи мы начали выдвигаться к машине. Но произошло самое интересное: мы не могли найти автомобиль, на котором приехали. Везде была высокая трава и очень темно. Как оказалось, в этом месте еще и не было мобильной связи, так что мы не могли никому позвонить. Чуть позже у меня

полностью разрядился телефон, поскольку мы им подсвечивали, когда вытаскивали сети. И тут как назло начался ливень. Мы шли под дождем, в кромешной темноте, не зная, куда. На пути у нас оказался огромный стог соломы, и мы приняли решение заночевать в нем, так как сильно промокли и устали. Вырыли каждый себе по норке, поговорили каждый о своей работе и легли спать. Я так и не заснул: постоянно кто-то шуршал рядом, думаю, это были мыши. А Алексей даже храпел некоторое время. Утро наступило быстро, дело было летом. Мы вылезли грязные и мокрые из своих «однокомнатных квартир», огляделись и поняли, что ушли в другую сторону от машины. Мы ее нашли через несколько часов и вернулись в станицу.

Самое интересное, что нас никто не искал, так как я предупреждал, что заеду к друзьям с ночёвкой, а жена Алексея сказала, что он постоянно приезжает с рыбалки утром.

Клиент на тот момент находился на грани отключения, пытались сэкономить на СПС. Но после совместно проведенного времени и пережитых приключений возникло взаимное доверие, мне удалось убедить Алексея, что экономить на актуальных документах, постоянно используемых в работе, очень рискованно. Клиент пересмотрел свое решение, он сопровождается в нашем РИЦ по сей день!)))))

Наш сервис не ограничивается рамками еженедельных посещений, он для нас и наших клиентов, как «маленькая совместная жизнь с общими интересами и проблемами» или, другими словами, пополнение «эмоционального банковского счета» дало свои результаты.

Владимир Быкусов,  
фото автора

# Лучшие сотрудники РИЦ по итогам третьего квартала:

**По департаменту информационного сопровождения лучшими специалистами информационного сопровождения стали**

По городу: Александр Маратканов, по краю: Лариса Горина, Константин Бауэр, Татьяна Морева, Анна Павлова, Екатерина Пустовалова, Нина Самко, Елена Таран, Юлия Фалыхова, Анна Шмагина. Лучший руководитель подразделения - Бронислав Некристов.

**Александр Маратканов:**  
«У меня есть правила».



Лучшим специалистом по информационному сопровождению по городу стал Александр Маратканов. За время работы Александр выработал для себя несколько незыблемых профессиональных правил. Он уверен, что именно их соблюдение позволяет ему показывать такие результаты:

**Безупречный внешний вид:** нужно не забывать, что мы являемся лицом

компании, и то, как мы выглядим, формирует мнение о нас как о партнерах, и о нашем продукте. Да и просто не забываем старые истины, что встречают по одежке, а провожают по уму.

**Умение слушать клиента:** исходя из личного опыта мне это правило давалось нелегко, но с опытом понимаешь, что это очень важно. Слушая, ты получаешь бесценную вещь - информацию. И чтоб было проще понять, сколько же нужно говорить, а сколько слушать, есть такая пропорция: 70/30(слушать/говорить соответственно). И еще, чем грамотнее ваша речь, тем приятнее с вами общаться, тем продуктивнее получится диалог.

**Пунктуальность:** комментарии здесь излишни, не будет ее, не будет и успешной работы.

**Не забывать об интересах друг друга:** чтобы стать хорошим специалистом, нельзя забывать об интересах своих клиентов. Но интересы своей компании тоже важны. Излишняя мягкость или жесткость имеют свои не только плюсы, но и огромные минусы. И чтоб поймать этот золотой баланс, я в начале своей карьеры уяснил, что у клиента я представляю интересы своей фирмы, а в офисе - интересы клиента.

**Отличное знание всех продуктов на рынке правовой информации.** Ни для кого не секрет: чтобы грамотно противостоять врагу, его нужно знать не хуже себя самого. И, естественно, зная слабые места наших так называемых «коллег», мы сможем гораздо лучше и эффективнее им противодействовать, и предоставлять сервис лучше.

Надеюсь, что приведенные выше правила помогут специалистам достичь желаемых результатов.



Юлия Фалыхова



Татьяна Морева



Нина Самко



Екатерина Пустовалова



Елена Таран



Анна Павлова



Анна Шмагина



Бронислав Некристов,  
Лучший руководитель  
подразделения



Константин Бауэр



Лариса Горина



Лорианна  
Букурова  
лучший  
телемаркетолог

**По департаменту ведения информационных банков:**



Администратор-специалист  
Инна Макаренко



Внеофисный корректор  
Анна Мкоян

«Наша работа требует предельного внимания и скрупулёзного подхода к каждой детали. А еще должно нравиться то дело, которым ты занимаешься. Особенность нашей работы в том, что каждый из нас в полной мере отвечает за коллективный результат. Пользователи не видят, кто допустил или исправил ошибки, не видят, как и почему документ попадает в систему. Они видят конечный продукт и оценивают его качество. Если продукт востребован, если о нем хорошо отзываются – это и есть результат нашей работы».

**По департаменту маркетинга и продаж среди специалистов по прямым продажам стал лучшим Константин Букуров.**

Мы обратились к коллеге с просьбой поделиться профессиональными секретами.



Константин Букуров,  
специалист прямых продаж:

«Не бойтесь задавать клиенту прямые вопросы».

Константин Букуров, специалист прямых продаж: «Не бойтесь задавать клиенту прямые вопросы».

Константин Букуров пришел в РИЦ четыре года назад после окончания Санкт-Петербургского института внешнеэкономических связей по специальности «программист в экономике». И вот что он говорит о своей карьере:

- Я сейчас зарабатываю в четыре раза больше, чем, когда пришел. Поначалу шесть месяцев я вообще ничего не

продавал. Просто потому, что не умел продавать этот продукт. В этот период нельзя успокаиваться, опускать руки. Я и сейчас помню свою первую продажу – это был отключенный клиент, компания «Байс».

После первой продажи я почувствовал прибавку в деньгах, появился азарт. Примерно в течение двух лет я работал от продажи к продаже ровно и понимал, что мне этих денег становиться мало. Тогда я стал себе ставить задачи и «привязывать» их к конкретному периоду: сначала хотел стать лучшим хотя бы за месяц, потом выиграть квартал, потом за год. И все четыре года, сколько я здесь работаю, стараюсь регулярно посещать тренинги – это реальное подспорье в работе, весьма эффективный инструмент.

А еще я стараюсь подстраиваться под каждого клиента: по формату, тональности общения, ищу интуитивно, что ему необходимо в данный момент. Всем коллегам советую: не стесняйтесь задавать клиенту прямые вопросы. Многие наши ребята ходят к клиенту из раза в раз, что-то там между ними происходит, какие-то беседы-общение, но у специалиста не хватает духа прямо спросить: «А вам вообще нужна Система?» И получается странная ситуация: вроде клиенту и Система не нужна, а вроде ему и прямо сказать об этом неловко. Обе стороны теряют время и тихо досадают. Один мой коллега полгода носил журналы и ни разу прямо не спросил: «А что вам нужно?»

И еще одно условие успеха, если можно так сформулировать: если ты не дошел до клиента, не встретился с ним лично, считай, это «мертвый» клиент. Ничем не заменишь личный контакт, какие бы правильные слова ты не говорил по телефону. Только в личной беседе можно выявить потребности клиента, его особенности, высказать аргументы, договориться. В крупных компаниях надо найти человека, который может сказать «да».

Очень ярким примером такой продажи в моей практике стал комбинат школьного питания в Славянске-на-Кубани. Больше полугода к ним ходил другой специалист. Я, будучи в командировке, заехал к ним, зашел пообедать. Высказался при директоре: «Не во всех школах кормят так вкусно и так дешево, как у вас!» И мы тут же разговорились на этой позитивной ноте, а потом отправились к бухгалтеру – прямо на месте было принято решение о покупке ими системы. И еще: я точно знаю, что «воронка продаж», о которой нам рассказывают на тренингах, существует: чем больше ты делаешь встреч, тем выше результат.

И напоследок, притча от Константина Букурова:

На поле рассыпали сто монет. Один человек прошел по краю поля и нашел 3 монеты. А другой прошел это поле вдоль и поперек, перепахал его, каждый сантиметр. И нашел 97 монет. Вот так и у нас в продажах...

# Новогодняя елка для детей

18 декабря в 10 часов для детей сотрудников РИЦ состоится новогодняя елка. Мы ждем всех деток старше одного года у нас в гостях на новогодний утренник. Вместе с Зимушкой будем выручать из беды Деда Мороза.

Дорогие детки! От вашего старания, ловкости, задора сейчас зависит самое главное – придет Дед Мороз в этом году на Кубань или мы останемся без новогоднего праздника? Обязательно приходите! Всех ждут самые серьезные испытания и самые веселые конкурсы! Ну и, конечно, сладкие

новогодние подарки!

А вы, уважаемые родители – сотрудники РИЦ 177, обязательно прихватите свое хорошее настроение, праздничный задор и веселье. Ну кто же еще поддержит ваших малышей в трудных новогодних испытаниях, как не мамы-папы? А чтобы родителям было веселее, для них тоже приготовлен новогодний подарок – первая половина рабочего дня 18 декабря, когда вы будете участвовать в новогоднем утреннике, будет оплачена в полном размере как рабочее время.



# Время подарков

Приближаются новогодние праздники – самые радостные и самые ожидаемые дни в году. Как известно, в этот период расходы каждой семьи увеличиваются. И наш РИЦ не исключение. К Новому году всегда хочется подарить подарки клиентам, весело проводить старый год и встретить новый в кругу коллег, устроить утренник детям сотрудников. На все это уходит немало сил и средств. Мне, как финансовому директору, всегда хотелось, чтобы все сотрудники понимали, что ради того, чтобы нам и нашим детям было хорошо, чтобы мы могли познакомиться ближе с людьми, работающими рядом, открыть что-то новое в себе и коллегах, тратятся силы, время и значительные средства. Каждый детский утренник готовится нами с особым трепетом: заказываются костюмы, покупаются подарки и призы. Например, проведение детского утренника и подарки для детей обходятся РИЦ в сумму около 70 000 рублей.

Новогодний корпоратив тоже давно стал нашей доброй традицией – каждый год в последнюю пятницу декабря мы встречаемся и подводим итоги прошедшего года, строим планы на будущее и просто веселимся. Стоимость новогоднего вечера в этом году – более полумиллиона рублей. Большую часть этих расходов оплачивает директор РИЦ.

И, конечно, большой статьей расходов в бюджете РИЦ является поздравление наших любимых клиентов. Под Новый год мы стараемся каждому подарить подарок. Департамент ведения информационных банков поздравляет своих партнеров в органах-источниках информации, департамент маркетинга и продаж поздравляет потенциальных клиентов, департамент информационного сопровождения – сопровождаемых клиентов. Более одного миллиона семисот тысяч рублей выделяется в этом году на эти цели. Поздравления всегда планируются нами заранее, например, разработка календарей начинается в июне и заканчивается печатью в издательстве в октябре, это всегда очень масштабная и спланированная работа. Для детских подарков мы самостоятельно формируем наполнение накануне новогоднего утренника – чтобы конфеты были свежими и выбираем самые вкусные. Творческое наполнение детского и взрослого корпоратива мы делаем силами коллектива, чтобы каждый наш сотрудник мог проявить себя, а праздник получился самым лучшим и самым веселым. Подарки партнерам заказываем заранее, чтобы каждый клиент получил наше эксклюзивное поздравление. Новый год – время подарков. И мы рады встретить этот замечательный праздник всем коллективом!

Юлия Устименко,  
финансовый директор

**В** канун новогоднего праздника мы объявляем конкурс детских рисунков. Пусть ваши дети фантазируют и творят на тему приближающегося праздника – а вы приносите рисунки к нам (в учебный центр). Мы оформим выставку – давайте устроим настоящую детскую новогоднюю картинную галерею! Рисунки принимаются до 15 декабря. Итоги подведем на новогоднем утреннике. И, чтобы никому не было обидно, будем выбирать лучшие работы по возрастным категориям. Поэтому, пожалуйста, на каждом рисунке подписывайте фамилию, имя и возраст автора, кто и в каком подразделении работают родители.

**Уважаемые коллеги!**

25 декабря в 18 часов в банкетном зале «Сенат» (ул. Красных Партизан, 441) состоится новогодний утренник для взрослых. Ой! То есть новогодний вечерник! И конкурс карнавальных костюмов! И веселье до упаду! Гуляем до последнего гостя! Серьезность своих намерений подтверждаем персонально (Тюгиной Наталии). Вместимость зала ограничена. Подтвердившие свои намерения первыми гарантированно попадут в число участников вечеринки.

**С 1 декабря** в нашем РИЦ стартует конкурс на лучшее новогоднее оформление кабинетов. Будут учитываться:

1. Оригинальность идеи.
2. Наличие производственной тематики.
3. Наличие привязки к Восточному гороскопу (чтобы не было повторения прошлогоднего оформления).

Подведение итогов – 17 декабря.  
Давайте вместе приближать праздник!

**Уважаемые коллеги!**

Торжественно объявляем, что во время корпоративного праздника состоится конкурс карнавальных костюмов. Лучшие отметим призами. Ну а главный приз – симпатии коллег – обеспечены всем костюмированным нарядам. Давайте добавим чуточку изящества и веселья в нашу вечеринку!

## Календарь важных событий РИЦ 177 на 2016 год



Подводить итоги за 2015 год нам пока рано. А вот посмотреть, какие даты ждут нас в будущем году – самое время.

**19 февраля** – Старт конкурса «Лучшая бизнес-идея».

**20 февраля** – Поздравление мужчин РИЦ с 23 февраля.

**Март** – Олимпиада для студентов вузов Краснодара.

**04 марта** – Поздравление женщин РИЦ с Международным женским днем. Готовим конкурс женского рукоделия, приносим для участия в выставке. Оформим экспозицию, лучшие поделки отметим призами и все вместе будем гордиться нашими сослуживицами.

**11 марта** – Масленица. Обязательно проведем «блинные» конкурсы.

**04 июня** – Поздравление детей сотрудников компании с Днем защиты детей.

**11 июня** – X Спартакиада РИЦ. Награждение участников конкурса «Лучшая бизнес-идея».

**01 июля** – День Департамента Маркетинга и Продаж.

**08 июля** – День семьи, любви и верности. Готовим конкурс «Очумелые ручки», на котором представим таланты своих «половинок» и детей.

**20 июля** – День департамента ведения информационных банков.

**29 июля** – День информационно-технического отдела РИЦ и День системного администратора

**17 сентября** – День департамента информационного сопровождения

256-й день в году – День программиста

**02 октября** – День рождения РИЦ (2016 г. - 23 года)

**21 ноября** – День отдела Бухгалтерия РИЦ и День бухгалтера

**3 декабря** – День Юриста

**16 декабря** – Новогодний утренник для детей

**23 декабря** – Новогодний корпоративный вечер РИЦ

*Рекомендуем вырезать. Повторно печататься не будет..*

Уважаемые коллеги! У кого есть оригинальные идеи по организации любого из праздников – не стесняйтесь. К вашим услугам – корпоративная почта, ящик для анонимных сообщений и можно подойти персонально в организационный отдел – там всегда рады идеям и помощникам в организации любых мероприятий.

Корпоративная газета «Фактор успеха»  
№ 6, ноябрь 2015  
Учредитель: ООО «Фактор Плюс»  
350000, Россия, г. Краснодар, ул. Красноармейская, 55/1  
Тел. (861) 233-32-22

12+

Над номером работали:  
Ляшенко С.В., Марычева Е.Ю., Миненко Н.А.,  
Луценко К.В., Куимов С.А., Емельяненко А.В.,  
Симбирский С.С., Устименко Ю. Н.,  
Шмыгля А. И., Барановская Н.С., Добродей С.Ю.

Издатель/Редакция:  
ИП Арендаренко А. М.  
350007, Краснодар,  
2-й Нефтезаводской проезд, 1  
тел. (861) 267-12-16

Газета отпечатана:  
Газета отпечатана в типографии  
ОАО «Печатный двор Кубани».  
Адрес типографии:  
г. Краснодар, ул. Тополиная, 19.

Печать офсетная, тираж 300 экз.  
Заказ № 599  
Время подписания в печать (установлен-  
ное и фактическое) 23.11.15, в 16:00,  
Дата выхода 23.11.15, в 16:00