



Операторы колл-центра принимают звонки со всех концов страны. Задать свой вопрос может любой желающий круглосуточно. Причем сделать это можно не только по телефону, но и через Интернет, а также с помощью СМС и ММС. Что волнует россиян больше всего?

Студия прямой линии. Суперсовременный телевизионный комплекс. Камеры на своих местах, свет настроен. Малейшие технические нюансы согласованы. Скоро здесь будет многолюдно. Контуры страны на огромной плазме подчеркивают охват и значение предстоящего эфира. Вопросы Путину — со всей страны. Ведущие прямой линии, Валерия Кораблева с Первого канала и Евгений Рожков, журналист программы “Вести”, весь день отбирают наиболее актуальные и интересные сообщения. “Их приносят уже в распечатанном виде, чтобы за компьютером не сидели, и мы уже отбираем и раскладываем”, — говорит Валерия. “А как отбираем? Все очень просто. Смотрим разброс тем, и выбираем самое яркое, что касается не одного человека, не десять, не сотни, а тысячи человек”, — отмечает Евгений. Уже к полудню — 732 тысячи звонков, 197 тысяч смс-сообщений, почти 68 тысяч вопросов поступило на сайт. Свыше 31 тысячи — сообщения от пользователей социальной сети “ВКонтакте”. “Традиционно это вопросы социально-экономического характера, связанные с социально-экономическим обеспечением, с льготами. Огромное количество вопросов по-прежнему по ЖКХ. Это, конечно, бич, к сожалению. Речь идет и о подрядных компаниях, о ветхом жилье. К сожалению, из года в год ситуация не исправляется. И в этом году люди просто вне себя от качества дорог”, — говорит пресс-секретарь президента РФ Дмитрий Песков. Для многих звонков президенту — это возможность хотя бы таким образом достучаться до местных чиновников. “Очень затронула история женщины, живущей в Санкт-Петербурге, — говорит оператор колл-центра Алена Масошина. — Ей уже далеко за 80, и она живет в разрушенном доме. И вот она просит помощи в улучшении жилья. То есть, она недееспособна, у нее нет родственников. Очень жалко бабушку!” “Мне запомнился вопрос мальчика, — в свою очередь, говорит оператор Елена Хлебаева. — Ему 10 лет. Он пожелал, чтобы в его городе было больше площадок спортивных. Сказал, что зимой у них не заливаются катки, нет хоккейных коробок, что он за здоровый образ жизни. Это уже в 10 лет!” Операторы колл-центра должны не просто зафиксировать вопрос. Порой приходится помогать сформулировать обращение четко и грамотно. “Слушаем вопрос, стараемся записать со слов звонящего человека, уточняем, правильно поняли или нет, можно ли дополнить. Уточняем также, откуда человек звонит”, — рассказывает оператор Елена Макова. А ее коллега Александр Патрушев говорит, что бывают звонки, которые занимают пять-шесть минут. Бывает, говорят абоненты и десять, двадцать

минут. “Один звонок даже 30 минут был”, — говорит он. С каждым годом прямая линия становится все более высокотехнологичной. Теперь можно не только записать видеовопрос — такая практика давно существует — но и совершить видеозвонок непосредственно в прямой эфир, прямо со своего телефона или планшета.