

Очень годный производственный юмор

- Jan. 9th, 2011 at 9:44 AM



Около моего дома висел рекламный щит. Щит маленький 0,5 x 1 м. Этот щит-указатель указывал на банкомат одного из очень крупных российских банков. Висел щит никого не трогал, так бы и провисел до “второго пришествия”, но ко мне в начале февраля из Москвы приехал друг в командировку. У него была карточка этого банка и вечером мы пошли по адресу указанному на рекламном щите снять немного денег. Идти всего 50 м.

Там проходная небольшого завода, но банкомата нет. Был говорят года четыре назад, но его увезли.

Написал в банк об этом прямо через их сайт.

Написал да и забыл. Прошло 7 месяцев и в один из дней сентября мне приходит ответ из банка. От прочитанного у меня случился ШОК! Потом меня разразил гомерический хохот, потом я крепко задумался над идиотизмом и бюрократии царившем в наших “уважаемых и очень респектабельных учреждениях”.

А произошло вот что. Специалист, который написал мне ответ из банка, случайно (другого объяснения я не нахожу) отправил всю внутреннюю переписку по моему обращению.

Выкладываю письмо из банка как есть, без цензуры.

Все имена, фамилии, должности оставил настоящие (страна должна знать своих “героев”!). Название банка, его домен и город - выдуманные из головы (все-таки служебная внутренняя информация, не хочу, чтобы пострадала девушка которая мне ошибочно все это прислала вместе с ответом).

Поскольку письмо содержало 2 МЕГАБАЙТА ТЕКСТА!!! я удалил множество ненужной информации, цитирования, служебный поля, адресов “Копия”, “Скрытая копия”, “Важность” и т.д. Подписи тоже обрезал по мере развития событий (зачастую величина подписи с указанием должностей и структурных подразделений была больше чем 10 строк!)

Наслаждаемся :)

----- Пересланное сообщение -----

От: Вадим Монахинев <vadimmonax@gmail.com>

Дата: 03 февраля 2010 г. 23:12

Тема: ID:0046773 <<Неверно установленный рекламный щит>>

Здравствуйте!

У моего дома (г. Архарск, ул.Лесная,15) висит рекламный щит банкомата Вашего банка.

Однажды, мне понадобилось воспользоваться банкоматом вашего банка, но по указанному адресу банкомата не оказалось.

Уберите, пожалуйста Ваш рекламный щит, а то он сбивает людей с толку.

Вадим Монахинев

От: Анна Скворцова
Дата: 04 февраля 2010 г. 09:12
Тема: ID:0046773 <<Неверно установленный рекламный щит>>

Борис Витальевич!
Необычное обращение. Что с этим делать?

С уважением, Анна Скворцова
Специалист Отдела экспертного дистанционного обслуживания и удержания клиентов
Департамент по работе с обращениями клиентов
Дирекция Call-центра
ОАО "Трансконтинентальный Банк" (филиал в г. Архарск, Главный офис)
Внутр.тел: 14633

Кому: Анна Скворцова
Дата: 04 февраля 2010 г. 11:04

Анна, оставьте заявку нашей выездной бригаде. Пусть посмотрят.
По результатам, сообщите мне. Всю переписку вести так, чтобы я был в копии.

С уважением, Борис Сологуб
Начальник Отдела экспертного дистанционного обслуживания и удержания клиентов
Департамент по работе с обращениями клиентов
Дирекция Call-центра
ОАО "Трансконтинентальный Банк" (филиал в г. Архарск, Главный офис)
Внутр.тел: 14630

Кому: Борис Сологуб
Дата: 04 февраля 2010 г. 12:55

Борис Витальевич, Выездная бригада ликвидирована в прошлом году. Мне так сказали.

С уважением, Анна Скворцова
Специалист Отдела экспертного дистанционного обслуживания и удержания клиентов

Кому: Анна Скворцова
Дата: 04 февраля 2010 г. 14:24

Анна, ты мне предлагаешь самому ехать? Позвони в ближайший к Лесной, 15 наш офис по обслуживанию клиентов и скажи им чтобы проверили этот щит.

С уважением, Борис Сологуб
Начальник Отдела экспертного дистанционного обслуживания и удержания клиентов

Кому: Марина Колпакова
Дата: 04 февраля 2010 г. 14:59

Марина Германовна, я вам звонила 10 минут назад по поводу рекламного щита в вашем районе.
Дублирую письмом:
В службу поддержки клиентов поступило обращение о неправильно установленном щите по адресу ул. Лесная, 15. Прошу проверить на месте и подтвердить наличие данного щита.

С уважением, Анна Скворцова

Специалист Отдела экспертного дистанционного обслуживания и удержания клиентов

Кому: Анна Скворцова

Дата: 04 февраля 2010 г. 17:32

Анна, как Руководитель офиса я не могу принимать к исполнению распоряжения от службы поддержки. До указанного адреса нам идти больше часа. Машины у меня нет. Операционистов мне совесть не позволяет отправлять туда. Из моих сотрудников в том районе никто не живет.

Колпакова Марина Германовна

Руководитель дополнительного офиса "Восточный" (г. Архарск)

Департамент операционно-кассовых центров

Дирекция по работе с клиентами

ОАО "Трансконтинентальный Банк" (филиал в г. Архарск, ДО "Восточный")

Внутр.тел: 14750

Кому: Борис Сологуб

Дата: 04 февраля 2010 г. 17:41

Борис Витальевич, из "Восточного" сообщили что им далеко и помочь не могут.

С уважением, Анна Скворцова

Специалист Отдела экспертного дистанционного обслуживания и удержания клиентов

Кому: Анна Скворцова

Дата: 05 февраля 2010 г. 10:36

Анна, подними договора с рекламщиками и монтажными организациями и узнай есть ли такой щит и кто его устанавливал.

Всю информацию жду к себе в почту до 9-го февраля 10-00 утра.

С уважением, Борис Сологуб

Начальник Отдела экспертного дистанционного обслуживания и удержания клиентов

Кому: Виктор Макухин

Дата: 08 февраля 2010 г. 09:28

Виктор Сергеевич, добрый день!

На Лесной,15 установлен рекламный щит, который указывает на наш банкомат. Клиенты жалуются что по указанному на щите адресу нет никакого банкомата.

Прошу найти договоры с рекламщиками и монтажниками. Я зайду сама за ними.

С уважением, Анна Скворцова

Специалист Отдела экспертного дистанционного обслуживания и удержания клиентов

Кому: Анна Скворцова

Дата: 08 февраля 2010 г. 17:45

Анна, за последние 5 лет, по адресу "Лесная, 15" никаких объектов в наших договорах не фигурировало. В прочем, как, вообще, по всей улице Лесной.

Вам нужно запрашивать архивный отдел.

Виктор Макухин,

Начальник Отдела договоров и смет

Департамент Правового сопровождения

Дирекция Юридической службы филиала г. Архарск

ОАО "Трансконтинентальный Банк" (филиал в г. Архарск)

Внутр.тел: 14143

Кому: Ирина Мельковская
Дата: 08 февраля 2010 г. 18:04

Ирина Михайловна, добрый день
По поручению юр.службы мне нужна информация о работах по адресу Лесная,15. Там около 5 лет назад был вывешен наш рекламный щит.
Найдите, пожалуйста, договоры с монтажниками. Я сама зайду забарать их.

С уважением, Анна Скворцова
Специалист Отдела экспертного дистанционного обслуживания и удержания клиентов

Кому: Анна Скворцова
Дата: 09 февраля 2010 г. 09:48

Анна, доброе утро!
Все архивные материалы (договоры которым более 4 лет) отправляются в Москву. Высылаю вам контакт архивного департамента в Москве: Бондарь Эльвира Эдуардовна, старший архивариус.

С уважением, Ирина Мельковская
Архивариус Отдела архивного хранения документации
Департамент Правового сопровождения
Дирекция Юридической службы филиала г. Архарск
ОАО "Трансконтинентальный Банк" (филиал в г. Архарск)
Внутр.тел: 14767

Кому: Эльвира Бондарь
Дата: 09 февраля 2010 г. 09:58

Эльвира Эдуардовна, добрый день!
По поручению юр.службы мне нужна информация о работах по адресу Лесная,15. Там около 5 лет назад был вывешен наш рекламный щит.
Найдите, пожалуйста, договоры с монтажниками.

С уважением, Анна Скворцова
Специалист Отдела экспертного дистанционного обслуживания и удержания клиентов

Кому: Анна Скворцова
Дата: 09 февраля 2010 г. 11:23

Анна, запросы по договорам подряда мы выдаем только при обращении согласованном с Главной Дирекцией Юридической службы Банка. Обратитесь с просьбой сначала к ним. Если они завизируют, с удовольствием вам помогу.

С уважением, Эльвира Бондарь
Старший архивариус Департамента архивных документов и согласований
ОАО "Трансконтинентальный Банк" (Головной офис г. Москва)
Внутр.тел: 10557

Кому: Анна Скворцова
Дата: 10 февраля 2010 г. 12:06

Анна, сегодня уже 10-е число. Время к обеду. Где информация по щиту? Она должна была быть у меня еще вчера.

С уважением, Борис Сологуб
Начальник Отдела экспертного дистанционного обслуживания и удержания клиентов

Кому: Борис Сологуб
Дата: 10 февраля 2010 г. 12:49

Борис Витальевич, пересылаю вам переписку по данному вопросу.

--- Показать цитируемый текст ---

По Положению о внутреннем распорядке я не могу обратиться в наш Правовой Департамент (чтобы тот обратился в московскую дирекцию) минуя вас. Нужно от вас им заявку.

С уважением, Анна Скворцова
Специалист Отдела экспертного дистанционного обслуживания и удержания клиентов

Кому: Анна Скворцова
Дата: 11 февраля 2010 г. 15:16

Аня, я отправил заявку. Ждите ответа из правового департамента от Юрия Усько.

С уважением, Борис Сологуб
Начальник Отдела экспертного дистанционного обслуживания и удержания клиентов

Кому: Анна Скворцова
Дата: 12 февраля 2010 г. 13:10

Анна, добрый день.

Для формирования запроса в Дирекцию Юридической службы необходимо подробно указать суть проблемы. Борис Витальевич описал ее кратко. Я не смогу пойти с таким описанием к Руководству Департамента на утверждение заявки.

С уважением, Юрий Усько
Юрисконсульт Департамента Правового сопровождения
Дирекция Юридической службы филиала г. Архарск
ОАО "Трансконтинентальный Банк" (филиал в г. Архарск)
Внутр.тел: 14158

Кому: Юрий Усько
Дата: 12 февраля 2010 г. 15:43

Юрий, проблема в следующем. К нам обратился наш клиент из-за того что рекламный щит установлен неверно - по указанному на рекламном щите адресе нет банкомата на который он указывает. Рекламный щит находится на ул. Лесная, 15.

Нам необходимо узнать есть ли там этот щит. И если есть, то его нужно демонтировать. Помогите составить заявку для московской Дирекции юридической службы, чтобы те завизировали и я могла просить архивный департамент в Москве поискать договоры с монтажниками которые устанавливали этот щит.

С уважением, Анна Скворцова
Специалист Отдела экспертного дистанционного обслуживания и удержания клиентов

Кому: Анна Скворцова
Дата: 18 февраля 2010 г. 13:10

Анна, пересылаю тебе письмо из Контрольно-Ревизионного Управления на имя Руководителя нашей Дирекции Call-центра

--- Цитируемый текст ---

>Артур Леонидович!

>Мы в HelpDesk видим ваши незакрытые тикеты. По 0045540, 0046353 0046571 вы мне >уже докладывали. Что с тикетом ID: 0046773? Почему в тикете не описываете процесс >решения проблемы? На каком вы этапе?

>Напоминаю, согласно положению о премировании п.7.18

>В случае, когда имеются незавершенные тикеты со сроками более 21 дня, специалист

>принявший заявку к рассмотрению, старший группы и начальник отдела лишаются >месячной премии на 30%, 35% и 30% соответственно.

>Главному Департаменту Информационных Технологий и Процессов Управления дано >указание автоматизировать переписку по данному тикету с целью получения каждым >ответственным лицом всех сообщений по данной проблеме во избежание потери >контроля.

--- Конец цитируемого текста ---

С уважением, Борис Сологуб

Начальник Отдела экспертного дистанционного обслуживания и удержания клиентов

Кому: Анна Скворцова

Дата: 19 февраля 2010 г. 17:04

Нужно быстрее закрывать этот тикет. Ускорь работу по нему. Вбей в систему основные моменты работы по тикету.

С уважением, Борис Сологуб

Начальник Отдела экспертного дистанционного обслуживания и удержания клиентов

Кому: Анна Скворцова

Дата: 25 февраля 2010 г. 12:04

Аня, сегодня утром состоялась оперативка по незакрытым тикетам. Наш тикет по рекламному щиту (ID:0046773) самый старый. Премия за этот месяц нам обрежут. Нужно добить этот тикет, чтобы в марте все было закрыто.

Прояви инициативу, настойчивость. Подключай меня.

С уважением, Борис Сологуб

Начальник Отдела экспертного дистанционного обслуживания и удержания клиентов

Кому: Борис Сологуб

Дата: 02 марта 2010 г. 11:16

Борис Витальевич, добрый день!

Сообщаю вам что на уровне нашего Департамента был поднят вопрос по заявлению Вадима Монахинева - ID:0046773.

Пошел уже месяц со дня его открытия и как видно из системы HelpDesk в нашем Банке никто еще даже не знает, существует ли данный рекламный щит на самом деле или нет. Может это щит совсем другого банка.

Прошу вас проявить повышенное внимание к этому вопросу.

Буду рада оказать вам посильную помощь в ходе работы над Вашей проблемой.

Валентина Авдеева,

Заместитель Руководителя Департамента имиджевой политики и маркетинга

Департамент Маркетинга и Рекламы

ОАО "Трансконтинентальный Банк" (филиал в г. Архарск)

Внутр.тел: 14928

Кому: Борис Сологуб

Дата: 18 марта 2010 г. 11:16

Борис Витальевич!

Обращаю Ваше внимание на недостаточно активную работу по решению вопросов поступающих в наш Call-центр.

От Контрольно-Ревизионного управления мне стало известно, что существует некая проблема с рекламным щитом. Требую от вас решить эту проблему в кратчайшие сроки.

А так же предоставить моему секретарю объяснительные от ответственных за проблему лиц (в т.ч. хочу видеть Вашу объяснительную).

С уважением, Артур Бромберг
Руководитель Дирекции Call-центра
ОАО "Трансконтинентальный Банк" (филиал в г. Архарск)
Внутр.тел: 14800

Кому: Светлана Щербакова
Дата: 19 марта 2010 г. 10:33

Светлана Игоревна, здравствуйте!

Прошу согласовать заявку в службу транспорта о выделении нашему специалисту автомобиля для выезда на место (по адресу г.Ахтарск, ул. Лесная, 15) для уточнения информации по обращению клиента.

С уважением, Борис Сологуб
Начальник Отдела экспертного дистанционного обслуживания и удержания клиентов

Кому: Борис Сологуб
Дата: 22 марта 2010 г. 13:44

Борис Витальевич, для нашего Департамента не предусмотрена возможность выделения автотранспорта для решения вопросов связанных с обращениями клиентов. Однако, в бюджете Департамента есть средства на пользование услугами такси. Уточните в договорном отделе с какой таксомоторной фирмой у нас заключен договор.

С уважением, Светлана Щербакова
Руководитель Департамента по работе с обращениями клиентов
Дирекция Call-центра
ОАО "Трансконтинентальный Банк" (филиал в г. Архарск, Главный офис)
Внутр.тел: 14003

Кому: Светлана Щербакова
Дата: 22 марта 2010 г. 16:01

Прошу завизировать заявку на пользование услугами такси на два часа по маршруту (Главный офис - ул.Лесная, 15).

С уважением, Борис Сологуб
Начальник Отдела экспертного дистанционного обслуживания и удержания клиентов

Дата: 23 марта 2010 г. 10:11

Согласовано.

С уважением, Светлана Щербакова
Руководитель Департамента по работе с обращениями клиентов

Дата: 24 марта 2010 г. 16:20

Не возражаю.

С уважением, Артур Бромберг
Руководитель Дирекции Call-центра

Кому: Анна Скворцова
Дата: 25 марта 2010 г. 08:56

Анна, заказывай такси и езжай уже скорее на Лесную, 15. Обоснование вызова такси напишешь позднее.
Не забудь взять квитанцию у водителя.

С уважением, Борис Сологуб
Начальник Отдела экспертного дистанционного обслуживания и удержания клиентов

Кому: Борис Сологуб
Дата: 25 марта 2010 г. 16:23

Борис Витальевич, я съездила. Щит наш висит. Прикладываю фото со своего сотового телефона.

С уважением, Анна Скворцова
Специалист Отдела экспертного дистанционного обслуживания и удержания клиентов

Кому: Анна Скворцова
Дата: 26 марта 2010 г. 08:56

Анна, ты чудо! Спасибо тебе от всего Банка! Наконец-то мы увидели этот неладный щит. Сейчас быстренько пиши письмо нашему Главному механику - пусть демонтирует этот щит.

С уважением, Борис Сологуб
Начальник Отдела экспертного дистанционного обслуживания и удержания клиентов

Кому: Анна Скворцова
Дата: 26 марта 2010 г. 15:56

Анна, на демонтаж объектов рекламы установленных в рамках бессрочных договоров требуется согласование с московской Дирекцией по маркетингу.

С уважением, Виктор Петухов
Главный механик Департамента эксплуатации зданий и сооружений (г. Архарск)

Далее идет переписка, которая растянулась во времени на 3 месяца. Она состоит из полсотни писем полных ругани, перевода стрелок, перепихивании вины и работы друг на друга, поисков виноватых и т.д.

На дворе уже заканчивалось лето. Продолжаем читать:

Кому: Анатолий Соколов
Дата: 17 августа 2010 г. 12:57

Анатолий Иванович!
Контрольно-Ревизионное Управление подготовило для меня докладную записку по работе по

обращению господина Монахинева от 03.02.2010. Я также познакомился с перепиской по данному вопросу.

Масштабы проблемы, которые оказались раздуты сверх всякой меры, поражают до такой степени, что данный вопрос был поднят на совещании в Москве на уровне Директора по Маркетингу Банка.

Цитирую вам выписку из протокола совещания:

“....

5.

5.1. Руководству филиала в г. Архарск решить проблему в трехдневный срок.

5.2. Объявить выговоры всей цепочке ответственных от начальника отдела Сологуба до Директора Call-центра в г. Архарск Бромберга.

5.3. Лишить, попутно с объявлением выговора, 100% премии и других поощрительных выплат за август и сентябрь месяц текущего года.

5.4. Специалисту Скворцовой начислить неполученные с февраля премии в размере 100%

5.5. Главному Департаменту аналитики и статистики скалькулировать трудовые и временные потери на решение этого вопроса и представить мне до 23.08.2010 г.

5.6. Главному Департаменту Информационных технологий и Процессов Управления выделить в системе HelpDesk и электронной почте все письма и сообщения касающиеся данной проблемы (ID:0046773) и связать в единую структуру для анализа и передать в Главный департамент аналитики и статистики....

“

Более того состоится разбор ситуации по видеосвязи. Прошу обеспечить присутствие всех ответственных лиц в комнате для видеоконференцсвязи вашего Филиала в г. Архарск

От себя лично: вы там с ума посходили что-ли? Чем вы там занимаетесь? Неужели нельзя было оторвать свои задницы и без шума и пыли приехать и сорвать этот лист жести от столба?

С уважением, Геннадий Марков

Руководитель Дирекции по контролю за бизнес-процессами Банка

ОАО “Трансконтинентальный Банк” (Главный офис г. Москва)

Внутр.тел: 11011

Кому: Лариса Пильзер

Дата: 18 августа 2010 г. 10:14

Лариса Валентиновна!

Вам через полчаса принесут приказ по филиалу с требованием убрать щит (ID:0046773) до пятницы. Под вашу личную ответственность.

С уважением, Анатолий Соколов,

Директор филиала в г.Архарск

Кому: Виктория Моргунова

Дата: 18 августа 2010 г. 12:44

Виктория Павловна, добрый день!

Прошу вас содействовать в согласовании всех действий по демонтажу щита на Луговой, 15.

С уважением, Лариса Пильзер

Руководитель Департамента имиджевой политики и маркетинга

Кому: Лариса Пильзер

Дата: 18 августа 2010 г. 16:02

Лариса Валентиновна, я не поняла насчет щита. Что за “щит”? Более того, в ДубльГис я не нашла в нашем городе такой улицы как Луговая.

Прошу разъяснений.

С уважением, Виктория Моргунова
Заместитель директора филиала в г.Архарск по общим вопросам и протоколу

Кому: Виктория Моргунова
Дата: 18 августа 2010 г. 17:11

Виктория Павловна, в наш Call-центр в феврале месяце поступил звонок от клиента с указанием на неверно установленный рекламный щит на улице Лесной,15 (улица Луговая указана ошибочно).

Ввиду того что этот вопрос для нашего филиала и имиджа всего Банка стоит очень срочно и остро, прошу Вас дать в течении сегодняшнего дня указание в Департамент эксплуатации зданий и сооружений о демонтаже щита по вышеуказанному адресу.

Отправляю вам на сегодняшнюю вечернюю планерку начальника отдела Сологуба. Он вас объяснит суть проблемы.

С уважением, Лариса Пильзер
Руководитель Департамента имиджевой политики и маркетинга

Кому: Лариса Пильзер
Дата: 19 августа 2010 г. 11:13

Уважаемая Лариса Валентиновна, добрый день!

Сообщаю Вам что на настоящий момент у нашего Филиала в г. Архарск не пролонгирован договор с монтажной организацией. Собственных сил (после ликвидации Выездной группы) в прошлом году, у нас нет. Нет даже инструментов для демонтажа.

Сроки пролонгации договора с монтажниками нужно уточнять в договорном отделе. Обычно это не больше двух недель.

С уважением, Антон Курдюмов
Руководитель Департамента эксплуатации зданий и сооружений

Кому: Лариса Пильзер
Дата: 20 августа 2010 г. 15:22

Лариса Валентиновна, я подготовил приказ по филиалу. Пока отдел документооборота его мне готовит, высылаю вам выдержку. Ее следует принять к немедленному действию.

Приказываю:

В рабочее время выехать по адресу Лесная, 15 и силами своих специалистов убрать щит. Средства на покупку необходимых инструментов и приспособлений взять у моего заместителя г-жи Моргуновой.

Требую обеспечить максимальную безопасность специалистов при работе на высоте.

Машину возьмете из под Руководителя департамента аналитики (это с их подачи ликвидировали нашу Выездную группу)

С уважением, Анатолий Соколов,
Директор филиала в г.Архарск

Кому: Геннадий Марков
Дата: 23 августа 2010 г. 10:12

Уважаемый Геннадий Владимирович, добрый день!

В исполнение вашего приказа №0563/М-4 от 17.08.2010 г произведен расчет трудовых и временных затрат на работы по обращению клиента в Call-центр г. Архарск ID:0046773

Предварительные данные на 23 августа.

Суммарное время затраченное на решение проблемы всеми сотрудниками составляет 423 часа 32 минуты.

Совокупная сумма расходов (включая оплату труда сотрудников) 298 324,34 руб

С уважением, Елена Ерёмкина
Руководитель Главного Департамента аналитики и статистики

Дальше идет еще два десятка писем по согласованию покупки инструмента, времени выезда, пинков из Москвы и т.д.

Кому: Вадим Монахинев
Дата: 09 сентября 2010 г. 09:42

Уважаемый Вадим!
Ваше обращение (ID:0046773 от 03.02.2010) рассмотрено. Сообщаем Вам, что щит-указатель демонтирован.

С уважением, Анна Скворцова
Специалист Отдела экспертного дистанционного обслуживания и удержания клиентов
Департамент по работе с обращениями клиентов
Дирекция Call-центра
ОАО "Трансконтинентальный Банк" (филиал в г. Архарск, Главный офис)
Внутр.тел: 14633

Я много думал, курил, потом еще думал, потом много курил.

Этот щит-указатель на столбе можно было в прыжке сбить одним молотком!

Но огромное количество народа 7 месяцев переписывалось по электронной почте просиживая штаны и юбки в офисах вместо того, чтобы попросить за бутылку пьяного слесаря из ЖЭКа убрать этот щит.