

Глава 1.7

Должно быть, она проскользнула в туалет в самолете, потому что прислала мне что-то вроде селфи с выставленными напоказ сиськами. Естественно, ее лицо было закрыто футболкой, но это была великолепная фотография, и к ней прилагались слова: "Сохрани это в надежном месте, но обязательно сохрани. Каждая коллекция с чего-то начинается. Кроме того, ты должен мне кое-что взамен. В течение 24 часов, или я сойду с ума".

Я быстро ответил: "Прямо сейчас я еду домой в Uber. Я не думаю, что водитель это оценит, но я распоряжусь, чтобы тебе кое-что прислали позже вечером".

Обратная дорога до моего дома была тихой. Водитель был крупным дородным египтянином, который не отличался особой болтливостью. Это меня вполне устраивало.

Мой дом находился примерно в сорока минутах езды от аэропорта, и за это время я успел наверстать все, чего мне не хватало в пути. Компания не возражала против того, что я остался без средств на дополнительный день, но это не означало, что работа прекратилась, и было бесконечное количество отчетов, которые нужно было прочитать, детали для контроля и персонал для утверждения.

Я не лгал, когда сказал Колин, что моя работа ужасно скучная, но это то, в чем я хорош. Я работаю на Александрийские индексы. Не волнуйтесь, вы никогда о нас не слышали. Никто никогда не слышал о нас, пока они не захотят создать колл-центр для своей компании.

Можно подумать, что все эти крупные корпорации - Microsoft, Oracle, Apple, Sony, Samsung и многие другие - знают все о создании своих собственных колл-центров, но печальное положение дел таково, что они этого не делают. О, они думают, что знают. По-началу. Но после того, как их первый колл-центр взорвался у них перед носом, и мы говорим не о мелких проблемах, а о провалах класса А, они прекращают работу своего колл-центра, а затем звонят нам.

Ладно, не переживайте за них. Ни одна из компаний не допустила такой же ошибки при своих попытках. Нет, все они совершали совершенно уникальные ошибки. Например, одна из них, я не буду говорить, кто именно из профессиональной вежливости, предположила, что в их колл-центрах может работать абсолютно любой, поэтому они просто наняли самую дешевую рабочую силу из возможных. Это, очевидно, привело к появлению группы людей, которые не могли точно диагностировать проблемы клиентов. Другая компания посчитала, что они должны нанять для этой работы самых лучших людей и не жалеть средств. Перед выходными они были уже в минусе. Задержки связи? Ага. Плохо структурированные базы данных? Я мог бы продолжать всю ночь. Поверьте мне, я могу.

Мы занимаемся не только колл-центрами. Мы решаем все проблемы обслуживания клиентов - от супа до орехов, от баз знаний до интерфейсов, от пользовательского интерфейса до свидания. Это гораздо большая проблема, чем думают компании, и они нанимают нас, чтобы мы решили ее за них.

Лично я настраиваю большинство колл-центров, что, по-моему, является самой сложной частью головоломки. Под большинством я подразумеваю около 65% из них. Я возглавляю команду по созданию колл-центров, и под моим началом есть пара младших сотрудников, которые помогают распределять работу. Мне не нужно заниматься продажами, мне не нужно заниматься поддержкой после запуска, мне не нужно беспокоиться о составлении процедур работы. Мое дело заключается в приобретении здания, создании инфраструктуры, подборе

нужного ключевого персонала на самом верху, а затем в создании надлежащих рамок для достижения успеха всеми ими.

Я получил несколько электронных писем от двух моих подчиненных, в основном с просьбой разъяснить политику и тому подобное. Два человека, которые у меня работают, оба относительно новички, и сейчас они впервые работают над своими собственными проектами. Они хорошие ребята, но у них возникнет миллион вопросов, когда они впервые выйдут за пределы "стадиона". Они работают над небольшими проектами по сравнению с той работой, которой занимаюсь я, но я уверен, что каждый раз, когда они делают что-то не так, кажется, что наступает конец света. Я не злой начальник, но я сужу их по каждому их поступку, потому что все это отражается на мне.

Я отвечаю несколькими быстрыми ответами, давая им некоторую ясность, в которой они нуждаются в своей работе таким образом. Завтра я снова буду в офисе, и Джен может увидеть меня, но Зак вернется в Сиэтл только на следующей неделе. Прямо сейчас он открывает колл-центр в Омахе, но мы, по крайней мере, сможем поговорить в режиме реального времени.

Примерно в двух минутах езды от моего дома я позвонил своему другу Ти Джею и сообщил ему, что скоро вернусь домой, чтобы он мог привести мою собаку. Он сказал мне, что встретит меня дома с Астро, и чтобы я не волновался. Верный своему слову, когда Uber заезжал на мою подъездную дорожку, Ти Джей парковался на улице перед домом.

У меня хороший дом. В нем нет ничего эпического, но он, безусловно, впечатляет на вид. Когда я начинал в Alexandria Indexes восемь лет назад, это был крошечный стартап, в котором работало всего десять сотрудников. Я был сотрудником номер одиннадцать. Сейчас нас более двухсот, и ранние инвестиции, которые я вложил в компанию, окупились отличными дивидендами, и пару лет назад я купил этот дом.

- Привет, Дик, - поприветствовал меня Ти Джей, пока Астро атаковал меня со всей силы. - Этот монстр - заноза в заднице, ты знаешь?

Я засмеялся, когда Uber выезжал с моей подъездной дорожки, когда я присел, чтобы встретить своего Хаски, когда он закинул свои передние лапы мне на плечи. Я знал, что Ти Джей шутит - они с Астро любили тусоваться, а мой пес, несмотря на весь его безумный энтузиазм, был невероятно хорошо выдрессирован. Единственная боль, которую он причинил Ти Джею, пока меня не было, - это утомил его своим бесконечным энтузиазмом. Астро всего пара лет, так что он, по сути, все еще просто гигантский щенок, и даже по стандартам хаски Астро практически неистощим. На то, чтобы измотать его, уходит вечность, и он любит бегать со мной трусцой по утрам, прежде чем я отправляюсь на работу, и все еще хочет снова выйти погулять вечером.

- Ты не создавал для него проблемы, не так ли, Астро?

Моя собака радостно залаяла, яростно виляя хвостом взад-вперед, тычась носом, прыгая вверх-вниз снова и снова.

- Да, я так и думал, - сказал я ему. - Спасибо, что позаботился о нем, Ти Джей. Тебе нужно ехать, или у тебя есть время потусоваться и выпить пива?

- Хотел бы я остаться, брат, но я должен вернуться, пока Дэвид не избил меня до бесчувствия.

Его муж, Дэвид, был немаленьким парнем. Они были самой милой парой парней, которых я знал, но они жили в добрых десяти минутах езды, а Дэвид был кардиологом, поэтому они всегда были немного напряжены. Ти Джей был учителем в соседней средней школе, но

женитьба на Дэвиде позволила ему пережить финансовые трудности, с которыми ежедневно сталкивались многие учителя. Я познакомился с ними, когда однажды, примерно полдесятилетия назад, играл в гольф в одиночку, и они спросили, можем ли мы сыграть в футбол вместе. С тех пор мы большие друзья.

- Черт, у меня есть чертовски интересная история, которую я должен кому-нибудь рассказать, но, думаю, я расскажу ее тебе в следующий раз.

Садясь обратно в свою машину, он кивнул.

- В следующий раз тогда. Ты должен позвонить Кену. Я уверен, что сегодня вечером он ничего не делает, а ты знаешь, что он любит хорошие истории.

Кен был четвертым членом нашей случайно собранной четверки, и мы, как группа, так хорошо ладили, что взяли за правило ежемесячно вчетвером выходить поиграть в гольф, если позволяла погода. А в те месяцы, когда мы не могли играть в гольф, мы играли в покер.

- Да, хорошо, - сказал я, открывая входную дверь, чтобы впустить Астро в дом. - Я позвоню ему. Спасибо, что присмотрел за "Астро", Тиг.

- Мы рады, что могли его приютить! - крикнул он мне через открытое окно машины. - Увидимся в следующую субботу за покером!

Затем он сел в свою "Мазду" и умчал в прохладный вечерний воздух.

Как только я выключил домашнюю сигнализацию, я закрыл дверь и отнес свой чемодан и сумку наверх. Астро снова бегал по дому, но в конце концов устроился рядом с кроватью, пока я раскладывал одежду. После того, как я убрал вещи из своей сумки, я отправил Кену сообщение, прося его зайти выпить. Он написал в ответ, что приедет через несколько минут, когда я заканчивал класть сумку в стирку.

Десять минут спустя у моей двери стоял Кен Хэрвуд. Кен больше похож на квотербека, чем на игрока в гольф - 6 футов 2 дюйма, широкие плечи, чертовски мускулистый. Возможно, он один из самых устрашающих чернокожих мужчин, которых я когда-либо встречал, но он настоящий джентльмен, несмотря на то, что он профессиональная акула. Юрист, то есть. Но он адвокат защиты ACLU, так что мы склонны не обращать на это внимания. А тот факт, что у него фантастический лондонский акцент, означает, что он может пригласить нас на ужин практически в любую точку города. Он может подцепить практически любую женщину в городе в любое время, когда захочет. Он будет идеальным человеком, чтобы обсудить это со мной.

- И что же тогда все это значит?

Десять минут спустя Кен услышал всю историю, и он в основном смеялся надо мной, явно не веря ни единому слову, слетевшему с моих губ.

- Нет, я не шучу, Кен.

- Ну, тогда остается только одно, - сказал он, ведя меня к своей машине. - Давай протестим тебя на алмазе.

- Алмазе?

- Алмазе!

Двадцать минут спустя мы были на другом конце города, и Кен загонял свой Escalade на парковку "Шоу-герлз Дежавю".

- Кен, сегодня вечер четверга, и завтра мне на работу, а ты привез меня в стрип-клуб.

- Дик, возьми выходной, - засмеялся он. - Черт возьми, я даже заплачу. Просто напиши им по электронной почте, чтобы я мог протестировать тебя на алмазе.

Я набирал сообщение на своем телефоне, сообщая в офис, что меня завтра не будет, когда Кен наконец нашел место для парковки.

- Хорошо, я буду настаивать на этом. Теперь ты собираешься сказать мне, что мы здесь делаем?

- Давай просто скажем на мгновение, что я верю твоей истории, - ответил он, когда мы оба вышли из машины. - Если это правда, то теоретически ты можешь переспать с любой женщиной, которую сочтешь привлекательной, верно? И даже с теми, которые не проявляют к тебе никакого интереса?

<http://erolate.com/book/3602/89156>