Один день с монтажником “Дом.ru”

На минувшей KPOC-2019 один из докладчиков со сцены сказал слушающим его операторам следующую фразу.

> Ребята, поймите, то что вы делаете – это магия для большинства ваших пользователей. Они по большей части не понимают, как устроен интернет и для них – это чистое волшебство.

И он действительно прав. Для большинства обывателей тот самый кабель, тянущийся к мигающему роутеру – это словно путь в "Нарнию" – волшебный мир интернета, где ты можешь быть, как королем, так и хитрым вором, скрывающимся в темноте ночных переулков. Ключи от этого чудесного мира есть лишь у тех ребят, что приходят с рюкзаками за спиной и обжимкой в руках, ведь именно они несут с собой волшебство интернета в квартиры и дома.

Монтажник связи – это одно из низших звеньев в карьерной иерархии крупного оператора связи, но одновременно и его лицо. Та точка соприкосновения оператора и абонента, их непосредственная личная встреча друг с другом. Поэтому, от того, какое впечатление оставит о себе монтажник, и как красиво сможет подать в руки абоненту, те самые "ключи" от интернета, зависит лояльность последнего.

Думая обо всех этих несколько абстрактных вещах, я вдруг вспомнил, что еще в апреле провел целый день со своим старым другом, который не так давно устроился работать монтажником в "Дом.ru", активно захватывающим рынок Екатеринбурга. "Эр-Телеком" больше года назад выкупил одного из крупнейших екатеринбургских провайдеров "Акадо-Урал" и сейчас активно модернизирует доставшиеся ему сети, дабы интегрировать всех абонентов в единую биллинговую систему. Работа эта дорогая и трудозатратная, требующая расширения штата и денежных вливаний. Поэтому оператор активно набирает сотрудников на вакансии, которые подразумевают работу в поле и не требуют высокой инженерной квалификации. Собственно этой работой мы и занялись.

Итак, день монтажника "Дом.ru" начинается в небольшом помещении, спрятавшимся в тени пятиэтажных хрущевок на окраине микрорайона Уралмаш в Екатеринбурге. Это лишь один из участков эксплуатации сети. Всего их по городу пять, и они разделяют город на участки, где работают монтажники компании. Каждый такой участок охватывает несколько микрорайонов, а каждый сотрудник работает в выделенном ему микрорайону.

Участок на Уралмаше представляет из себя помещение с несколькими комнатами, в одном из которых находится что-то вроде центра управления монтажниками подключения. Здесь бригадиры держат работу на личном контроле, здесь распределяются заявки между сотрудниками и решаются срочные вопросы.



Показатели каждого сотрудника фиксируются на специальной доске, чтобы каждый мог с ними

познакомиться.

В остальных помещениях располагается склад, где монтажник получает необходимое ему оборудование и комплектующие, раздевалка, служба поддержки и комната монтажников сервиса.




ЗВЕЗДЫ ОТДЕЛА
Лучший техник по подключению
Лучший сотрудник участка
Лучший техник сервис
Интернет | ТВ | Телефон
(343) 239-57-77
www.domru.ru
ДОМ.RU


ДИПЛОМ
За победу в конкурсе
ЛУЧШИЙ УЧАСТОК ПО КАЧЕСТВУ
ВРУЧАЕТСЯ
КОМАНДЕ
УЭС № 3
Директор филиала в г. Екатеринбург
ЗАО «ЭР-Телеком Холдинг»
Афонцев Э.В.
дом.ru



Здесь же собран отличный учебный стенд, где каждый новобранец проходит своего рода учебную практику перед тем, как сдать экзамен и идти работать самостоятельно.



Вообще день монтажника "Дом.ru" начинается с планерки, где обсуждаются текущие вопросы, нововведения и прочие рутинные и непонятные стороннему человеку вещи. Дальше все получают свой пакет с заявками на день, куда входит памятка для абонента и конечно же дополнительный пакет цветастой рекламы вместе с перечнем дополнительным услуг.



В основном монтажники перемещаются по своим участкам на личных автомобилях. К слову, наличие личного авто – это одно из условий приема на работу. Еще бы ведь возить с собой нужно пару бухт кабеля, различное абонентское оборудование (одни только роутеры делятся на три категории, а ТВ-приставки на две), стремянку и инструмент.



При этом среди монтажников "Дом.ru" есть отчаянные парни, которые курсируют по району "на своих

двоих", со стремянкой в руках и всем необходимым в рюкзаке за спиной. С собой в дорогу они берут минимум необходимого, чтобы выполнить одну-две ближних заявки, а необходимое оборудование для следующих заявок грузят либо в машину к коллеге, работающему поблизости, либо получают его на складе.



Рюкзак с необходимым инструментом

Перед выездом на заявку необходимо предварительно позвонить абоненту и выяснить, действительно ли он будет дома в назначенный интервал времени. Когда все улажено, мы выдвигаемся на место. Сегодня в повестке дня подключение интернета и цифрового телевидения в одной из квартир, затем подключение кабельного ТВ, и еще одна заявка на интернет после обеда.

Рабочий день монтажника ненормирован. Можно весь день ползать по чердакам и подвалам и вернуться домой ближе к полуночи, а можно выполнить пару заявок с утра и до вечера ждать возможного вызова на работу, попивая чаек в четырех стенах. Сегодня у нас "лайтовый" день, поэтому время на "подумать о жизни" у нас останется.

Мы приехали на место, и Саша начинает собирать необходимый боекомплект. Сейчас – это его видавший виды рюкзак, бухта витой пары, ТВ-приставка, роутер и стремянка.



Перед нами типовая пятиэтажная "сталинка" с высокими потолками. Необходимая нам квартира на четвертом, а значит тянуться от распределительной коробки до квартиры абонента не много.

> "Тяжелее всего работать в многоэтажных домах, когда протягивать "трассу" приходится через несколько этажей. Бывает и так, что кабель нужно протянуть и десять этажей до квартиры пользователя. В малоэтажных домах с этим все же проще", – рассказывает Александр.





Звонок в дверь. На пороге нас встречает хозяйка дома. Она переехала сюда недавно и очень хочет вернуться в то время, когда ее телевизор показывал сотню-другую каналов, а в воздухе витал "сладкий привкус" беспроводного интернета.

В квартире есть остатки прошлого провайдера в виде старой витой пары и коаксиального кабеля. Нам предстоит все это убрать и проложить новую трассу. В "ЭР-Телеком" к качеству работы монтажников предъявляются жесткие требования. Например, даже если до квартиры абонента уже проложен кабель, но он находится в ненадлежащем состоянии – имеются провисы, плохо закреплен к стене или и вовсе на нем есть несколько скруток, то обязательно нужно проложить новую трассу, чтобы все выглядело опрятно. Если же поступит жалоба от жителей дома или "косяки" заметит проверяющий, то это ударит по заработной плате монтажника.

Тем временем Александр уже приступил к делу. Проверил порты на работоспособность и начал прокладывать кабель.






suprlan
suprlan


GG KP-05912



Расписывать все нюансы работу, думаю, нет никакого смысла. Аудитория Nag.Ru прекрасно знает, что к чему, а многие и вовсе начинали свой путь в телекоме с аналогичной работы.

Ну вот кабель заведен в квартиру. Саша тактично спрашивает у хозяйки, где будет находиться роутер, чтобы прокинуть кабель и настроить точку доступа.





Роутер у хозяйки квартиры остался от прежнего оператора – это распространенный TP-Link. Такие, например, устанавливали свои абонентам "Акадо-Урал". Саня настраивает роутер и цифровое телевидение. И все готово.



[Один день с монтажником “Дом.ru”]

[Один день с монтажником “Дом.ru”]

Дело за малым. Осталось подписать договор, собрать вещи, и ехать дальше. Следующий на очереди дом – это многоэтажная новостройка. Абоненту нужно кабельное телевидение. Проводного интернета у него нет, а следовательно в IPTV от "Дом.ru" он также не заинтересован. Заявка еще

только через час, но нам удается договориться подъехать пораньше.

На этой заявке все достаточно просто. Нужно лишь подключить кабель к распределительной коробке и настроить абоненту телевизор.

[Один день с монтажником “Дом.ru”]

На все про все уходит не больше получаса, а за нами тем временем наблюдают бдительные камеры SNR.

[Один день с монтажником “Дом.ru”]

Дело сделано и можно отправляться на базу.

[Один день с монтажником “Дом.ru”]

Следующая заявка назначена на интервал с 16.00-18.00, поэтому сейчас нас ждут несколько часов перерыва. Такие пустоты в рабочем времени монтажники называют "окнами", и их вполне могут заполнить срочные заявки, поэтому в свой рабочий день нужно всегда быть на телефоне.

Однако эти несколько часов мы не собираемся терять время зря и отправляемся в рейд искать тех, кто нелегально подключается к кабельному телевидению.

> "Нелегалов очень много. Зачастую люди меняют квартиру, ставят телевизор и у них все исправно показывает. Они даже не задумываются, что за эту услугу они должны платить, но однажды приходим мы и напоминаем им об этом. Если хозяева квартиры платить отказываются или их нет на месте, мы их отключаем и оставляем свои контакты, чтобы возобновиться подключение в дальнейшем. Такие визиты, конечно, не доставляют людям радости, и нередко жильцы идут на конфликт. Но мы действуем максимально корректно. Однако бывали случаи, когда жильцы реально кидались с кулаками. Зачастую такой контингент живет в общежитиях и "малосемейках", которых на окраине города много. Они специально нелегально подключают себе телевидение, зная что рано или поздно его отключат. И так постоянно. Они включают, мы выключаем", – рассказывает Александр.

Для нашего рейда мы выбрали элитную многоэтажку рядом с метро. Квартиры здесь по меркам Екатеринбурга стоят космических денег, и казалось бы, здесь "нелегалов" быть не должно. Мы мерно проходим этаж за этажом, на каждом из которых Саня открывает щиток и сверяет подключенный коаксиальный кабель с данными в специальной электронной базе. И вот две квартиры не подключены, но судя по кабелю телевидение у них исправно работает.

[Один день с монтажником “Дом.ru”]

В первой квартире нам открывает девушка, которая делает удивленные глаза и утверждает, что в эту квартиру она с родителями переехала недавно, и попросту не в курсе как обстоят дела с кабельным телевидением. Она сказала, что во всем вечером разберутся родители. Мы не отключаем кабель в квартире и стучимся к следующим "нелегалам". Ответом на наш стук была тишина, и Саня с чувством выполненного долга отключает кабель, оставляя после себя вот такой буклет с контактами менеджера.

[Один день с монтажником “Дом.ru”]

За час мы выявили в лишь в одном подъезде порядка 15 нелегально подключенных квартир. И это в элитном жилом комплексе, где живут достаточно обеспеченные люди. На этом мы с Саней расходимся. У него впереди еще много всего: заявки, общение с абонентами, кабель, роутеры и много всего. А я возвращаюсь в офис, где меня ждет лишь клавиатура и монитор.