Как работает техподдержка Ростелекома

Самый неприятный способ взаимодействия с провайдером, с точки зрения абонента, - это техподдержка. То, что у человека нет интернета плохо само по себе, так еще и операторы связи его проблему зачастую решают не самым оперативным способом (некоторые умудряются еще и хамить клиенту при этом). В результате чего абонент может разозлиться и перейти к конкурентам или, например, оставить негативный отзыв о своем провайдере в сети (ну когда интернет заработает).

Вот поэтому мы и решили сделать серию публикаций о том, как организована техподдержка у провайдеров. Первый текст о Ростелекоме.

В былые времена о техподдержке этого оператора хватало негативных отзывов. Сейчас времена настали другие, но негативные отзывы есть все равно. Разница в том, что теперь есть и позитивные.

Техподдержка Ростелекома состоит из трех линий. На первой линии call-центр, принимающий звонки от абонентов, у которых не работает интернет или ТВ. На второй линии специалисты, которые удаленно пытаются решить проблему абонента. А на третьей уже люди, которые приходят и решают проблемы на местах.

Первая линия - call-центр

Своеобразным лицом техподдержки Ростелекома является call-центр. Сотрудников этого отдела абоненты никогда не видят, при том, что это едва ли не единственные люди, с которыми регулярно контактируют клиенты Ростелекома. И рискну предположить, что именно call-центр наносит основной удар по NPS этого оператора.

Положительные отзывы от общения с их call-центром всегда были редкостью в силу целого ряда причин. Во-первых, абонент зачастую вынужден был производить все настройки своими руками под диктовку оператора call-центра, что затягивало процесс устранения неисправности и повышало вероятность ошибки. Во-вторых, дозвониться до техподдержки было очень непросто, время ожидания ответа могло доходить до получаса (личный опыт автора).

Сейчас говорят, что ситуация несколько улучшилась. Первый пункт остался неизменным, устранение неисправностей также начинается с личного общения. А на счет второго, кажется, оператору удалось поправить ситуацию.

Представители Ростелекома утверждают, что сейчас ожидание ответа специалистов call-центра не превышает 30 секунд. Кто-то даже настаивает на том, что до них можно дозвониться за 1,5 секунды (хорошо, что не миллисекунды), но некоторые СМИ пишут, что у Ростелекома можно прождать ответа оператора и 17 минут. Скорее всего, верны оба утверждения и все зависит от времени суток (к примеру, в 5 утра в среду можно и за 1,5 секунды дозвониться) и от региона, в котором вы находитесь (у Ростелекома несколько call- центров, которые обслуживают разные регионы).

Иными словами, можно сказать, что оператор, конечно, работает над своими call-центрами, но далеко не все еще функционирует так, как хотелось бы. А хотелось бы, по крайней мере, абонентам дозваниваться сразу, не настраивать ничего вручную и не проверять горят ли лампочки на роутере.

Вторая линия - удаленная проверка и настройка

В любом случае если call-центр не решил проблему абонента, то дальше этим занимается уже техподдержка. И вот как раз в офисе техподдержки Ростелекома в Екатеринбурге нам и удалось побывать.

Сотрудники техподдержки Ростелекома за работой

Сотрудники техподдержки решают проблемы абонентов дистанционно. У них есть удаленный доступ к станционному оборудованию, для просмотра статистики и проверки конфигурации абонентского порта. При необходимости они могут перезагружать порт или корректировать параметры конфигурации услуги ШПД.

Сотрудники техподдержки могут удаленно переустанавливать ПО на абонентском роутере, а также включать и отключать Wi-Fi, менять название сети Wi-Fi и пароль к ней.

Максимальный срок у специалиста техподдержки на решение проблемы абонента составляет 15 минут.

Специально для журналистов сотрудники техподдержки смоделировали ситуацию, когда у абонента возникли проблемы с цифровым ТВ. Подключенное к сети, но по какой-то причине некорректно работающее абонентское оборудование разместили в соседнем помещении. А сотрудники техподдержки, используя стандартную процедуру, определяли удаленно, что с ним не так.

Антон Бронников - сотрудник техподдержки Ростелекома:

> "Просматриваем информацию для анализа поиска причин неисправности. Для выявления причин неисправности нам помогут несколько систем.
>
> Посредством глобальной сервисной платформы IPTV в соответствии с абонентским логином услуги IP-TV, мы видим, что в данный момент клиент просматривает "Первый канал" и при вещании потока, абонентская приставка фиксирует ошибки на своем сетевом интерфейсе (природа их возникновения нестабильное физическое соединение – оптического волокна, либо патч-корда между роутером и STB).
>
> Используя сервисную платформу EMS и данные внутрикорпоративной программы, находим и просматриваем статистику абонентского порта. В статистике нас больше интересуют параметры оптического сигнала. На данный момент мы наблюдаем, что уровень сигнала составляет только 30-32 dB. В журнале подключения видим потери оптического сигнала (обрывы), что указывает на проблему с оптикой у абонента (возможно медиаконвертер или линия)".

Если проблему нельзя решить удаленно, то есть повреждены кабель или, например, медиаконвертер, в таком случае устранением неисправности занимаются уже другие люди.

Третья линия - специалисты разбираются на месте

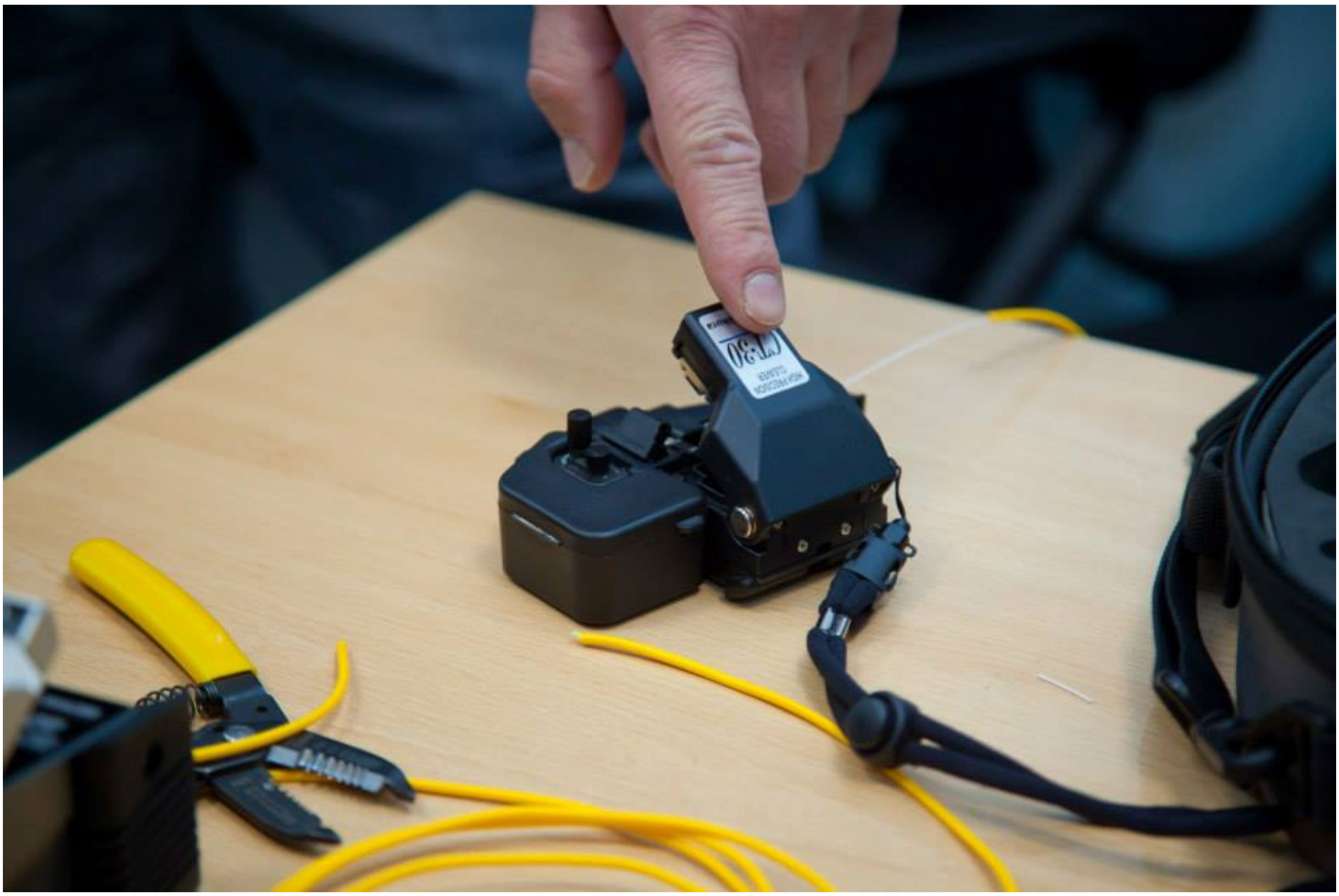
Как мы уже поняли, для примера взяли наиболее легко определяемую и наиболее зрелищно решаемую проблему - повреждение оптического кабеля в квартире. Здесь можно использовать сразу несколько девайсов, которые могут заинтересовать не специалиста.

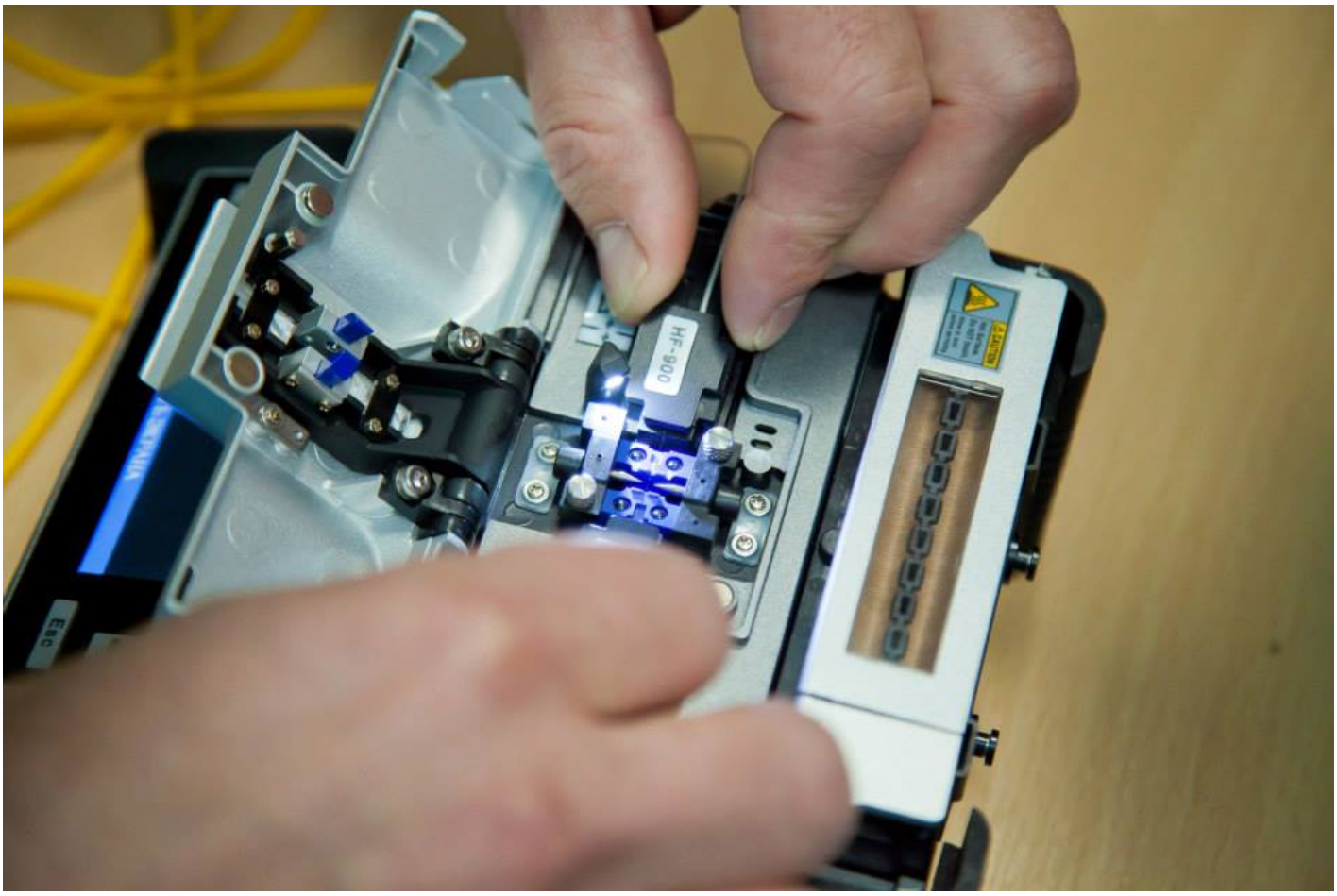
О том, что повреждена оптика, инженеру 3 линии сообщил инженер 2 линии. Так что в данном случае ему понадобятся только оптический фонарик и сварочный аппарат.

С помощью оптического фонарика находим место повреждения.

На фото демонстрируется сам принцип работы устройства. Фонарик светит :)

А дальше разрезаем кабель и свариваем оптоволокно.





Считается, что повреждение кабеля - одна из самых распространенных причин возникновения у абонентов проблем с интернетом или цифровым ТВ. Как хорошо уложенный в квартире кабель можно повредить, не заметив этого, лично для меня, загадка. Но в данном случае сотрудники Ростелекома заранее нашли виновного.

Он уже за решеткой:

Так что запомните, на случай если у вас есть шиншилла, не давайте ей играть с оптическими патч-кордами.

Как сообщает пресс-служба Ростелекома специалисты третьей линии в 90% случаев решают проблему абонента в течение 24 часов после того как перед ними была поставлена эта задача (с того момента, как абонент позвонил в техподдержку, проходит немного больше времени).

Центр мониторинга

О том, как мониторятся поломки на линиях связи Ростелекома, я писал не так давно в блогах, поэтому здесь придется немного повторяться.

Выглядит центр мониторинга так:

2015
Ростелеком
ОТВЕТСТВЕННОСТЬ
ПРОФЕССИОНАЛИЗМ
ИННОВАЦИОННОСТЬ
ОТКРЫТОСТЬ
ПРЕЕМСТВЕННОСТЬ

Большую часть поломок на станциях и на ВОЛС Ростелекома в Свердловской области можно увидеть на экранах этих мониторов.

После того как сотрудник увидит в журнале аварий, что произошла поломка, ему, в первую очередь, нужно определить, что сломалось. На части оборудования установлены специальные системы мониторинга, например отключения электричества отслеживаются специальными датчиками. И соответственно там определить причину поломки нетрудно. Но так работает у Ростелекома далеко не все, о некоторых поломках в оперативно-диспетчерскую службу вообще сообщают по телефону. А иногда изначально известно только то, что где-то не проходит сигнал. Тем не менее, определить причину неполадок для профессионала не так трудно.

Теперь о том, как устраняют неисправности.

По большому счету существуют два вида аварий: разрыв линий связи и сбои в работе оборудования. Если проблема в том, что на какой-то из станций неисправно оборудование, то она зачастую решается силами местного персонала, когда таковой имеется. Либо туда отправляется ремонтная бригада.

Когда происходит отключение электричества, функция ремонтников в основном состоит в том, чтобы обеспечить резервное питание. На оборудовании Ростелекома всегда на этот случай стоят аккумуляторы. Но если электроэнергию отключили надолго, то ремонтники подвезут передвижной дизель-генератор (на больших объектах у Ростелекома дизель-генераторы стоят и так).

С разрывами кабелей все еще проще: оперативно-диспетчерская служба видит, что где-то не проходит сигнал и отправляет туда ремонтную бригаду, вооруженную рефлектометром, сварочником и картой сети (все-таки рвут у Ростелекома сейчас обычно оптику, а не медь).

Вывод

Данные по скорости ответа при звонке в call-центр Ростелекома разнятся, а качество этого ответа не всегда идеально. Но в защиту этого оператора, мне как человеку, общающемуся с самыми разными техподдержками, хочется сказать, что бывает и хуже.

Потому что если не брать скорость ответа, которая вероятно еще будет повышаться, в целом с абонентом сотрудники техподдержки вежливы и рано или поздно проблема решается. Другое дело, что сотрудники call-центра почему-то норовят объяснить абоненту, что он сам виноват в том, что у него интернет сломался (не раз с этим сталкивался). В то время как, во-первых, не факт, что дело в абоненте, а, во-вторых, клиенту интернет-провайдера неважно кто виноват, ему нужна услуга, за которую он заплатил. В итоге проблема решается, конечно. Правда происходит это после нескольких повторных звонков в call-центр, потому что рано или поздно вам отвечает более квалифицированный специалист. А у абонента после всего этого остается какой-то неприятный осадок.

Тут сразу нужно оговориться, так делают во многих компаниях, не только в Ростелекоме. А такая вот мелочь тоже может подтолкнуть к смене провайдера, особенно когда человек понимает, что его "обвинили" несправедливо.

Вероятно, сотрудники техподдержки, таким образом, пытаются избежать обвинений в свой адрес, потому что за нерешенную проблему их могут и оштрафовать. Может, есть еще какие-то мотивы. Важно, что NPS страдает и с этим нужно что-нибудь делать, и не только Ростелекому.