Операторы надевают маски

Куда сейчас ни глянь, кого не послушай – везде лишь бурные обсуждения коронавируса, да его последствий, вроде нехватки гречки в магазинах. Компании практически полным штатом уходят на удаленную работу, интернет-трафик растет, а дорожный трафик наоборот - существенно падает. Мы решили расспросить ведущих российских операторов связи, стабильное функционирование которых во время эпидемии важно как никогда, о том, как они готовятся к грядущему карантину.

"Удаленка" и монтажники в масках

В той части, которая касается работы сотрудников в общем и целом, поведение операторов связи не отличается от всего остального бизнеса в стране – командировки отменены, часть сотрудников переведена на удаленную работу. Некоторые компании сокращают время работы своих офисов в будни и полностью закрывают их на выходные дни.

По словам директора по маркетингу интернет-провайдера "Инсис" Ксении Бакуниной, компания полностью готова к переводу сотрудников на удаленную работу, но пока в этот режим работы никто не перешел. Офисы же работают как обычно, однако принимаются дополнительные меры санитарной обработки.

> "Отделы продаж и специалисты компании "Инсис" работают в стандартном режиме. Офисы оснащены антисептическим средствами, трижды в день проводится специализированная уборка и обработка помещений. Сотрудники отделов сопровождения и обслуживания абонентов прошли дополнительное медицинское обследование, по результатам которого все здоровы. Специалисты компании "Инсис" - взрослые и разумные люди, которые прекрасно знают о том, что необходимо соблюдать элементарные правила гигиены и внимательно относиться к своему здоровью всегда, а не только в сложившейся ситуации.
>
> Если возникнет ситуация, когда нам действительно необходимо будет работать из дома, наши абоненты не почувствуют изменений. Технические специалисты разработали детальный план перевода сотрудников на удаленную работу. План уже был успешно протестирован. Все звонки от абонентов будут приняты вовремя, на все вопросы будут даны своевременные ответы", – рассказала Ксения Бакунина.

В уральском филиале "Мегафона" приняли более решительные меры. Все совещания уже проводятся в режиме конференц-связи, многие сотрудники переведены на "удаленку". Такой режим работы, предварительно, действует до конца марта.

> "МегаФон внимательно следит за ситуацией с распространением коронавируса и делает все возможное, чтобы минимизировать риски для своих сотрудников. В компании действует возможность удаленной работы из дома, в первую очередь, для сотрудников, которые относятся к группе риска. В работе МегаФона активно используются решения для

удаленных виртуальных рабочих столов (VDI) и другие технологические продукты, позволяющие получать удаленный доступ к ресурсам компании для сотрудников, контрагентов и партнеров.

В компании принято решение полностью исключить посещение офиса МегаФона внешними партнерами. Все совещания проводятся посредством видео- и телеконференций. Очные внутренние встречи рекомендовано проводить при условии участия не более троих сотрудников. Отменены все командировки, за исключением тех, которые необходимы для обеспечения бесперебойной работы сети.

До сотрудников МегаФона донесены меры по профилактике заболеваний (ОРЗ/ОРВИ/гриппа), рекомендовано обращаться к врачу при первом недомогании и оставаться дома в случае плохого самочувствия. В офисе регулярно проводится санитарная обработка рабочего пространства. Такой режим работы действует до конца марта, но в зависимости от ситуации мы готовы корректировать сроки и перечень действующих мер", – пояснили в пресс-службе уральского филиала компании.

В холдинге "ЭР-Телеком" ряд сотрудников также переводят на удаленную работу и оснащают средствами индивидуальной защиты. Тех, кто в период эпидемии побывал за границей отправляют на карантин.

"Наша ключевая задача - обеспечить пользователей беспрепятственным доступом к интернету и возможностям современных социально значимых сервисов. Обслуживание и поддержка клиентов производится компанией в режиме 24/7. "ЭР-Телеком" (ТМ "Дом.ru") ввел особый режим работы и обслуживания пользователей. В офисах и центрах поддержки клиентов реализуются особые меры по санации помещений, проведению противовирусных мероприятий, оснащению персонала средствами индивидуальной защиты. Также в компании введены меры по ограничению зарубежных командировок, контролю за состоянием здоровья сотрудников и организации удаленных рабочих мест. Для всех специалистов, прибывших из стран с очагами коронавируса, предусмотрен режим карантина и наблюдения", – пояснили в пресс-службе компании.

Как рассказал коммерческий директор телекоммуникационной группы "Мотив", Андрей Золотарев, в компании пока не планируют закрывать или существенно менять работу точек продаж. При этом часть сотрудников уже перевели на работу из дома и отменили все командировки.

"В связи с неблагополучной ситуацией, вызванной распространением в России коронавирусной инфекции (2019-nCoV), Мотив принял дополнительные меры: часть сотрудников компании переводится на удаленную работу. Отменены командировки. По желанию сотрудники могут перенести время отпуска, если карантин повлиял на запланированные путешествия – закрыты выбранные направления для отдыха. Сотрудников, вернувшихся из отпуска из стран, находящихся в зоне риска по коронавирусу, мы направляем на 2-недельный карантин.

Все офисы продаж обеспечены дополнительными материалами для санитарной обработки помещений, мебели и техники. Специалисты офисов продаж максимально придерживаются

правил дезинфекции. Мы стараемся делать все возможное, чтобы посещение наших офисов оставалось комфортным и безопасным. Полное закрытие точек продаж не планируется, но мы вводим гибкий график работы, исходя из режимов работы Торговых Центров, где расположены наши офисы.

Все технические службы продолжают работать в штатном режиме, на работоспособность сети пандемия коронавируса не повлияет. Все подразделения обеспечены средствами защиты и необходимым оборудованием. Эти службы работают по графику дежурств и в случае нештатной ситуации готовы принять все меры для предотвращения аварии", – пояснил Андрей Золотарев.

В пресс-службе "Ростелекома" на Урале рассказали, что в уральском филиале компании уже ведется работа по переводу части сотрудников в режим дистанционной работы.

"Это прежде всего касается сотрудников, работающих в офисах компании, домашние рабочие места оснащаются доступом ко всем необходимым программам и корпоративным ресурсам для выполнения своих рабочих задач. Весь технический персонал, занятый обслуживанием объектов связи и обеспечением клиентского сервиса, работает в штатном режиме, мониторинг состояния сетей связи ведётся круглосуточно. ЦОДы являются технологическими объектами, работающими в режиме 365/7/24 вне зависимости от любых обстоятельств и факторов", – пояснили в пресс-службе.

О мерах, предпринятых в условиях эпидемии, рассказали в пресс-службе "МГТС":

"Мы работаем в штатном режиме, но, понимая сложность ситуации, применяем различные превентивные меры для минимизации рисков распространения инфекции: расширяем форматы удаленной работы, переводим деловые совещания и встречи в дистанционные форматы (видео-конференции, конференц-коллы, чаты в мессенджерах). Все монтажники подключения снабжены масками и санитайзерами, и в ближайшее время будут снабжены защитными халатами и очками. На данный момент все офисы обслуживания открыты и изменения в количестве посетителей нет. При этом, в случае требования городской мэрии закрыть все социально-значимые учреждения на карантин, и мы сможем оперативно перевести расширенный список операций в дистанционные каналы".

В "Теле2" также предприняли ряд карантинных мер:

"Критически важные для бизнеса подразделения переведены на удаленную работу, при этом все сотрудники компании имеют возможность работать из дома. Оператор приостановил проведение публичных мероприятий, деловых встреч, пресс-конференций и промоактивностей.

Также Tele2 отменила все служебные командировки и запустила горячую линию для обращений сотрудников по теме коронавируса. В компании постоянно находится штатный врач, все сотрудники проходят обязательную термометрическую проверку. Для

профилактики распространения коронавируса Tele2 несколько раз в день проводит дезинфекцию офисов компании специальными средствами, кварцевание переговорных комнат и других общих зон, установила обеззараживатели воздуха и обеспечила своих сотрудников антисептическими средствами".

Сбоев не будет

Опрошенные нами операторы все как один заверяют, что никаких проблем, связанным с ростом интернет-трафика не предвидится. Возможностей текущей инфраструктуры хватит с запасом и даже еще останется на парочку пандемий.

Например, в "Инсис" вполне уверены в своих силах.

> "Сервисы, которые подключают наши абоненты, всегда наполнены должным качеством: пропускные способности, контент, доступы к кинотеатрам и многое другое. Вы думаете, мы сидели и ждали, когда же придет коронавирус? Вот тут мы скорости и откроем, а пока нет, будем экономить… ну абсурд же.
>
> Все наши тарифы комфортны в потреблении круглой год. В качестве приятного бонуса мы сделали существенную скидку для подключения ТВ-пакета "Детский". Многие детки сейчас на карантине, а у некоторых начались заслуженные каникулы, поэтому есть время посмотреть хорошие мультфильмы и познавательные детские передачи", – отметила директор по маркетингу интернет-провайдера "Инсис" Ксения Бакунина.

В "Таттелеком" ожидают существенного роста нагрузки на сеть, но технические службы к росту трафика готовы.

> "Мы ожидаем, что в связи с переводом сотрудников многих организаций на удаленную работу, студентов и школьников – на дистанционное обучение, самоизоляцией людей возрастет объем интернет-трафика, потребляемого частными клиентами, и нагрузка на сеть.
>
> Важно понимать, что доступ в Интернет уже практически состоит в ряду базовых потребностей человека. В случае массового перехода людей на удаленную работу, учебу, самоизоляцию важность обеспечения бесперебойного доступа в сеть кратно возрастает.
>
> Если раньше пиковые нагрузки на сеть приходились на вечернее время, то сейчас эта модель потребления, очевидно, изменится – с повышением нагрузки в более ранние, рабочие часы. Важно отметить, что компания внимательно относится к вопросам пропускной способности каналов при строительстве сетей, их надежности, т.к. обеспечивает потребности социально значимых объектов на территории Республики Татарстан. Поэтому сегодня телекоммуникационная сеть компании обладает большим запасом пропускной способности передачи данных. В связи с этим, а также с учетом оценки работы оборудования и показателей сети в традиционное время пиковой нагрузки, по нашим прогнозам, существующих возможностей сетей будет достаточно для обеспечения потребностей частных клиентов.
>
> В то же время необходимо отметить, что может увеличиться время отклика и снизиться скорость работы сторонних сервисов, доступ к которым будет наиболее востребован пользователями в предстоящий период, из-за нагрузки на сервера таких сервисов (например, игровых, видео- и др.), – рассказали в пресс-службе компании "Таттелеком".

Сотовые операторы готовят специальные предложения для абонентов, которые будут вынуждены сидеть дома, и в некоторых случаях даже готовы компенсировать затраты на роуминг, застрявшим за границе россиянам.

> "В связи с сокращением воздушного сообщения между Россией и европейскими странами потребность в звонках для тех, кто сейчас находится в Европе, существенно возросла. Поэтому МегаФон временно увеличил количество бесплатных минут, доступных абонентам с подключенной услугой роуминга. В такой ситуации особенно важно быть на связи со своими близкими и иметь возможность совершать звонки для решения вопроса о возвращении домой, в том числе обращаться на "горячие линии" официальных служб и в контактные центры авиакомпаний и туроператоров. Объем голосовых вызовов в рамках пакета "Роуминг, гудбай!" увеличен в три раза с 60 до 180 минут в день. Также абонентам доступен 1Гб интернета. Условия действуют до конца марта", – рассказали пресс-службе компании.

Поддержку абонента оказавшимся за границей пообещали оказать и в "Мотиве":

> "Мы ожидаем увеличение интернет-потребления в связи с переводом школьников на дистанционное обучение и выводом многих служащих на удаленную работу. Мотив не планирует выпускать особые тарифы, так как у нас есть "Свой тариф" - это удобный конструктор, который каждый абонент может гибко и быстро настроить под свой профиль потребления и выбрать нужный объем интернета и минут.
>
> Более остальных в поддержке сегодня нуждаются абоненты, находящиеся в международном роуминге в. Те, кто из-за закрытых границ не успел вернуться домой. Мы понимаем, насколько важно в такой момент не терять связь с родными и близкими, не поддаваться панике. Поэтому готовы взять на себя расходы на сотовую связь абонентов (и голосовую, и мобильный интернет), попавших в Европейских странах, закрытых на карантин, в сложную жизненную ситуацию. Мы следим за балансом каждого такого абонента и не допустим ограничения услуг связи", – подчеркнул коммерческий директор телекоммуникационной группы "Мотив", Андрей Золотарев.

В "ЭР-Телекоме" также готовят ряд специальных предложения для пользователей:

> "ЭР-Телеком" (ТМ "Дом.ru") в ближайшее время предложит пользователям, которые перешли на удаленный режим работы и из-за противовирусных мероприятий вынуждены находиться дома, ряд специальных акций. Сейчас их условия находятся на стадии обсуждения с партнёрами.
>
> В регионах нашего присутствия интернет-трафик на данном этапе не демонстрирует каких-либо аномальных значений. Традиционно у пользователей востребованы развлекательные сервисы и видеоконтент, а также социальные сети. С учетом развития ситуации с коронавирусом, мер, которые вводят предприятия и компании, включая удаленную работу сотрудников из дома, мы прогнозируем рост объемов передачи данных в нашей сети. Со своей стороны, мы готовы к росту этой нагрузки".

Россияне готовятся "залечь на дно", закрывшись по домам в боязне подхватит пока до конца не изученную заразу. В этот период лишь операторы связи для многих станут тем самым связующим звеном с внешним миром. Именно стабильный сигнал поможет многим поддерживать бизнес-контакты и не потерять в заработке. Но операторы связи – это прежде всего люди, здоровье которых будет играть определяющую роль в стабильности сети.

НАГ не отстаёт

Мы в "НАГ" также придерживаемся всех необходимых мер, чтобы сберечь здоровье своих сотрудников, и при этом сохранить обычный темп работы. В компании еще две недели назад проинформировали всех сотрудников о мерах предосторожности и личной гигиены. Сейчас введен мораторий на любые командировки, а все вернувшиеся после отпуска за границей, в течение двух

недель работают из дома. В офисах проводится необходимая санобработка, на входе каждому сотруднику измеряют температуру. Также, установлены специальные терминалы с антисептиком, которым можно обработать руки, придя с улицы.

С 23 марта все сотрудники, которые могут работать удаленно, перейдут на работу из дома. Сотрудники склада и логистики получат все необходимые средства защиты для безопасной работы.

А что изменилось в работе вашей компании?