Как работает техподдержка Акадо в Екатеринбурге

Продолжаем публиковать материалы о том, как организована работа техподдержки у разных операторов связи. О техподдержке одного гиганта мы уже поговорили. На этот раз речь пойдет о компании Акадо-Екатеринбург.

Отзывы в сети о работе Акадо есть как резко положительные, так и резко отрицательные (положительных несколько больше). Для примера можно почитать, что пишут об этом провайдере на otzovik.com и 2ip.ru. Отдельно каждую ситуацию мы разбирать не будем, ибо это все-таки анонимные отзывы в сети.

В общем претензии самые разные: пишут и о том, что скорость интернета не соответствует заявленной (наверное, такие упреки знакомы всем провайдерам) и о том, что все слишком часто ломается. Непосредственно о техподдержке там говорят не так много.

Что в принципе хорошо. Наилучший вариант общения абонента с телеком-оператором и его техподдержкой - это никакого общения вообще. К чему в принципе в Акадо стремятся, активно применяя IVR. Но об этом чуть позже.

Сначала посмотрим, как все работает.

Мониторинг сети

Работа всей сети Акадо в Екатеринбурге отслеживается местным центром мониторинга. Особенность этого центра в том, что здесь за сетью крупного оператора связи, у которого есть услуги платного ТВ интернета и телефонии, следит всего один человек (то есть одна смена - один человек, всего их четверо). Дело в том, что все оповещения об ошибках и авариях приходят автоматически. Задача человека только в том, чтобы принять решение как реагировать на сообщения. Поэтому одной пары глаз оказывается вполне достаточно.

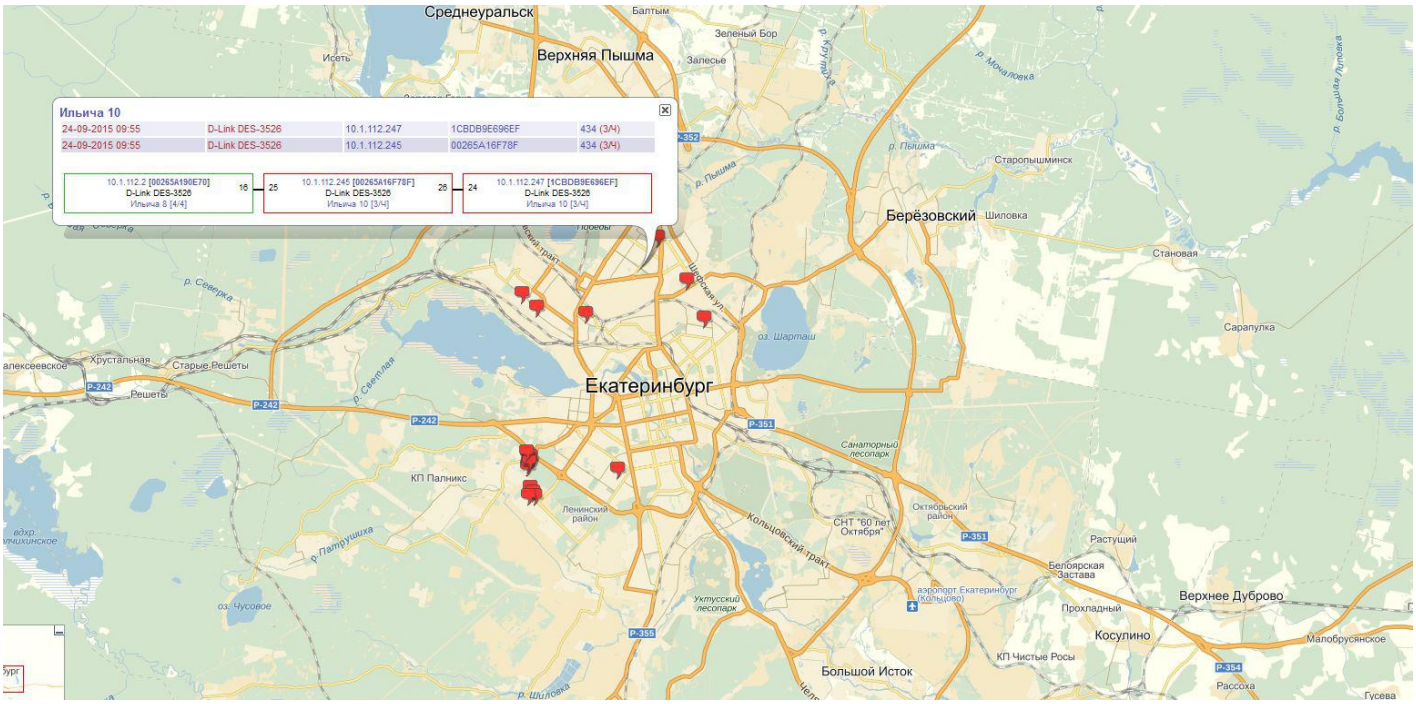
Причем что касается телевидения, в Акадо отслеживаются на соответствие даже данные EPG. А недавно начали отслеживать наличие телевизионной картинки на уровне пакетной коммутации еще

на головной станции. А раньше приходилось просто периодически вручную проверять все телеканалы с помощью пульта и телевизора. Единственная проблема - звук, который они отслеживать пока не могут.

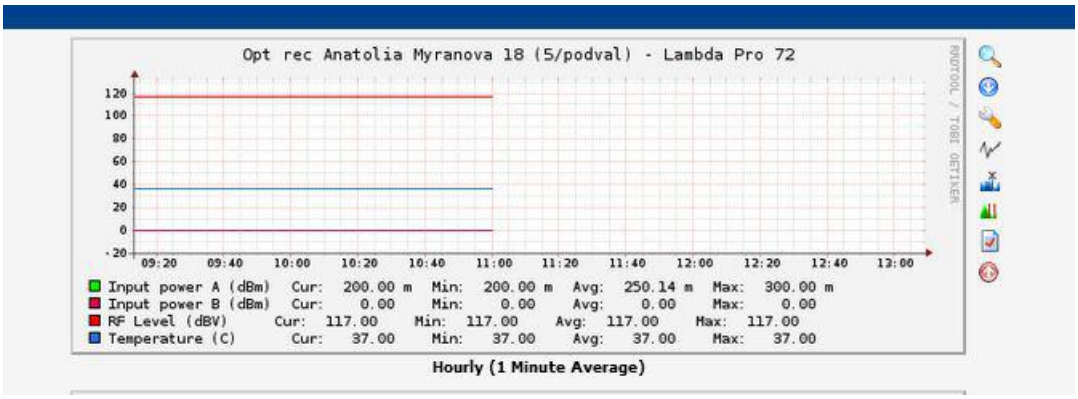
Если происходит крупная авария, специалист центра мониторинга руководит процессом восстановления. Он обеспечивает доступ к оборудованию, предоставляет схемы сети ремонтным бригадам и определяет более точное место аварии.

Как мониторят?

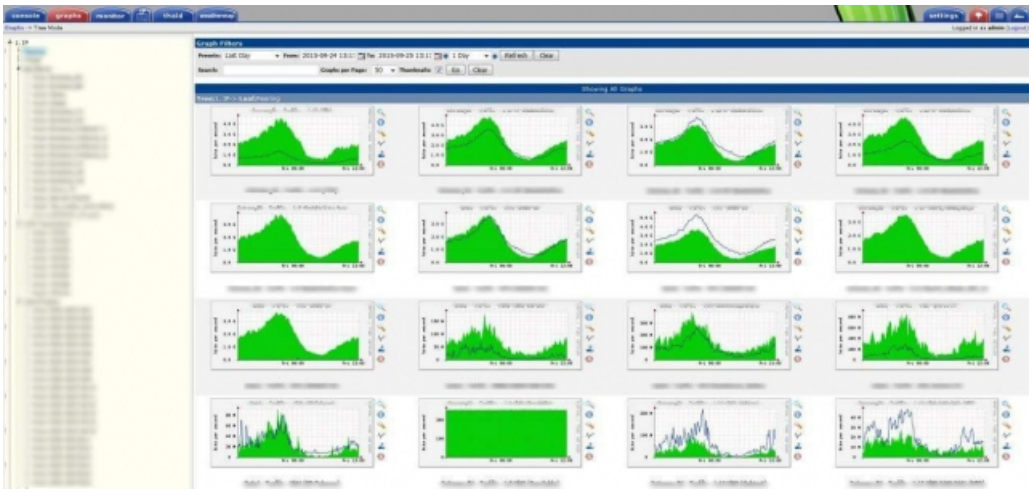
Все активное оборудование опрашивается по протоколу SNMP и в случае отсутствия связи до него это устройство появляется в системе. Если это коммутатор, то он отображается на карте сети в системе CRM:



Если это ТВ-оборудование (оптический приемник, усилитель и т.д.), то в системе мониторинга Cacti.

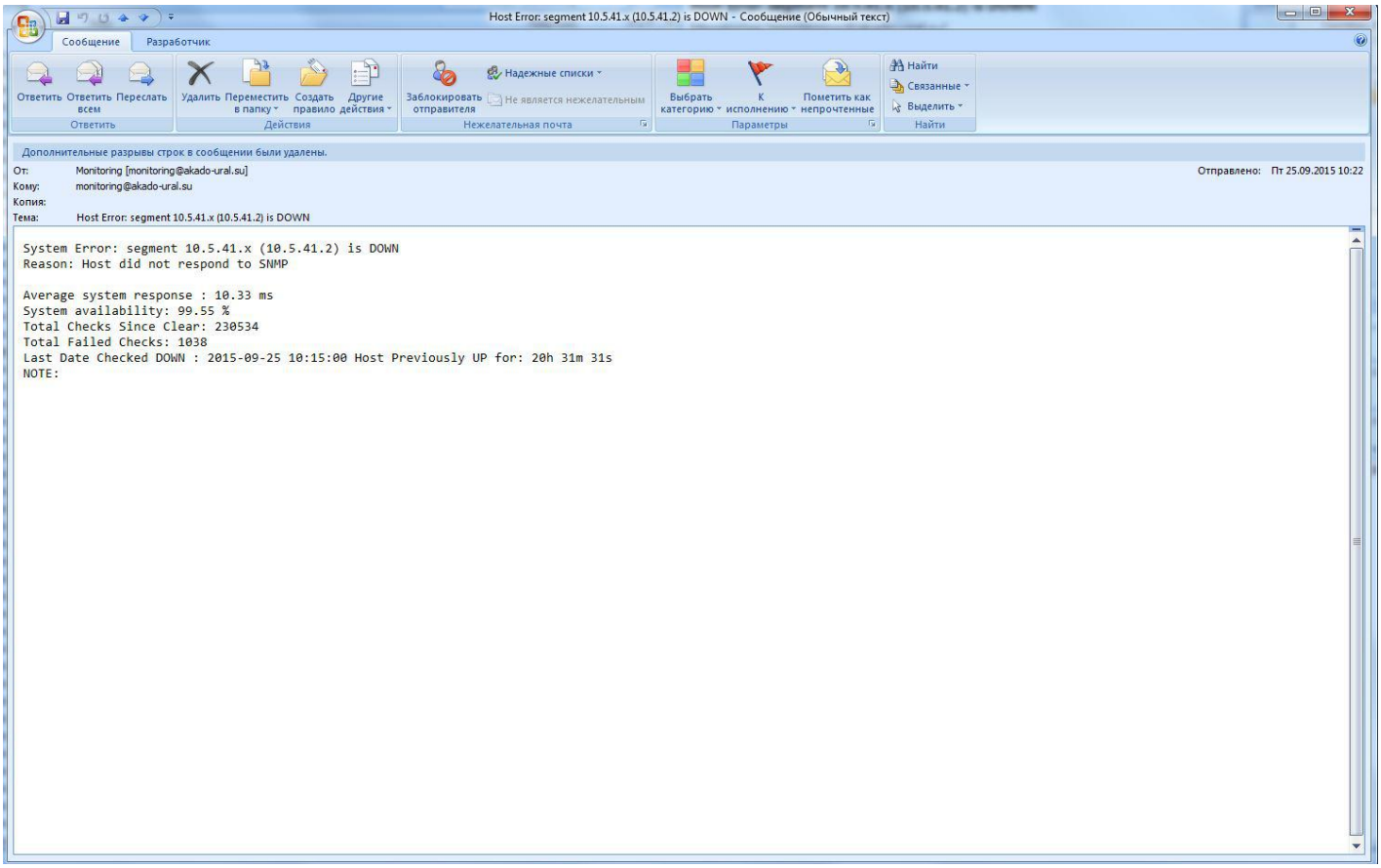


Мониторинг внешних магистральных каналов, серверов и служб проводится тоже в системе мониторинга Cacti.



Оповещение

Когда пропадает связь с каким-то оборудованием или службой, оператору центра мониторинга приходит смс-оповещение и электронное письмо.



Техподдержка

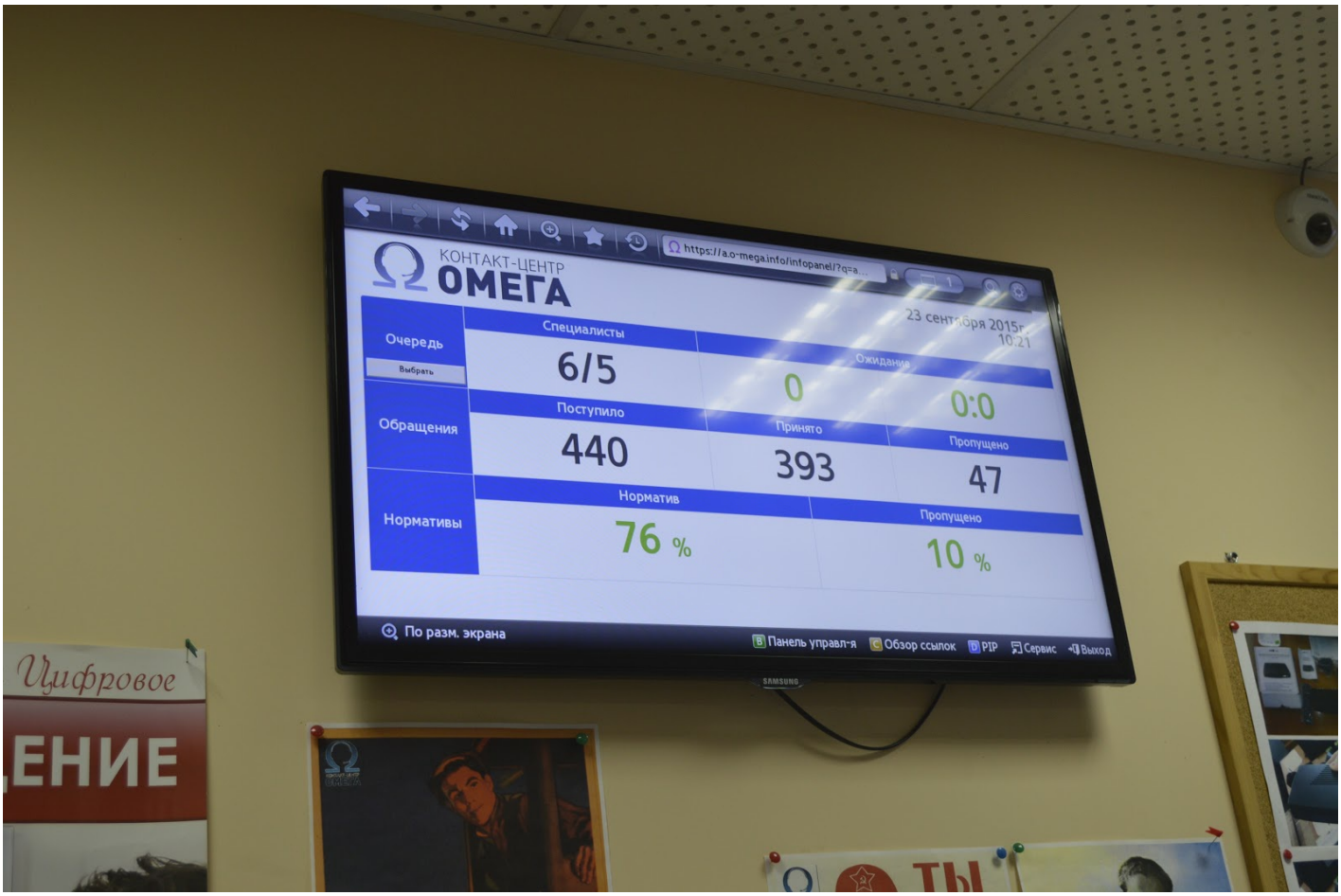
В сущности, у Акадо в Екатеринбурге две линии техподдержки: колл-центр и служба эксплуатации. Но так как в Акадо используют IVR, то можно даже сказать, что у них три линии техподдержки. Потому что автоматические голосовые сообщения снимают достаточно много вопросов пользователей, особенно в случае массовых аварий.

Если абонент звонит в техподдержку с номера, который есть в его договоре с провайдером, то об аварии в его районе и о некоторых других проблемах его оповещают с помощью автоматического голосового сообщения. Так что первая линия техподдержки Акадо - это IVR.

Вторая линия - это, соответственно, уже колл-центр. В Акадо практикуют техподдержку на аутсорсе. Екатеринбург, например, по большей части обслуживается в колл-центре, который расположен в Тюмени. В случае форс-мажора, если обращений в техподдержку будет слишком много, то к работе может подключиться еще один колл-центр уже из Екатеринбурга. Работает техподдержка круглосуточно, при этом одновременно в колл-центре находится не больше 12 человек.

Рабочее место сотрудника колл-центра

В колл-центре есть специальное табло, на котором отображаются рабочие показатели сотрудников.



Задача оператора колл-центра задать абоненту все необходимые вопросы и "диагностировать" проблему. Если нет возможности решить проблему абонента, диктуя ему что делать по телефону, то оператор колл-центра формирует заявку в службу эксплуатации. В таком случае специалисты Акадо будут решать проблему уже самостоятельно и на месте.

Служба эксплуатации - это третья и последняя линии техподдержки. Всего у Акадо в Екатеринбурге в службе эксплуатации занято 24 специалиста. Они распределены по 2 отделам в северной и южной частях города, там, где у Акадо больше всего абонентов (в центре Екатеринбурга у оператора абонентов нет). Как правило, заявку закрывают в течение суток, но в принципе согласно договору у сотрудников отдела эксплуатации есть 72 часа.

Что ломается

Андрей Рожкеев, начальник технического отдела Акадо-Екатеринбург, назвал 4 наиболее распространенных причины проблем с интернетом, которые решает служба эксплуатации.

Отключение электричества. 40% заявок в службу эксплуатации связано с отключениями электричества, и как следствие отключением активного оборудования в домах. Как правило, это связано с плановыми работами, которые проводят управляющие компании. Провайдеров о таких работах никто не уведомляет. Так же отключения могут быть связаны просто с ветхостью сетей электропитания, на которых просто часто происходят различные мелкие аварии.

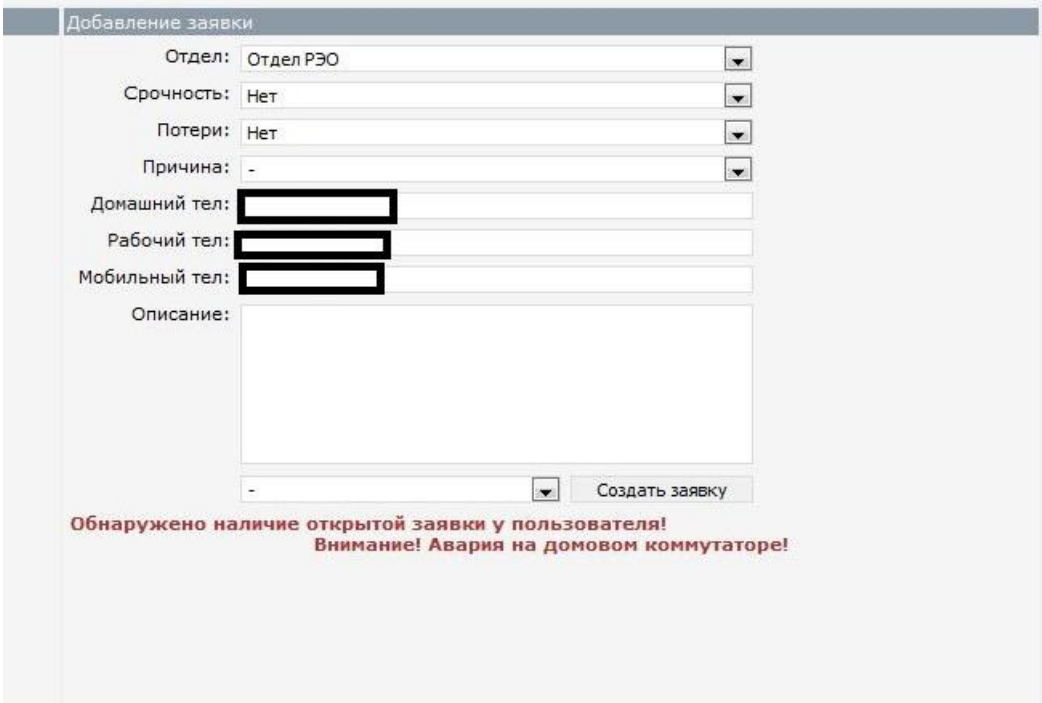
Повреждение (медных) линий связи в домах. Причины могут быть самые разные. Причиной повреждения может стать, например, перепад температур или возникновение льда на кабеле. Ну и конечно неосторожные действия коллег, которые, например, протягивали свой кабель по тому же стояку и в процессе протягивания как-то повредили акадовский кабель.

Повреждение оптических линий связи. Здесь причины примерно те же, о климатических явлений до "человеческого фактора", только не в подъездах, а на улицах и чердаках.

Проблемы у абонента. Около 40% всех проблем возникает непосредственно в квартирах у абонентов. Имеется в виду тут весь спектр проблем от ПО на компьютере до повреждения кабеля или оборудования.

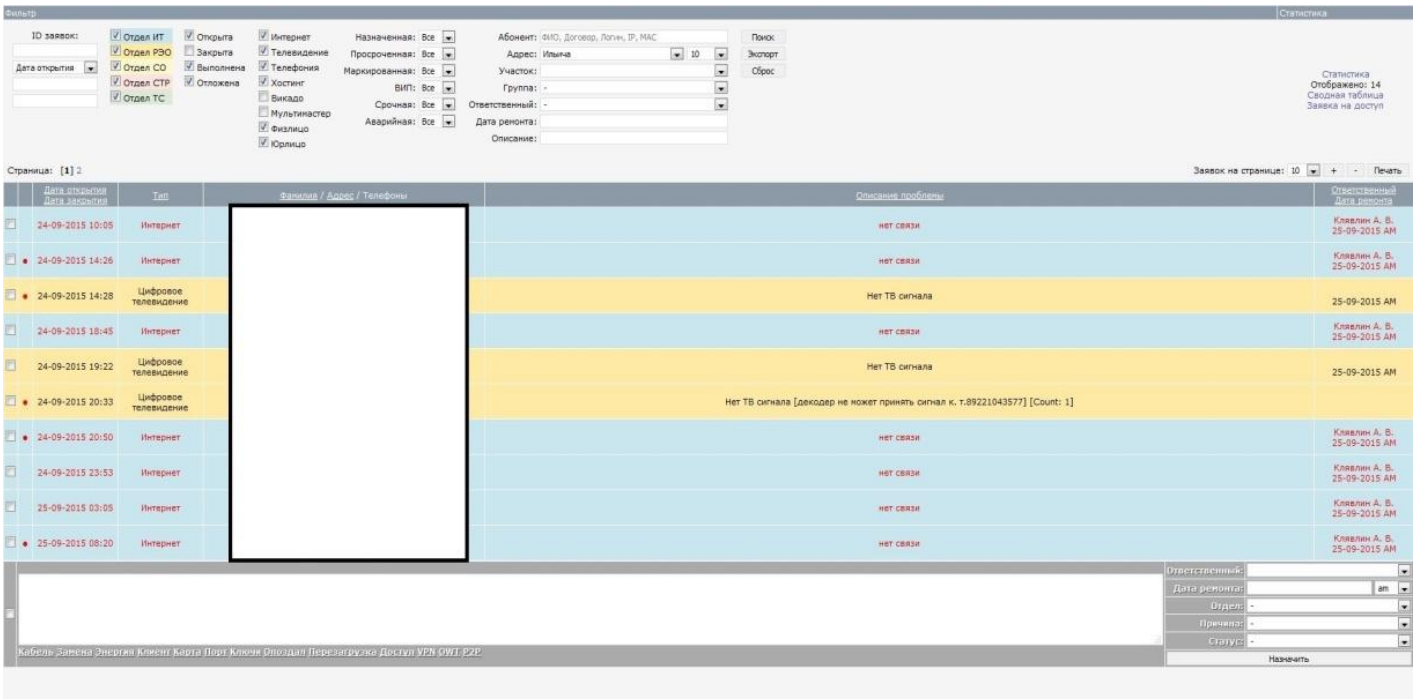
Как работает техподдержка

При обращении клиента в техническую поддержку, формируется заявка на неисправность. Если эта заявка носит массовый характер, то заявка принимается без проверки настроек (это будет автоматически указано в форме заявки).

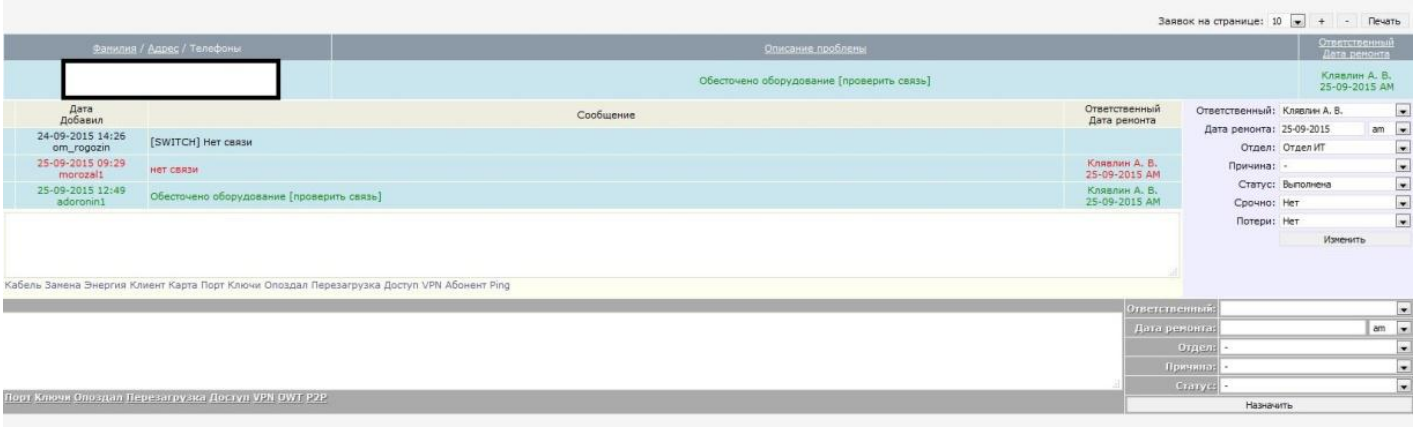


Также если абонент звонит в техническую поддержку с номера, который привязан к его договору, то система автоматически найдет его в базе без дополнительного поиска и произведет инициализацию абонентского оборудования ЦТВ до ответа оператора первой линии.

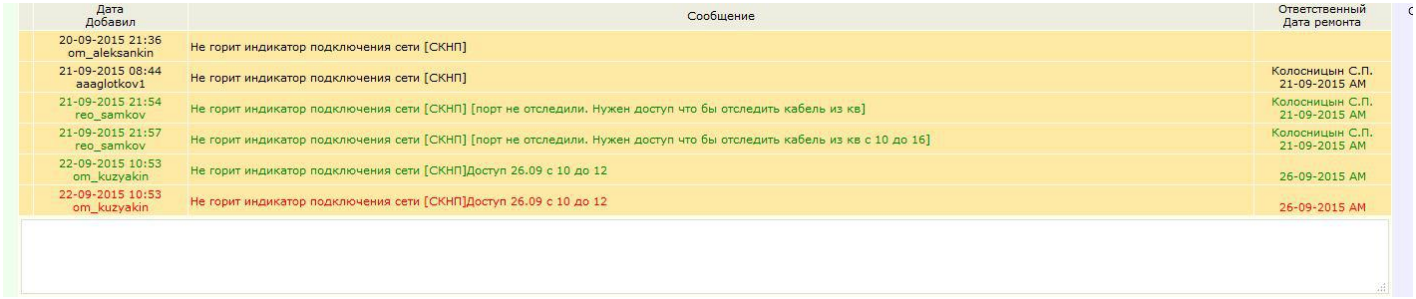
При поступлении заявки в базу, служба эксплуатации назначает заявки на техников- исполнителей.



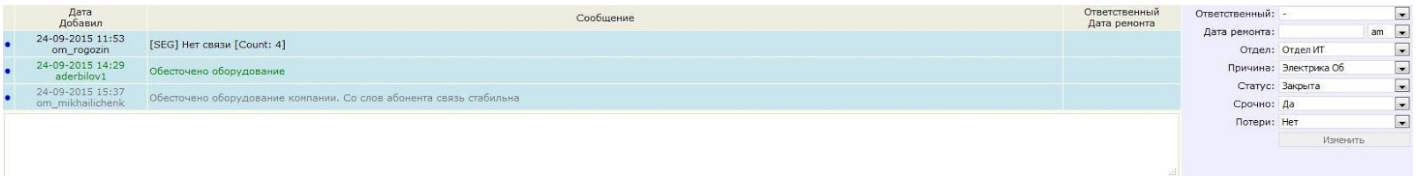
После выполнения, заявки переводятся на линию техподдержки для созвона с абонентом, с целью уточнения восстановлена ли связь, все ли клиента устраивает.



Если связь, по каким-то причинам не восстановлена, то с абонентом согласовывается доступ в квартиру, после чего в назначенное время приходит монтажник службы эксплуатации и проводит ремонтные работы. Как правило, доступ требуется, если повреждение или неисправность находятся в зоне ответственности абонента (секция, квартира, офис).



После того как абонент подтвердит восстановление связи, ремонтная заявка закрывается.

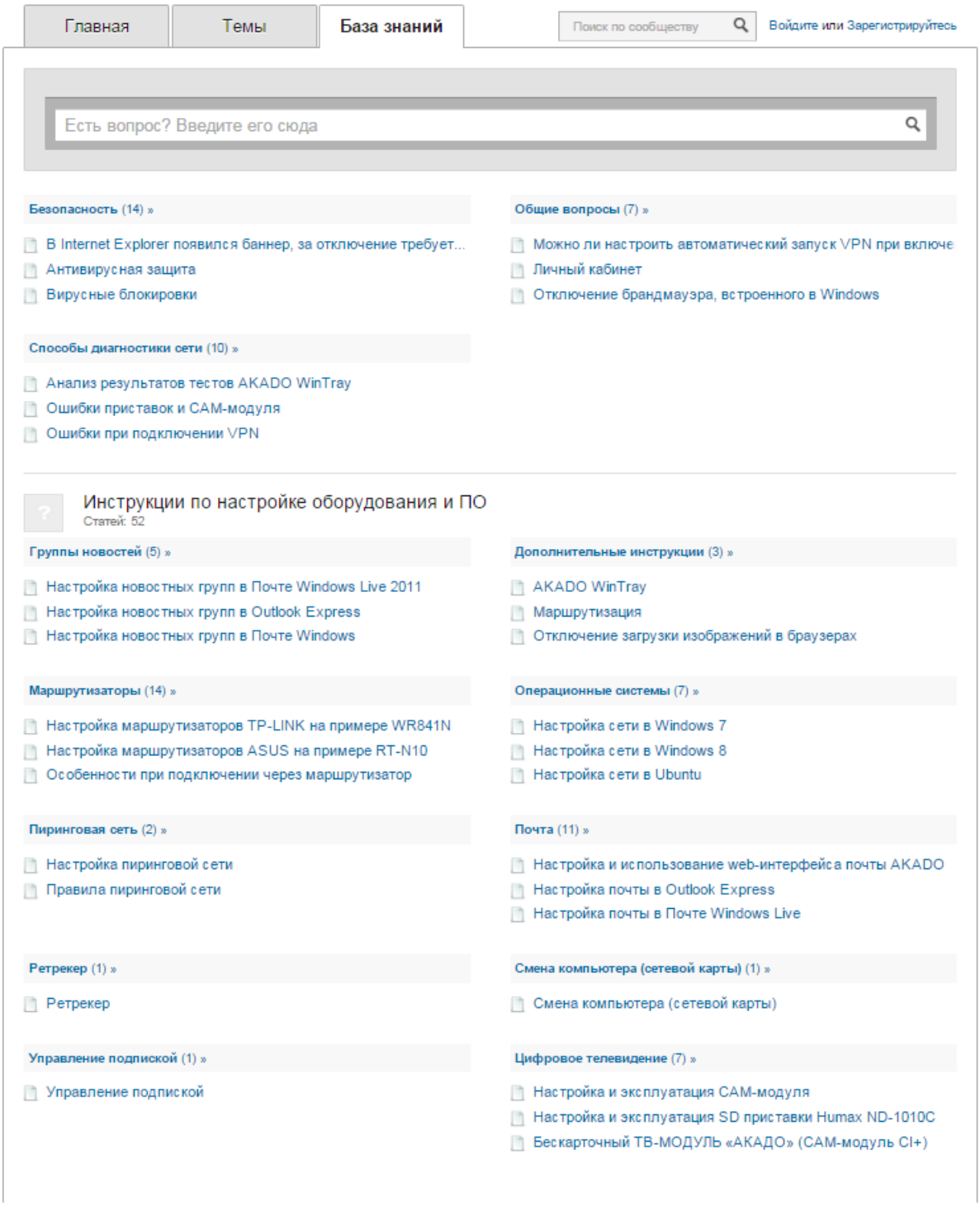


Контрольные сроки устранения повреждений 24 часа. Всё что свыше, будет оказывать влияние на показатель SLA, что впоследствии сказывается на премии сотрудников отдела эксплуатации

В дополнение к техподдержке

Возможность настраивать самостоятельно

Для тех, кто не любит и не желает общаться с сотрудниками техподдержки ни лично, ни по телефону все инструкции и прошивки для настройки оборудования Акадо-Екатеринбург и устранения неисправностей подключения есть на сайте провайдера.



Там же есть возможность задать вопросы онлайн и получить консультацию от специалиста. Ответами в сети занимаются сотрудники того же Тюменского колл-центра, что принимают звонки абонентов.

Платные услуги

Техподдержка Акадо в Екатеринбурге может при подключении бесплатно перенастроить (а иногда перепрошить) роутер, может заменить поврежденный кабель или сломанное оборудование (если их оборудование взято в аренду). Но всем этим потребности абонентов не ограничиваются. Иногда, чтобы клиент мог воспользоваться услугами оператора ему нужно еще, к примеру, и ПО на

компьютере переустановить. Такими вещами техподдержка провайдера не занимается.

Но в Акадо для таких случаев предлагают решение проблемы. Это услуга Мультимастер. Здесь специалисты готовы выполнить для абонентов любые работы по ремонту и настройки их оборудования от ручной настройки каналов в вашем телевизоре (315 рублей между прочим) и чистки ПК от вирусов до сращивания кабеля и прокладки (повторной) абонентской линии.

В каком-то смысле это можно назвать четвертой линией техподдержки, потому что услугой Мультимастер пользуются зачастую тогда, когда уже ясно, что со стороны провайдера все работает, и ни колл-центр техподдержки, ни служба эксплуатации ничем помочь не могут.

Сама компания Акадо на этом ничего не зарабатывает и ничего в то же время не тратит. Услугу Мультимастер предоставляет сторонняя компания, которая просто получает от Акадо новых клиентов.

Среди абонентов Акадо услуга не слишком востребована, об этом можно судить хотя бы по тому, что на всех абонентов Акадо в Екатеринбурге приходится всего 4 специалиста, которые оказывают услугу Мультимастер. Тем не менее, своя аудитория у этих четверых есть, ибо не все у нас городе эксперты-компьютерщики.

Вместо вывода

Итак, у Акадо-Екатеринбург чисто физически две линии техподдержки, занято у них в этой сфере 36 человек (12 в колл-центре, 24 в службе эксплуатации), причем если убрать аутсорс, то получится еще меньше. И даже с этих не самых многочисленных служб стараются по максимуму снять лишнюю нагрузку, используя IVR, базу знаний для абонентов и услуги сторонней организации по ремонту оборудования.

Делается это, вероятно, отчасти для экономии ресурсов, а отчасти для удобства клиентов. Насчет того, насколько получается первое, у меня данных нет, а вот со вторым все кажется вполне удачно. По крайней мере негативных отзывов о техподдержке Акадо в сети мало. И этому явно способствует IVR и база знаний на сайте, потому что они обеспечивают уход от личного общения, а значит от целого ряда ошибок, недопониманий.