

# ГРУППА ПО ЭКСПЛУАТАЦИИ

РЕГУЛЯРНЫЙ ОБЗОР ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

# НАШИ ВНУТРЕННИЕ ОРИЕНТИРЫ

## Цели:

1. Поддержание KPI/ параметров РРЛ на целевых значениях.
2. Обеспечения высокой надежности РРЛ сети.

## Задачи:

1. **Контроль/Анализ** KPI/ параметров сети РРЛ.
2. Своевременное **планирование** мероприятий по поддержанию KPI сети РРЛ/ Обеспечению надежности.
3. Своевременное **осуществление/контроль исполнения** мероприятий по поддержанию KPI сети РРЛ/ Обеспечению надежности.

## Внутренние ориентиры:

### - Качество (бездефектность)

Любая задача/ вопрос прорабатывается качественно на 100%. Наш внутренний таргет- нивелирование ошибок и дефектов до нуля.

Дефекты/ Ошибки-> снижение KPI/ надежности сети-> Ухудшение абонентского сервиса-> Падение кол-ва абонентов (и NPS) -> снижение клиентской базы/Трафика -> снижение выручки (ARPU\* клиентская база)

**Дефекты/ Ошибки= снижение выручки.**

### - Оперативность

Наши мероприятия преимущественно нацелены на краткосрочную перспективу, поэтому важно на все вопросы реагировать оперативно.

Промедление= падение KPI РРЛ-> падение KPI БС-> Ухудшение абонентского сервиса-> Падение кол-ва абонентов (NPS) -> снижение клиентской базы/Трафика -> снижение выручки (ARPU\* клиентская база)

**Промедление= снижение выручки.**

## - Ответственность

Мы всегда берем на себя ответственность за свою работу, а значит уверены в ее результате. Мы отвечаем за качество.

Ответственность-> уверенность в результате -> Качество.

**Ответственность= Качество.**

## -Точность

Мы точно/ четко определяем приоритетные направления нашей деятельности.

Точность-> Правильное планирование -> повышение производительности.

**Точность= Повышение/ поддержание уровня производительности**

## -Клиентоориентированность

Наши клиенты – это не только абоненты, но и регионы, МР, смежные направления. Мы не даем задаче упасть между стульев. Т.е. если к нам пришли, но решение не в нашей ЗО, мы «за ручку» клиента доводим до того, в чьей ЗО решение вопроса обратившегося клиента. Убеждаемся, что там клиента приняли.

Клиентоориентированность-> Удовлетворение потребностей клиента-> укрепление клиентской базы/ Коллектива

**Клиентоориентированность= укрепление клиентской базы/ Коллектива**

Таким образом, сформированные ценности помогут повысить производительность, сделать результат деятельности наиболее качественным, а значит будут способствовать укреплению и дальнейшему развитию клиентской базы, что в свою очередь позволит увеличивать выручку.

# РЕЗУЛЬТАТЫ 2019

## 1. Контроль/Анализ KPI/ параметров сети РРЛ:

- Сформирован и запущен в работу отчет по утилизации емкостных ресурсов сети РРЛ- RRL\_Integrity.

*Иван Дивак лично отметил важность данного отчета и выразил Благодарность всем, кто был причастен к его разработке и внедрению.*

- Организованы и внедрены в работу инструментов по автоматическому формированию отчетов QOS NEC, E///.

	w1902/W1952 NEC	HPSSon
ИТОГО	2291/58	3010/112

- Организован и внедрен в работу инструмент по автоматическому формированию отчетов по удалению потоков.

	w1909/w1850 Кол-во неиспользуемых потоков
ИТОГО	23053/1482

- Ведется усиленная работа по сохранению целостности статистики по сети РРЛ (Емкостные данные по пролетам, целостность статистики и т.д.).
- Написана инструкция в регионы для локализации и устранению инцидентов на сети РЛЛ.

# РЕЗУЛЬТАТЫ 2019

## 2. Своевременное планирование/ осуществление мероприятий по поддержанию KPI сети РРЛ/ Обеспечению надежности.

- Пересмотрен алгоритм формирования заданий на расширения РРЛ- увеличен интервал по прогнозу утилизации на 12 недель.



