



Повторные обращения и обращения в 30 дней после инсталляций



Показатель и что он показывает



Заявки в 30 дней после инсталляций – заявки поступившие на ЗЛТП в течении 30 дней после закрытия инсталляционного наряда (целевое значение на 3Q не более 5%, на 4Q не более 4%)

Повторные обращения клиента на ЗЛТП– обращения клиентов, которое привело к созданию заявки на ЗЛТП в течении 30 дней после закрытия инцидента предыдущего обращения

Возобновленные – повторное открытие заявки на ЗЛТП в рамках одного инцидента (например: проблема возобновилась после ухода мастера, клиент не подтверждает восстановление услуг) (повторные + возобновленные целевое значение 3Q не более 6% 4Q не более 6%)

Один из важных показателей качества проделанной сотрудником работы

Негативные последствия от наличия таких заявок:

Для клиента:

1. В большинстве случаев отсутствие услуги;
2. Затраты времени клиента на обращение в техническую поддержку и прием мастера

Для сотрудника и компании:

1. Дополнительные затраты времени на выезд и устранение неисправности;
2. Увеличение объема работ;
3. Увеличение затрат на обслуживание абонента;
4. Репутационные риски;

Основные причины вызвавшие обращение клиента

Данные по анализу обращений июль - август 2021 по Удмуртской республике



рейтинг	Заявки в 30 дней	Повторы + возобновленные
1	Восстановление схемы подключения	Комнатная проводка (в домовладении/квартире)
2	Выбор входа на ТВ, консультация по использованию ИП-ТВ	Восстановление схемы подключения
3	Низкая скорость по Wi-Fi	Сбои в работе устройств (роутеры, STB)
4	плохой контакт в коннекторе Обрыв линии: подъезд, квартира, УД, ШАН	Низкая скорость по Wi-Fi
5	Проблемы с устройствами клиента (ноутбуки, смарт-тв, смартфоны)	Очистка абонентского оптического коннектора
6	Сбои в работе устройств (роутеры, STB)	Проблемы с устройствами клиента (ноутбуки, смарт-тв, смартфоны)
7	Настройка нового роутера, купленного в магазине	Линия до квартиры абонента
8	Перенести в другую комнату, доподключить устройство, нарастить кабель	Отказ абонента от заявки (от повторной)



Восстановление схемы подключения

В следствии чего появляется обращение?

Перепутаны линии на СРЕ после отключения по различным причинам

- Перестановка устройства
- Работа мебельщиков
- Прокладка линии самостоятельно клиентом
- Подключение дополнительных устройств

Какие мероприятия позволят снизить риск обращения такого плана?

- Маркировка линий у СРЕ (для эстетичности разработаны и выданы в подразделения наклейки-маркеры;
- Обязательно разъяснить клиенту особенности подключения и показать как должно быть произведено подключение в соответствии с маркировкой;
- При прокладке линии уточнить место размещения оборудования;
- Определить все препятствия
- Предложить уложить линию закрытым способом, выполнить все необходимые отверстия, если это возможно,
по прейскуранту

Основные причины вызвавшие обращение клиента



Выбор входа на ТВ, консультация по использованию ИП-

ТВ

В следствии чего появляется обращение?

Клиент не до конца понял как включается телевизор:

- Недостаточное обучение при первом знакомстве с услугой
- Большое количество информации, не выделена основная информация по включению/выключению
- На момент визита самого клиента нет дома

Какие мероприятия позволят снизить риск обращения такого плана?

- Консультация клиента в первую очередь по включению/выключению, пользованию пультом;
- Выбор режима видеовхода телевизора (в зависимости от модели ТВ)
- Включение ТВ и STB, особенность управления разными кнопками на пульте, индикация на STB и продемонстрировать что будет, если включить ТВ, но не включить STB
- Обязательно, в вашем присутствии, предложить попробовать включить ТВ клиенту самостоятельно
- И только после этого рассказать про возможности нашего телевидения (установить пароль на покупки, управление просмотром, настраиваемые аккаунты, родительский контроль, покупка платного контента и входящего в подключенный пакет, не применяя специальных терминов и не затягивая демонстрацию

Основные причины вызвавшие обращение клиента



Низкая скорость по Wi-Fi

В следствии чего появляется обращение?

- Морально устаревшее оборудование CPE
- Не понимает принципы работы технологии
- Оборудование не верно размещено в помещении
- Не оптимально выбрана конфигурация точки доступа в зависимости от помещения
- Клиентские устройства не поддерживают высокоскоростные стандарты
- Не верно производится измерение скорости клиентом

- На момент визита самого клиента нет дома

Какие мероприятия позволят снизить риск обращения такого плана?

- Размещение точки доступа в оптимальном месте
- Консультация клиента по работе технологии Wi-Fi;
- Конфигурация в зависимости от особенностей помещения
- Демонстрация измерений скорости клиенту и разъяснения от чего зависит скорость

Обучение по технологии Wi-Fi размещено <https://disk.yandex.ru/d/0rBYctUjdIMLTw>



Плохой контакт в коннекторе, Обрыв линии: подъезд, квартира, УД, ШАН

В следствии чего появляется обращение?

- Вандализм
- Отключение на узлах (УД, распределение) в следствии несоответствия тех данных
- Случайное повреждение линии при эксплуатации общедомовых каналов
- Повреждение линии в процессе самостоятельной укладки клиентом, пережата, срезан коннектор, для отверстия
- Домашние животные
- Случайное повреждение в квартире: запнулись, пережали дверью
- Использование каналов стороннего оператора
- Наличие соединений линии, часто имеющих плохой контакт
- Плохое качество обжимки линии
- Обжим 2х – парного кабеля не рекомендованным способ

Основные причины вызвавшие обращение клиента



Плохой контакт в коннекторе, Обрыв линии: подъезд, квартира, УД,

ШАН

Какие мероприятия позволят снизить риск обращения такого плана?

- Действовать согласно утвержденным сценариям выполнения работ:
(размещены на сайте Спроси у Тренера <http://87.117.181.87/site/>)
- Обязательно использовать исправный инструмент (производить проверку кримпера)
- Выполнять маркировку линий и патч-кордов
- Подключение только в соответствии с тех.данными, при изменении обязательно сообщать в тех.учет
- Для подключения, на участке от ШАН или УД прокладывать цельную линию, в исключительных случаях, у клиента сделан ремонт, линия скрыта, отказывается от прокладки новой, допускается использовать существующую линию, предварительно произведя осмотр, замер ее параметров и не более 1 соединения;
- Соблюдать требования к габаритам отступов, крепления, изгибов кабеля
- Если клиент желает самостоятельно уложить кабель, то обязательно совместно с клиентом проверить трассу прокладки линии, рассмотреть переходы, места сверления, опасные места (порожки, двери, доступные для животных места) – дать рекомендации клиенту, рассказать о правилах монтажа линии
- Принять все возможные меры по минимизации повреждения временно оставленной клиенту линии: по возможности убрать с пола, дверные проемы, возможно временно закрепить, чтоб кабель не лез под дверь, где переход через дверной проем, желательно кабель поднять и пропустить сверху
- Использование рекомендаций в обжимке 2х парного кабеля <http://87.117.181.87/site/>

Основные причины вызвавшие обращение клиента



Сбои в работе устройств (роутеры, STB)

В следствии чего появляется обращение?

- Неправильная эксплуатация
- ПО устаревшее, было выпущено более стабильно работающее ПО
- Оборудование устарело не только морально, но и физически
- Следствие влияния перепадов напряжения (например грозы)
- Неверная настройка оборудования

Какие мероприятия позволят снизить риск обращения такого плана?

- Если оборудование входит в список морально устаревшего, его необходимо рекомендовать заменить
- Проверить установленное ПО на оборудовании
- Произвести конфигурирование в соответствии с инструкциями и потребностями <https://irbo.old.rt.ru/>
- Разместить роутер на горизонтальной или вертикальной поверхности, предотвратив случайные падения,

обеспечив приток воздуха (маленькие шкафчики, накрывание чем-либо, размещение вблизи греющихся или

нагревательных приборов не допустимо

- Снять все транспортировочные пленки

Основные причины вызвавшие обращение клиента



Проблемы с устройствами клиента (ноутбуки, смарт-тв, смартфоны)

В следствии чего появляется обращение?

- Не может подключить устройство
- Устройство работает не корректно
- Низкая скорость на устройстве клиента

Какие мероприятия позволят снизить риск обращения такого плана?

- Уточнить у клиента чем будет пользоваться
- По возможности настроить доступ на всех устройствах
- Обязательно записать клиенту логин и пароль беспроводной сети
- Показать как выполняется подключение к беспроводной сети
- Проверить работоспособность с устройств клиента, при выявлении несоответствия в работе, продемонстрировать с тестового устройства, дать рекомендации клиенту
- Объяснить клиенту, что с проблемами устройств необходимо обращаться в сервисный центр продавца устройства или фирмы производителя, продемонстрировав работу услуг на тестовом устройстве

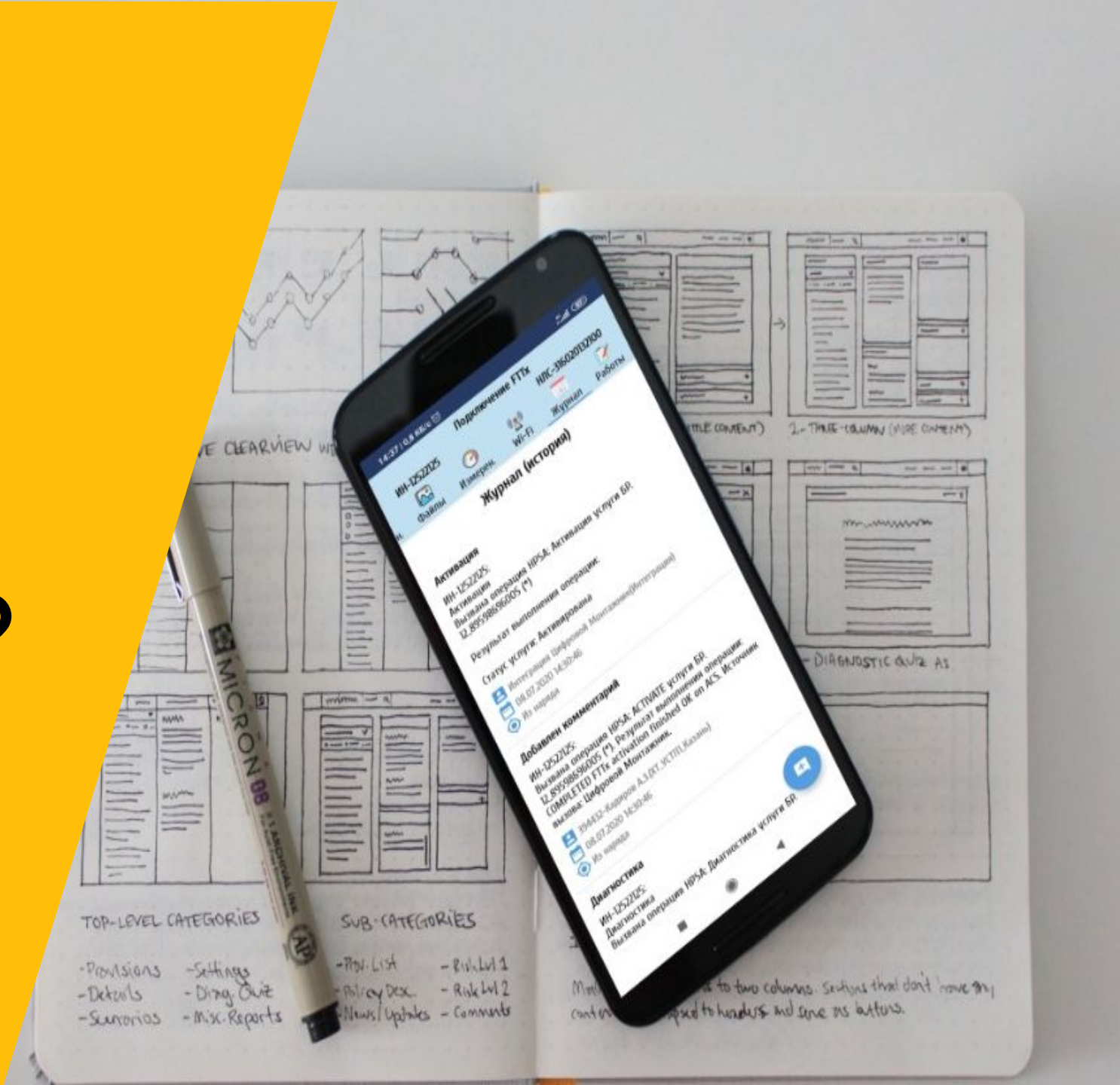


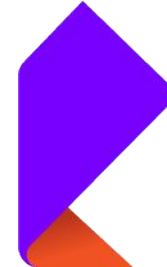
1. При прокладке линий в МОП, в слаботочных нишах, помещение абонента НЕ СОБЛЮДАЮТСЯ требования, к габаритам, изгибам, креплению линий, соединению линий, описанные в «Инструкция по действиям Инсталлятора при подключении услуг физическим лицам в филиалах, находящихся в зоне действия Макрорегионального филиала «Волга» ПАО «Ростелеком» (Редакция 1)»
2. Не проверяется качество, состояние и не меняется существующая линия до абонента там где это необходимо.
3. При организации новой линии в квартиру не принимаются меры по снижению вероятности ее повреждения: кабель лежит на полу под ногами.
4. Не соблюдается стандарт обжимки коннектора TIA/EIA-568-B на 8-ми жильном кабеле и не всегда подкладывается дополнительная изоляция в 4х жильный кабель <http://87.117.181.87/site/?p=893>
5. Место расположения Wi-Fi точки доступа в помещении выбирается исходя из наименьшей затраты времени, НЕ АНАЛИЗИРУЕТСЯ ЗОНА ПОКРЫТИЯ WIFI
6. Не маркируются линии у CPE для исключения неправильного включения абонентом и неверной схемы
7. Не все сотрудники знают как засинхронизировать пульт от STB под телевизор
<http://87.117.181.87/site/?p=1434>



ИГРА Что не так?

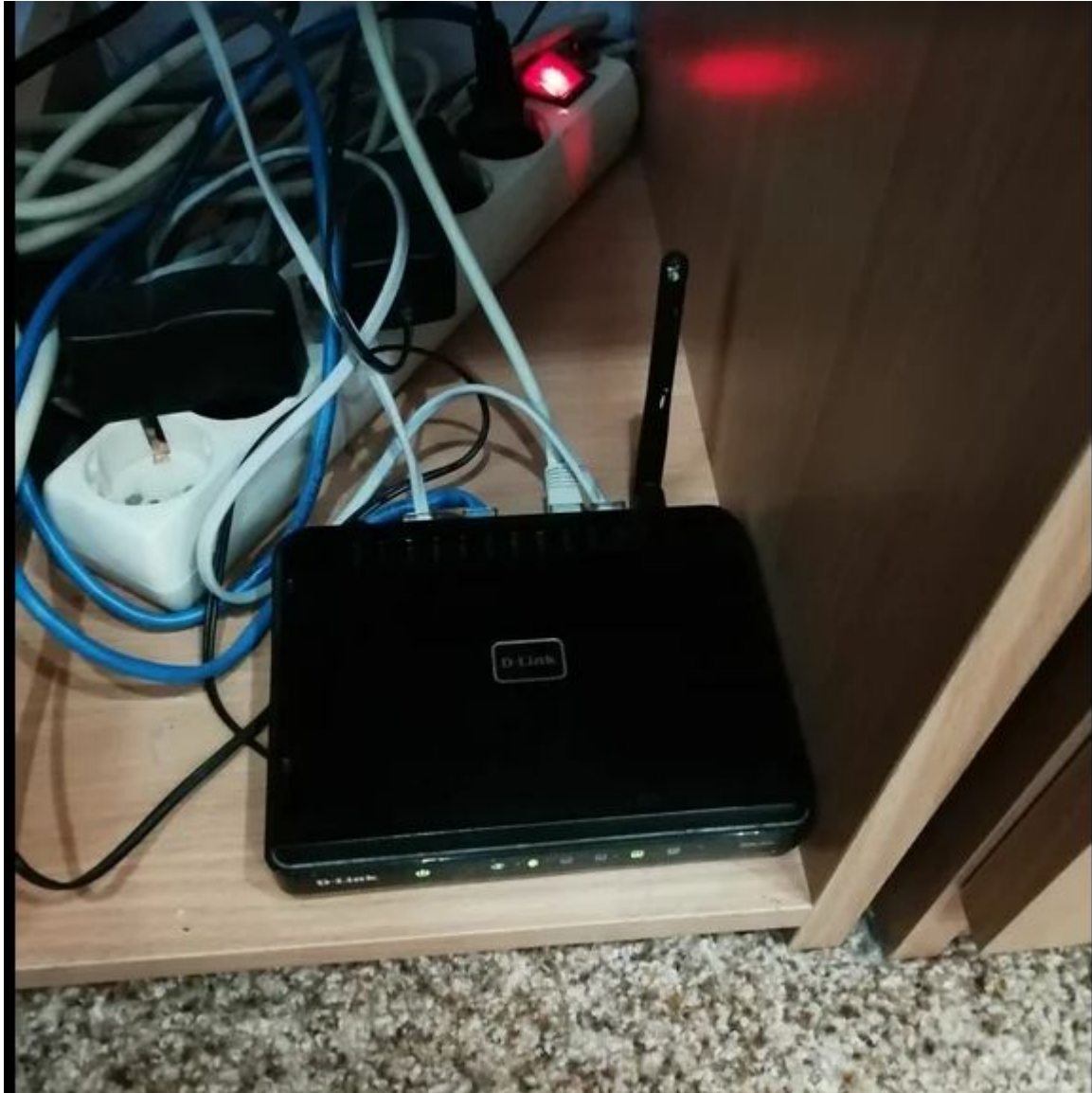
Ростелеком





- Линии выходят из шкафа из разных отверстий, очень не красиво, руки чешутся оборвать

Кабель сильно натянут, пережимается в месте изгиба



- Морально устаревшее оборудование
- Линии не промаркированы
- Расположение точки доступа в замкнутом пространстве
- Точка доступа расположена вблизи большого количества проводов и розетки
- Кабель обжат не по рекомендациям

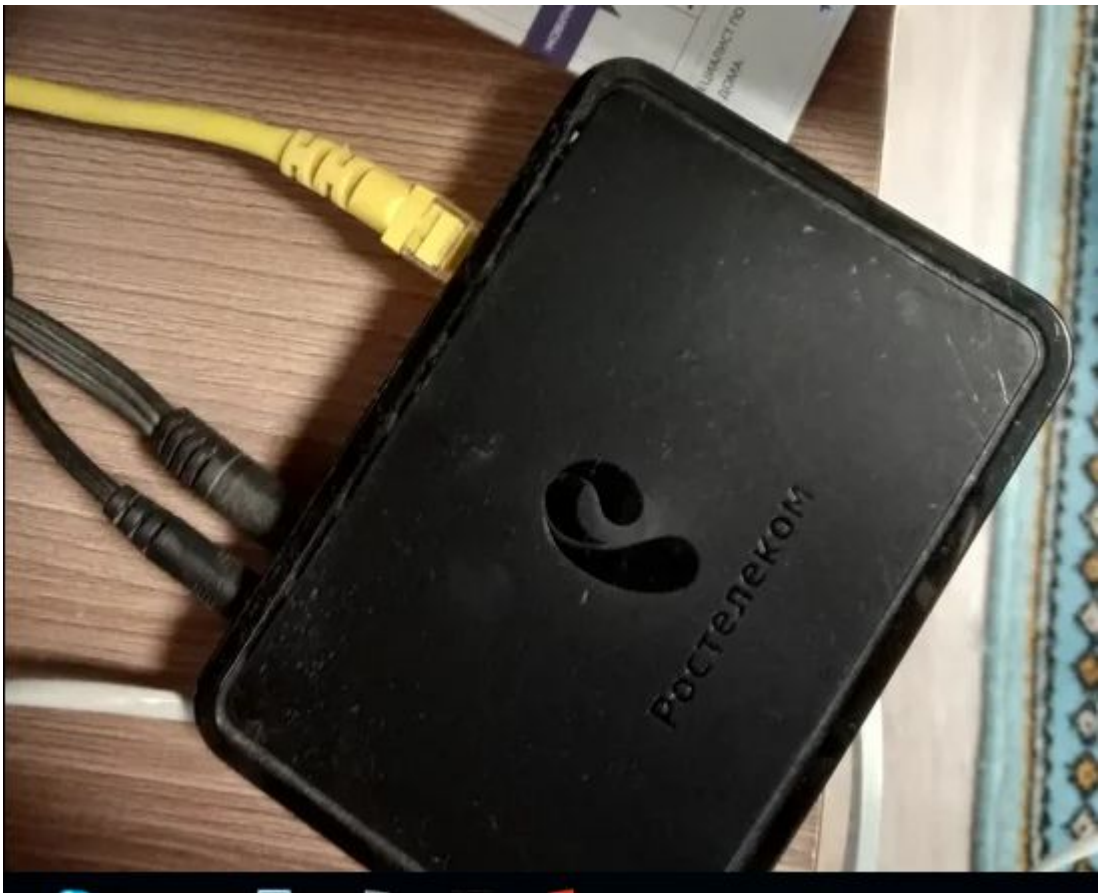
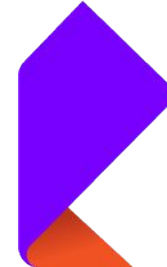
Ростелеком



- Линии не промаркированы



Ростелеком

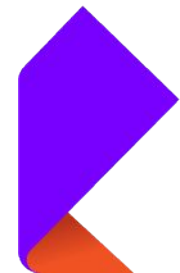


- Морально устаревшее оборудование

Ростелеком

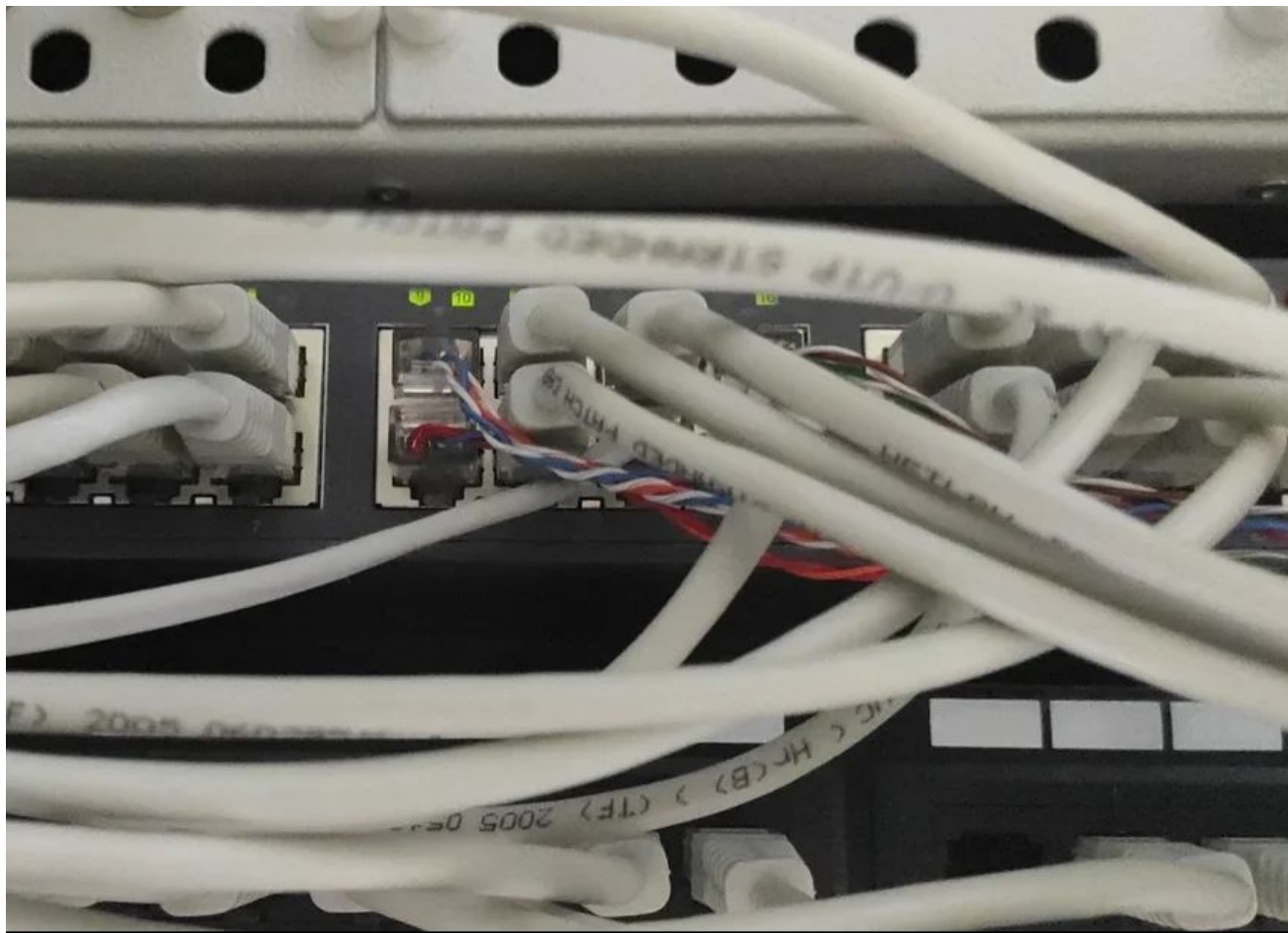
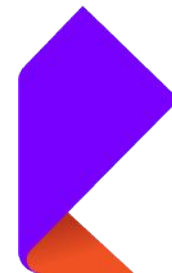


- Кабель обжат не по рекомендациям
- Оболочка выскочила из коннектора



- Не закреплена оптическая розетка,
- Кабель может потянуть ее вниз,
- в следствии чего может повредиться патч-корд

Ростелеком



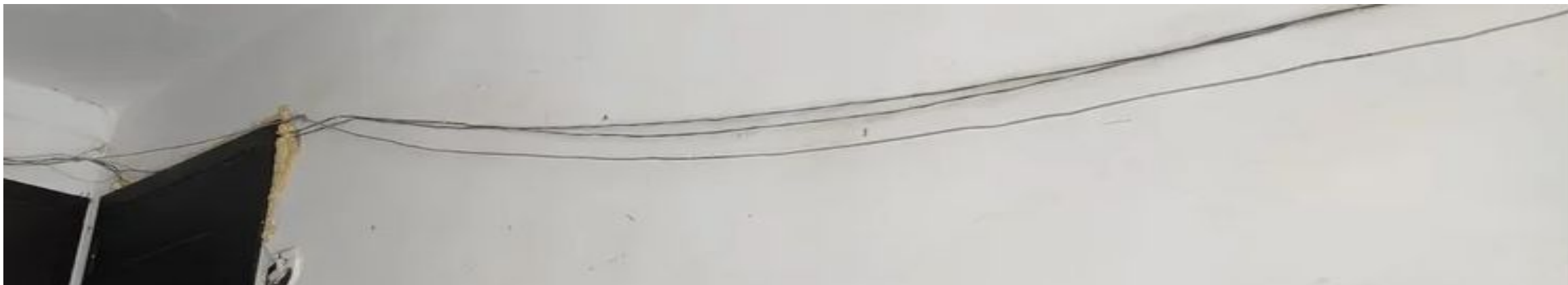
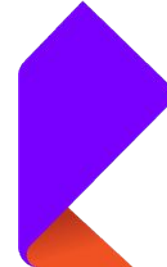
- Нарушение повива более допустимых 10мм

Ростелеком

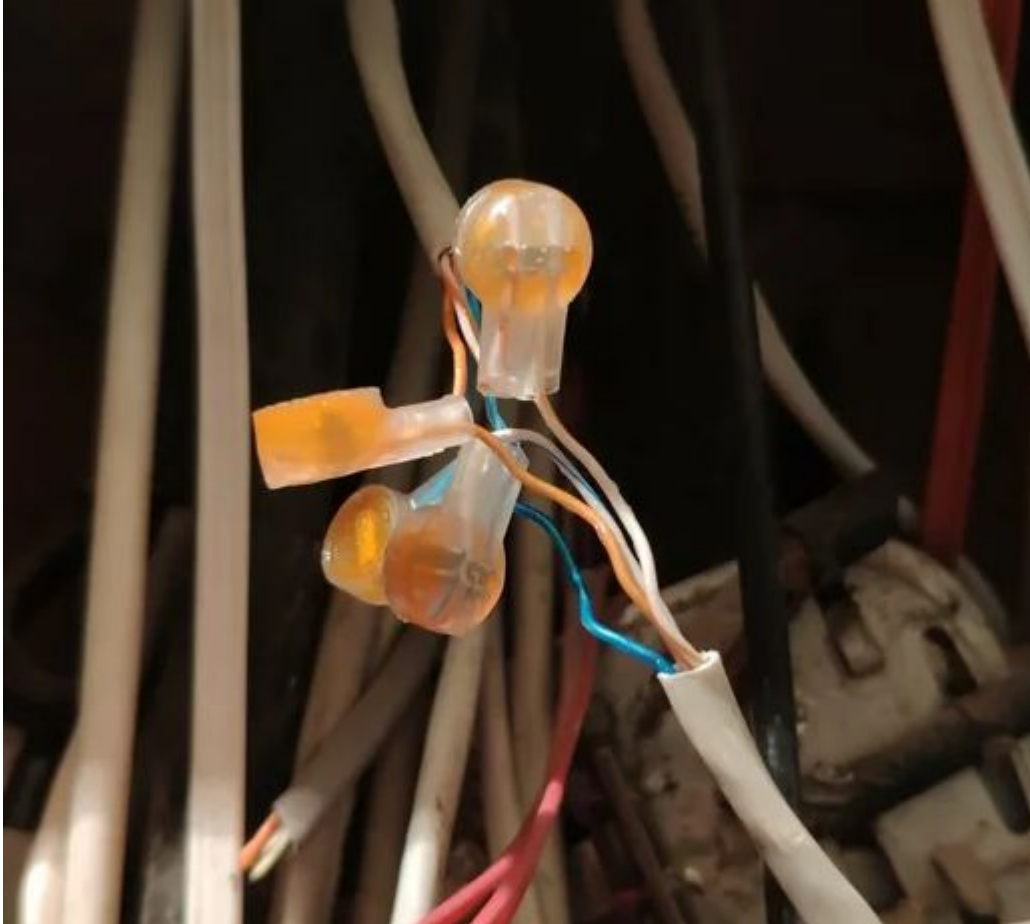


- Морально устаревшее оборудование
- Расположено в шкафу, который находится в шкафу

Ростелеком



- Линия не закреплена



- Обжаты по правилам, но не по рекомендациям
- Нарушение повива, более 10мм
- При не сильной продольной нагрузке большая
- вероятность ухудшения контакта



Спасибо за внимание

Ростелеком



<https://anketolog.ru/s/227417/7HtZW01e>

Учебные материалы в одном месте на сайте «СПРОСИ у ТРЕНЕРА»

<http://87.117.181.87/site/>