

Работа сменных инженеров

Задачи сменного инженера

- ▶ Техническая поддержка монтажных бригад
- ▶ Мониторинг
- ▶ Техническая поддержка клиентов с 21:00 до 08:00 в рабочие дни и круглосуточно в выходные дни

Обработка обращений монтажных бригад

- ▶ Действует система обратного вызова сменного инженера монтажной бригаде
- ▶ Причины ввода системы:
 - ▶ Сменный инженер почти всегда занят. Средняя длительность обработки одного обращения ~ 30-40 минут. Сменный инженер не может обрабатывать одновременно несколько обращений
 - ▶ Необходимо измерять время обработки одного обращения

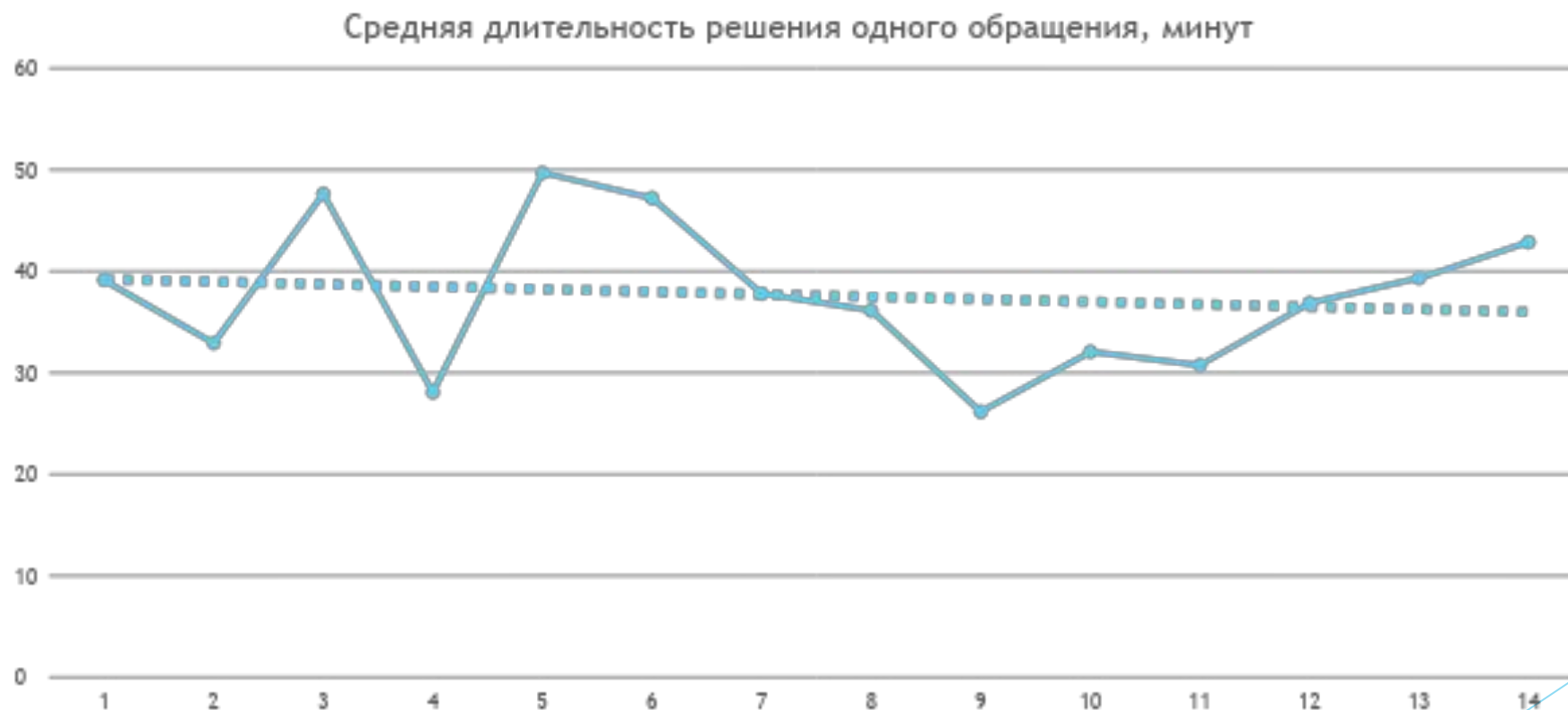
Доля обращений по времени суток



Количество обращений в месяц



Средняя длительность решения одного обращения, минут



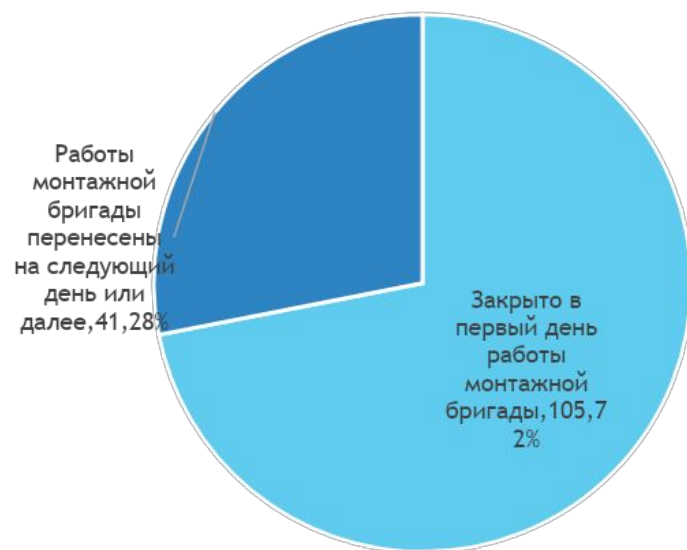
Результаты анализа

- ▶ С июля 2015 расширен штат. Появился ведущий инженер, основной задачей которого является организация и контроль работы сменных инженеров
- ▶ С августа 2015 кол-во сменных инженеров увеличено на 1. Теперь в дневную смену будет работать 3 сменных инженера. В ночную - 2

Длительность выполнения работ

Длительность выполнения работ на объектах

Период: с 28.05.2015 по 21.06.2015



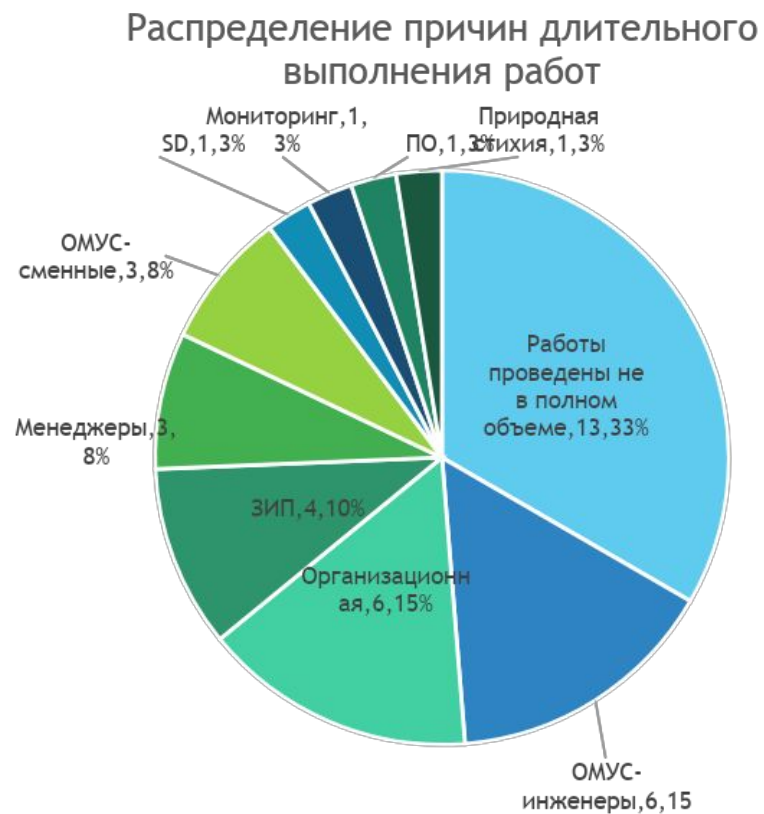
С 28.05.2015 сменные инженеры при первом выходе монтажной бригады с объекта начали фиксировать время начала работ на объекте (задача «Устранение аварии» в проблеме SD).

Окончание работ - перевод проблемы SD в статус «Closed».

Длительность выполнения работ = окончание работ - время создания задачи «устранение аварии» в проблеме SD.

28% работ в период с 28.05.2015 по 21.06.2015 монтажные бригады не смогли завершить в первый день работ на объекте.

Распределение причин длительного выполнения работ



Работы проведены не в полном объеме:

Причины не завершения работ в один день пока не известны. Необходимо, чтобы монтажные бригады перед тем как покинуть объект с не закрытой проблемой сообщали (сменному инженеру или через оператора КЦ) причину.

Организационные:

Скорость протестировать не удалось по FAP

Требовалось спилить дерево

Нужна замена на другую АС

СЗ на электропитание

Вовремя не закрыли проблему

ЗИП:

Нет ЗИПа

Менеджеры:

Ошибка при создании или назначении проблемы SD

ОМУС-сменные:

Монтажная бригада не дождалась ответа сменного инженера и покинула объект связи

Автоматизация сдачи работ

- ▶ Основная масса выполняемых работ - Hughes
- ▶ Основная масса станций Hughes установлена на АМЗЗ
- ▶ Приобретена система автоматической проверки кросс поляризации, в сентябре планируется её запуск на АМЗЗ

Станции

