



Качество выполнения инсталляций

Ростелеком



25 сентября 2018 года Ростелеком представил свой новый образ компании



За последние годы «Ростелеком» сильно изменился. Эта масштабная внутренняя трансформация стала поводом для обновления бренда – мы сделали его более современным, гибким и ярким.

«Ростелеком» стремится сделать мир более доступным с помощью цифровых технологий. И я хочу поблагодарить каждого из вас за то, что это большое дело мы делаем вместе.



*Президент компании ПАО Ростелеком
М.Э. Осеевский*

КАЧЕСТВЕННАЯ ИНСТАЛЛЯЦИЯ - ДОВОЛЬНЫЙ КЛИЕНТ!

Важно знать:

- Вы – фундамент нашей компании!
- Именно с Вас начинается услуга в доме Клиента!
- По Вашему внешнему виду, словам и поведению Клиенты судят об уровне Компании!
- Ваша профессиональная подготовка очень важна для нас!
- От того, какое впечатление Вы произведете на Клиентов, зависит будут ли Клиенты лояльны к Компании!

Об этом нужно помнить на каждом этапе инсталляции! 😊

ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЙ ЭТАП

Перед началом рабочего дня необходимо выполнять следующее:



подготовка полного пакета документов для клиента (наряд, договор, акт выполненных работ, дополнительные соглашения, маркетинговые материалы для клиента);



получение абонентского оборудования, необходимого для выполнения инсталляции согласно нарядам, + запас для возможных допродаж;



получение инсталляционных материалов с запасом;



проверка исправного состояния монтажного инструмента, сварочного аппарата, измерительных приборов;



соблюдение внешнего вида в соответствии с утвержденными стандартами (в корпоративном стиле, чистая, выглаженная спецодежда, чистая обувь, чистые волосы, **наличие бахил**).

И конечно же,
выпить бодрящую
чашку кофе! ☺

ПОДГОТОВКА К ИНСТАЛЛЯЦИИ

За 30-60 минут до начала назначенного интервала инсталляции необходимо созвониться с Клиентом. В случае, если клиент не отвечает на контактный телефон - инсталлятор выезжает по указанному адресу. В случае отсутствия Клиента ожидать не менее 15 минут, далее сообщить в ЦПП для переназначения.

По прибытию на адрес Клиента необходимо:

- поприветствовать Клиента
- представиться (показать удостоверение)

Установка контакта с Клиентом:

- уточнение подключаемых услуг по наряду
- согласование плана проведения работ, трассы прокладки кабеля, выявление потребностей Клиента (какими устройствами будет пользоваться), рекомендация и определение места установки абонентского оборудования, допродажа дополнительного оборудования.



КОММУНИКАЦИЯ НА ЭТАПЕ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ

На данном этапе важно комментировать свои действия и подробно отвечать на вопросы клиента

- называйте клиента по имени и отчеству;
- поддерживайте зрительный контакт глаз с клиентом;
- сохраняйте спокойствие, такт, уверенность в общении с клиентом;
- не высказывайте сомнений по поводу слов клиента: «Вы не правы», «Так не бывает», «Это неверно»;
- говорите понятным для клиента языком, без использования специальной терминологии и аббревиатур.



ОСНОВНОЙ ЭТАП. ОРГАНИЗАЦИЯ АБОНЕНТСКОЙ ЛИНИИ В МНОГОКВАРТИРНЫХ ДОМАХ

Организация проводки в многоквартирных домах

Исходные предпосылки

- проводка волоконно-оптическим кабелем и кабелем с категорированной медной парой являются направляющими средами высокочастотных сигналов;
- проводка содержит материалы, подверженные механическим повреждениям;
- проводка встраивается в интерьер жилого помещения абонента;

ПОЭТОМУ

Должно быть:

- надежная защита кабеля, обеспечивающая его сохранность;
- соблюдение эстетических норм, соответствие классу помещения;

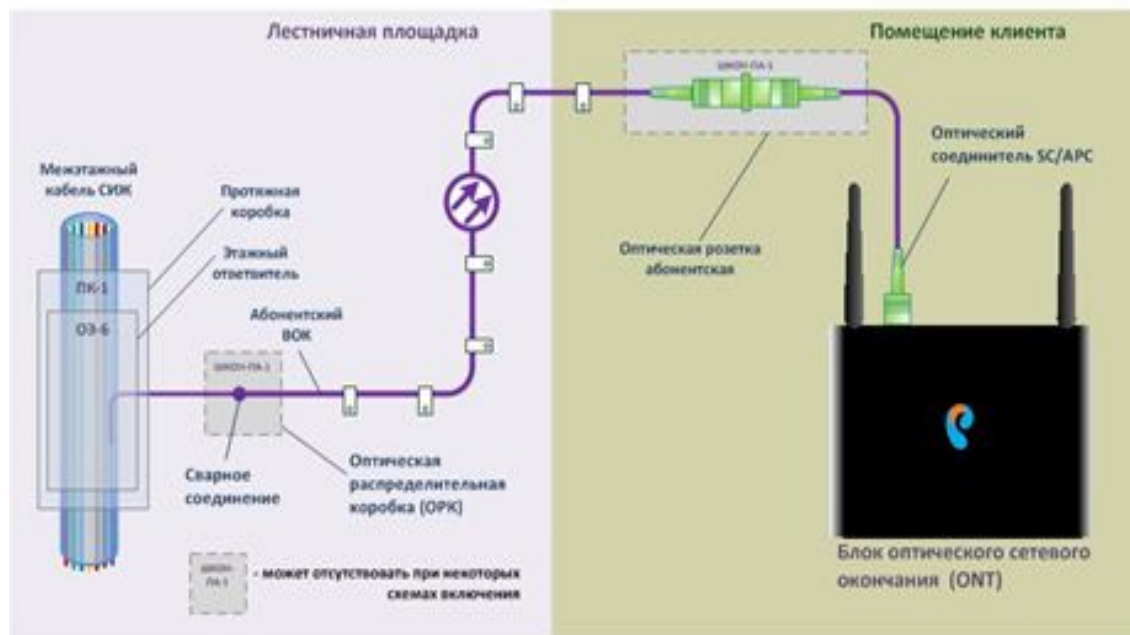
Не допускается:

- нарушения однородности линии: сrostки, соединение цепочкой (медь);
- нарушение геометрии: резкие изгибы, сдавливание острыми кромками и весом окружающих предметов, перекручивание;
- прокладка в местах, доступных детям, домашним животным, подверженным воздействию влаги, повышенной температуры;



ОСНОВНОЙ ЭТАП. ОРГАНИЗАЦИЯ АБОНЕНТСКОЙ ЛИНИИ В МНОГОКВАРТИРНЫХ ДОМАХ

Организация абонентского отвода с кабелем СИЖ



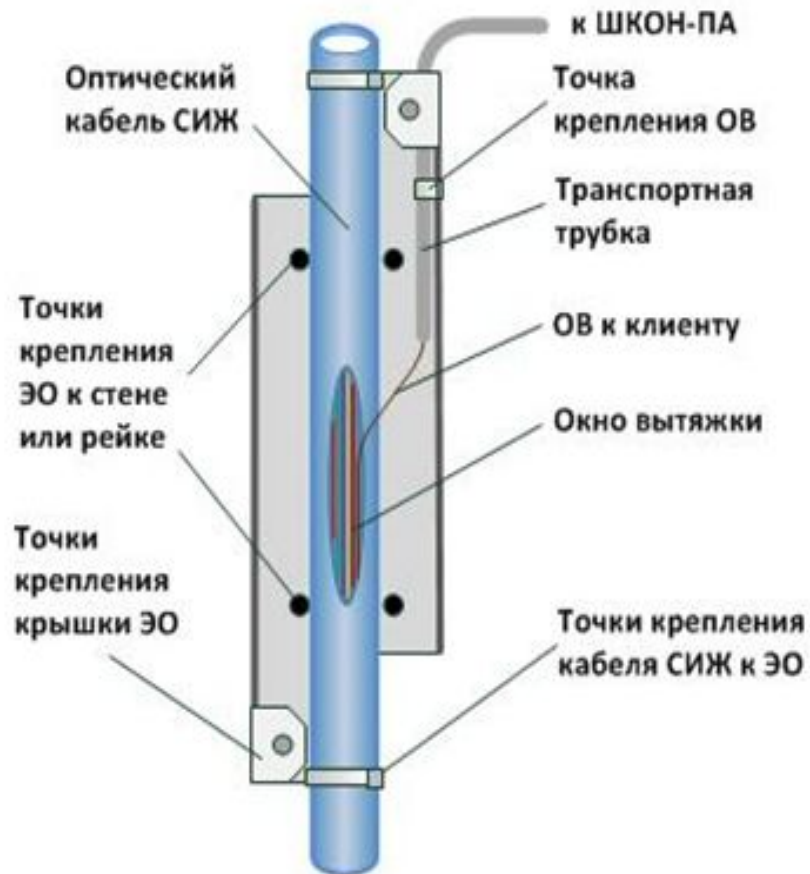
Организация абонентского отвода с этажной распределительной коробкой



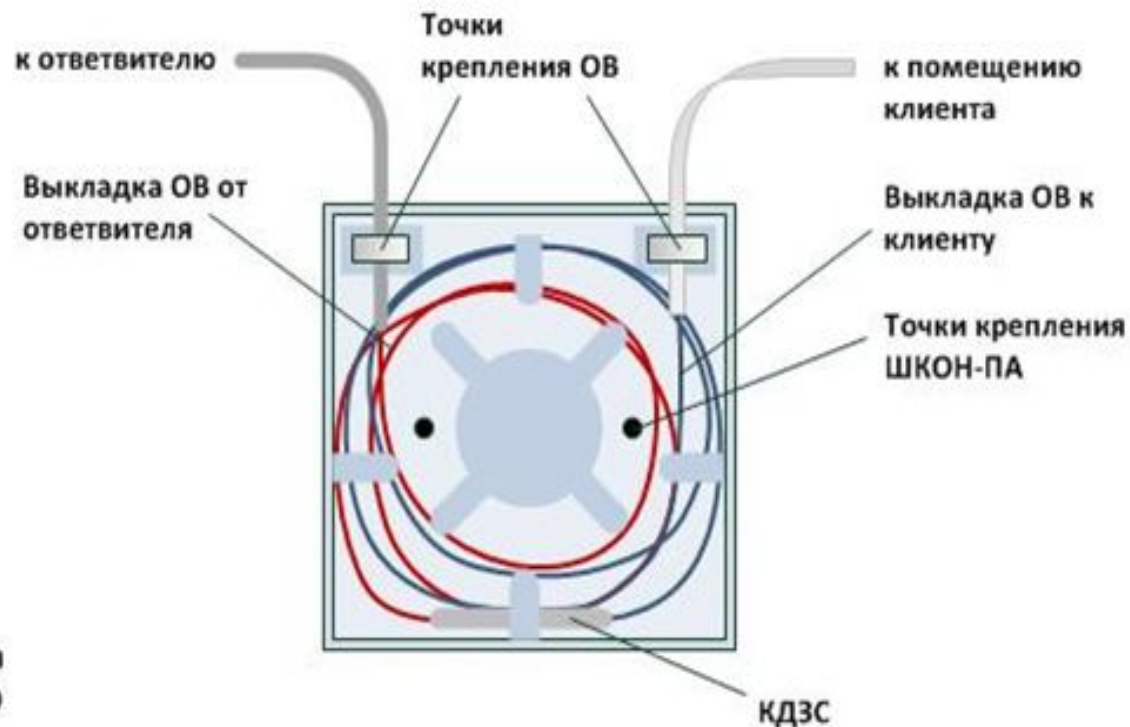
Внимание! При организации отвода с ОРК установка ШКОН-ПА-1 не допускается! Используются только оконеченные оптические патч-корды!

ОСНОВНОЙ ЭТАП. ОРГАНИЗАЦИЯ АБОНЕНТСКОЙ ЛИНИИ В МНОГОКВАРТИРНЫХ ДОМАХ

Ответвитель этажный ОЭ-6

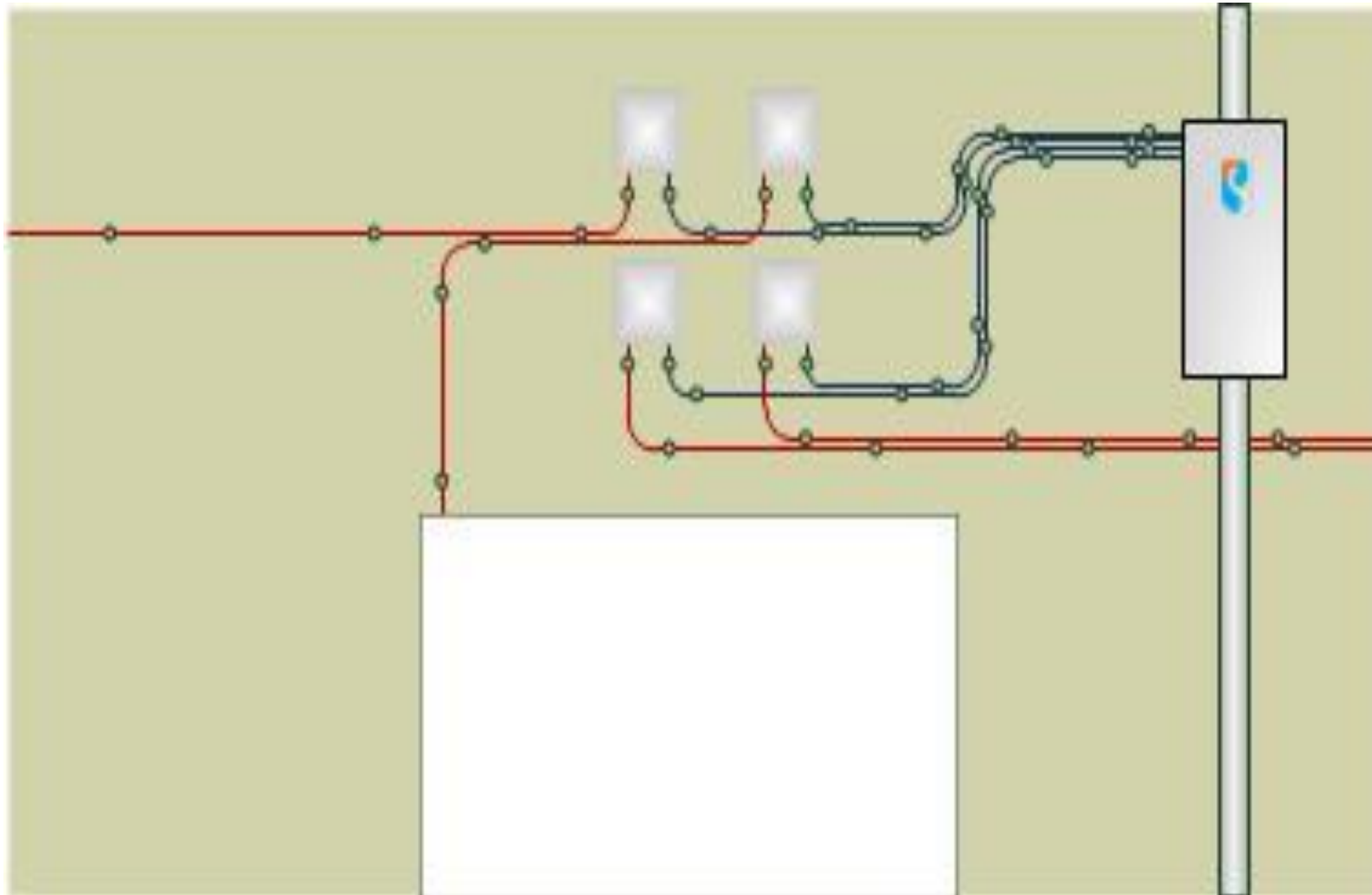


ШКОН-ПА-1



Внимание! В ШКОН-ПА-1 допускается ввод только одного ОВ !

ОСНОВНОЙ ЭТАП. ОРГАНИЗАЦИЯ АБОНЕНТСКОЙ ЛИНИИ В МНОГОКВАРТИРНЫХ ДОМАХ

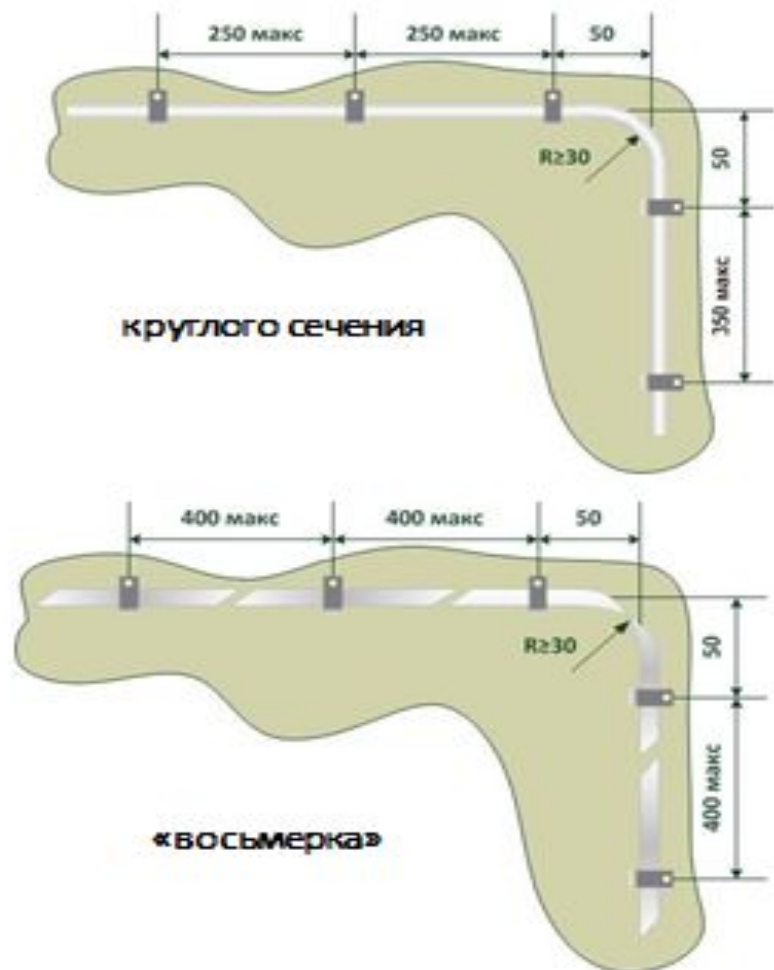


Проводка выполняется:

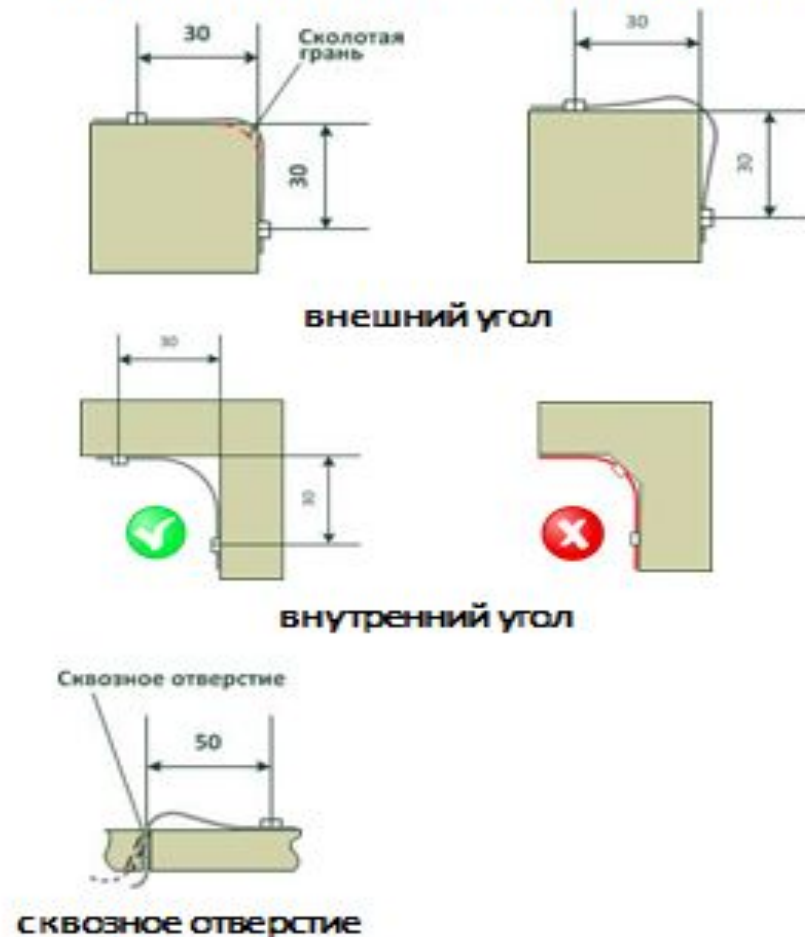
- горизонтальными участками по уровню;
- вертикальными участками по отвесу;
- наклонными участками вдоль лестничных маршей;
- коробки располагаются на стене упорядоченно

ОСНОВНОЙ ЭТАП. ОРГАНИЗАЦИЯ АБОНЕНТСКОЙ ЛИНИИ В МНОГОКВАРТИРНЫХ ДОМАХ

Крепление прямых участков и поворотов

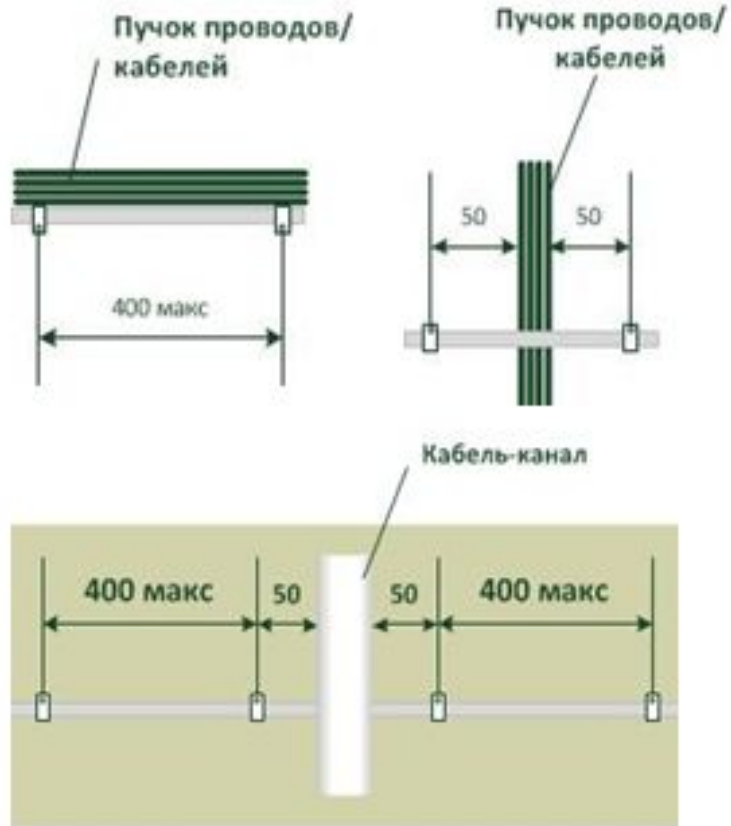


Крепление в углах и отверстиях

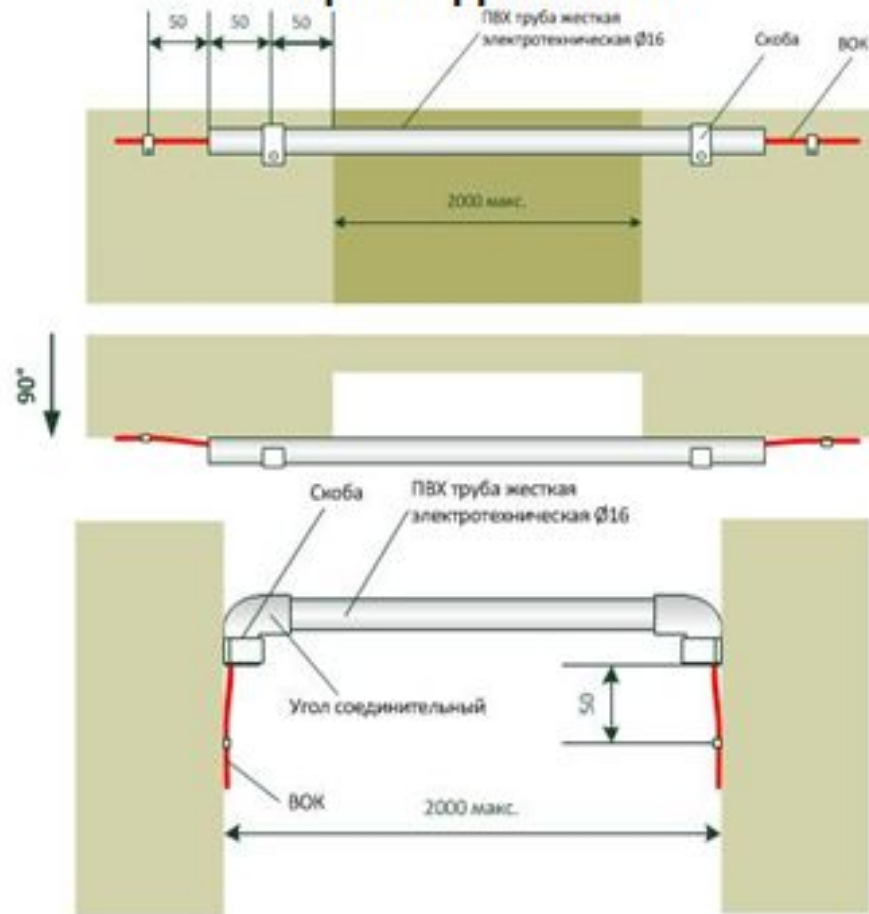


ОСНОВНОЙ ЭТАП. ОРГАНИЗАЦИЯ АБОНЕНТСКОЙ ЛИНИИ В МНОГОКВАРТИРНЫХ ДОМАХ

Прохождение сопутствующих трасс

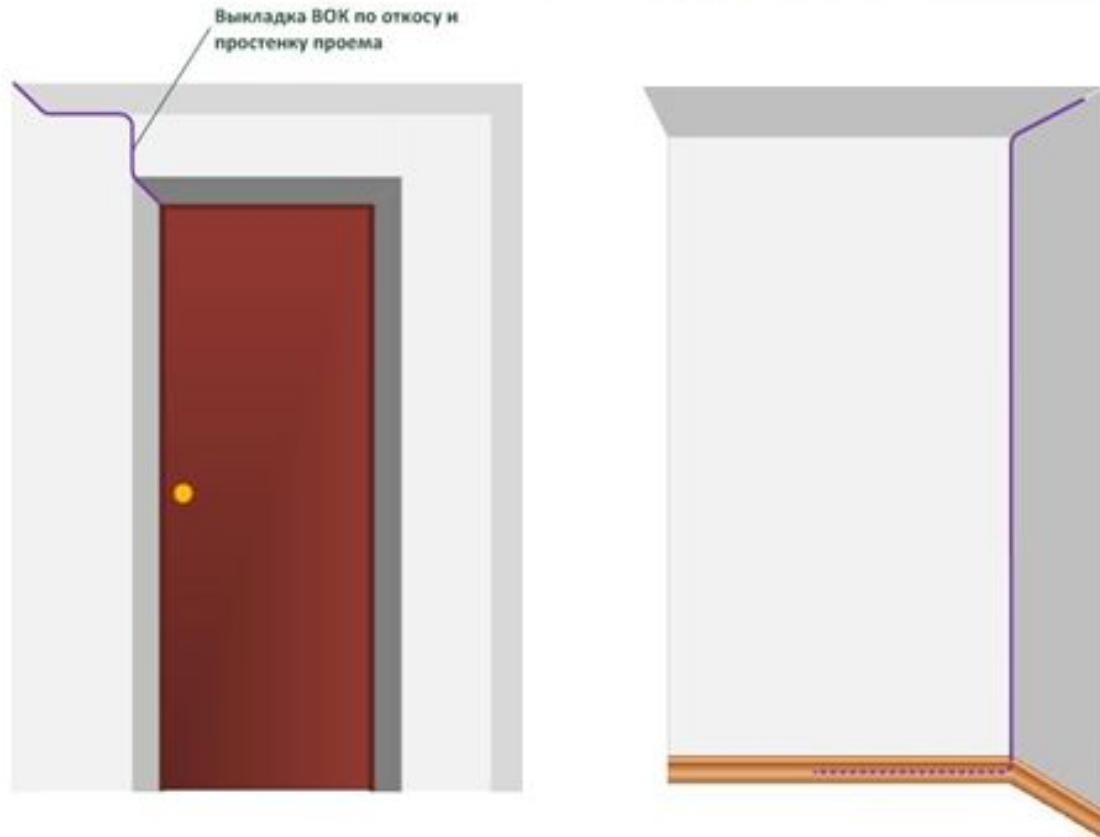


Прохождение ниш



ОСНОВНОЙ ЭТАП. ОРГАНИЗАЦИЯ АБОНЕНТСКОЙ ЛИНИИ В МНОГОКВАРТИРНЫХ ДОМАХ

Прохождение входной двери и прямолинейных участков



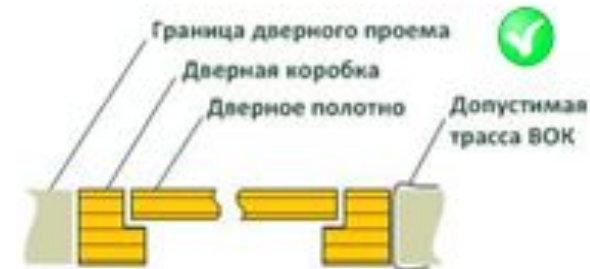
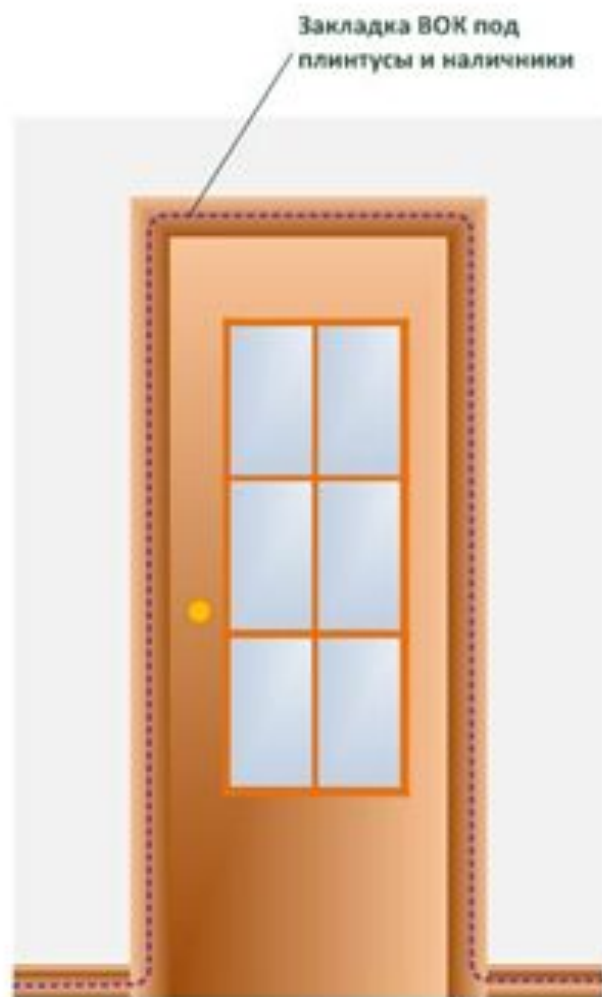
Трасса проводки в помещении клиента согласуется со схемой расположения оконечных устройств и одобряется клиентом.

Всегда рассказывайте клиенту, что вы собираетесь делать и для чего это нужно!

Внимание! Отверстие для ввода кабеля в квартиру должно быть загерметизировано шпаклёвкой с помощью шпателя!

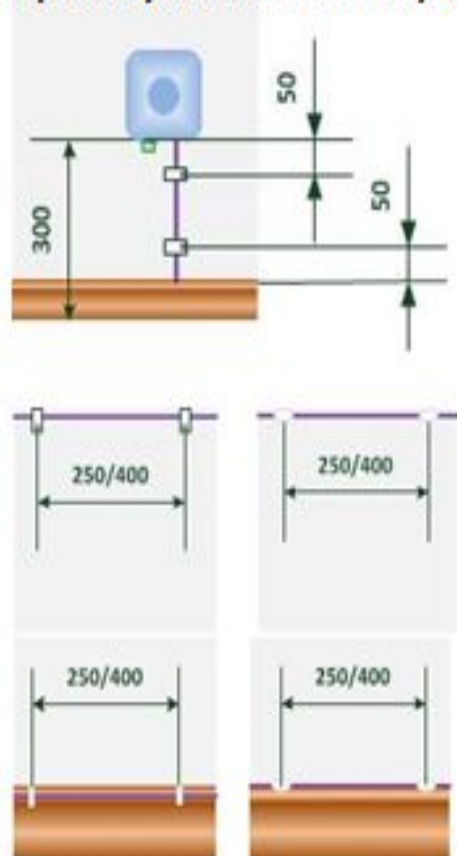
ОСНОВНОЙ ЭТАП. ОРГАНИЗАЦИЯ АБОНЕНТСКОЙ ЛИНИИ В МНОГОКВАРТИРНЫХ ДОМАХ

Прохождение межкомнатных дверей

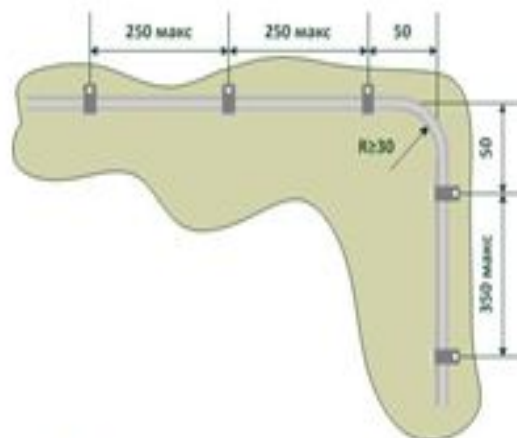


ОСНОВНОЙ ЭТАП. ОРГАНИЗАЦИЯ АБОНЕНТСКОЙ ЛИНИИ В МНОГОКВАРТИРНЫХ ДОМАХ

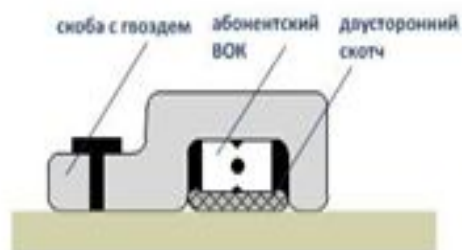
Шаг крепления ВОК на прямых участках и на выпусках из ОРА



Шаг крепления кабеля УТР кат. 5



Прочная фиксация в точках крепления – залог аккуратной проводки



Укладка ВОК в плинтусы



ОСНОВНОЙ ЭТАП. ОРГАНИЗАЦИЯ АБОНЕНТСКОЙ ЛИНИИ В МНОГОКВАРТИРНЫХ ДОМАХ

Крепёжные материалы



Термоклеевой пистолет



Кабельные скобы



3M самоклеящиеся клипсы



Скобозабивочный пистолет и скобы



Дюбель-хомуты

Направляющие конструкции



Напольный плинтус с кабель-каналом



Кабель-канал различных цветов



Фурнитура для кабель-каналов

Внимание! Не допускается крепить кабель по бетонным стенам на скобы с гвоздём! (использовать дюбель-хомуты или в кабель-канале)

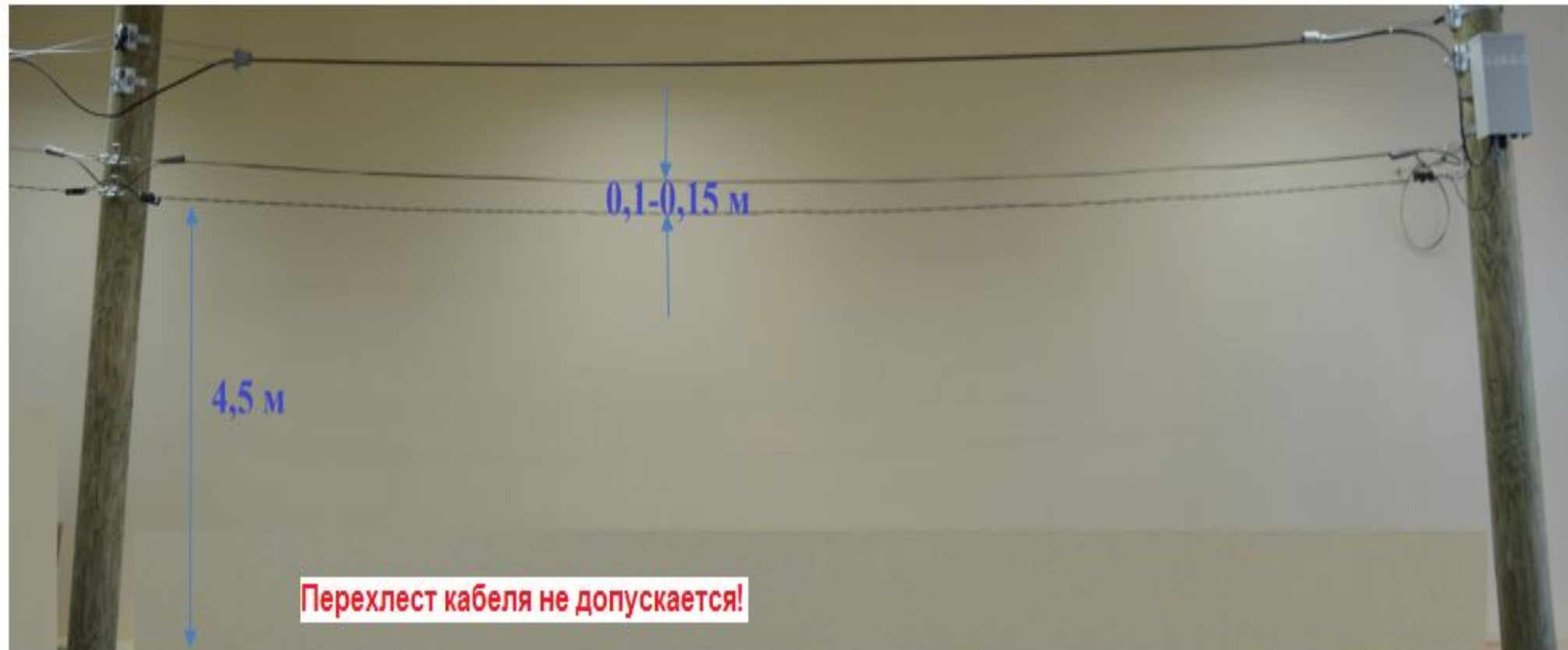
ОСНОВНОЙ ЭТАП. ОРГАНИЗАЦИЯ ВОЗДУШНОГО ВВОДА

Типовая схема распределительной сети и ввода линии в индивидуальную постройку



ОСНОВНОЙ ЭТАП. ОРГАНИЗАЦИЯ ВОЗДУШНОГО ВВОДА

Пример организации воздушных линий связи





Внимание! Расстояние от земли до нижнего провода на воздушных линиях связи при пересечении автомобильных дорог должно быть **не менее 5,5 м!**

ОСНОВНОЙ ЭТАП. ОРГАНИЗАЦИЯ ВОЗДУШНОГО ВВОДА

Арматура для крепления кабеля

Тип зажима	Внешний вид	Тип кабеля
Зажим анкерный PA-05		для крепления и удержания в натянутом состоянии кабеля типа "8" (с несущей стальной проволокой или тросом).
Зажим натяжной Z 8		Для крепления плоских самонесущих FTTH кабелей шириной до 5мм и толщиной до 3мм (Возможно применять для крепления провода П-274 на линиях СОП)

Тип зажима	Внешний вид	Тип кабеля
Зажим анкерный Alpha Mile		для подвеса оптического кабеля типа FTTH (плоского)
Зажим натяжной ODWAC (ODWAC-15 / ODWAC-22)		для подвеса плоских несущих кабелей высотой до 8 мм и шириной до 25 мм со стеклопластиковым или металлическим силовым элементом при длине пролетов линии до 70 метров

ОСНОВНОЙ ЭТАП. ОРГАНИЗАЦИЯ ВОЗДУШНОГО ВВОДА

Арматура для крепления кабеля

Наименование назначение	Внешний вид	Способ крепления
Анкерный кронштейн СА-25 используется для крепления анкерных зажимов абонентских ответвлений СИП от магистрали к вводам		 <ul style="list-style-type: none">• монтажная лента 20 мм• 4 шурупа 5x40
Узел крепления УК-ОК-01 используется для поддерживающего крепления кабеля при помощи анкерных натяжных зажимов на промежуточных опорах, элементах зданий и сооружений		 <ul style="list-style-type: none">• монтажная лента 20 мм• 4 шурупа 5x40

ОСНОВНОЙ ЭТАП. ОРГАНИЗАЦИЯ ВОЗДУШНОГО ВВОДА

Арматура для крепления кабеля

Наименование назначение	Внешний вид	Способ крепления
<p>Кронштейн UPB используется для крепления натяжных (до пяти анкерных креплений) поддерживающих зажимов и крепления. Кронштейн UPB устанавливается на всех типах опор</p>		 <ul style="list-style-type: none">• болт Ø14, 16, длина, достаточная для крепления насквозь (подобрать по месту);• монтажная лента 20 мм
<p>Узел крепления SNR-KR-6P предназначен для поддерживающего крепления на промежуточных опорах, элементах зданий и сооружений.</p>		<ul style="list-style-type: none">• монтажная лента 20 мм• 4 шурупа 5x40

ОСНОВНОЙ ЭТАП. ОРГАНИЗАЦИЯ ВОЗДУШНОГО ВВОДА

Порядок установки анкерных зажимов

- пропустить свободный конец тросика зажима через кронштейн
- установить клинья зажима на несущий трос
- сдвинуть клинья в сторону сужения так, чтобы кабель зафиксировался в зажиме и не выпадал (полностью зажим затянется на кабеле сам, когда будет подвешен зажим с другого конца)



Внимание!

Анкерные зажимы устанавливаются без какой-либо предварительной разделки кабеля, снятия изоляции с троса или отделения троса от оптической части, зажимы устанавливаются **ТОЛЬКО** на несущий трос для кабеля в виде «8»!

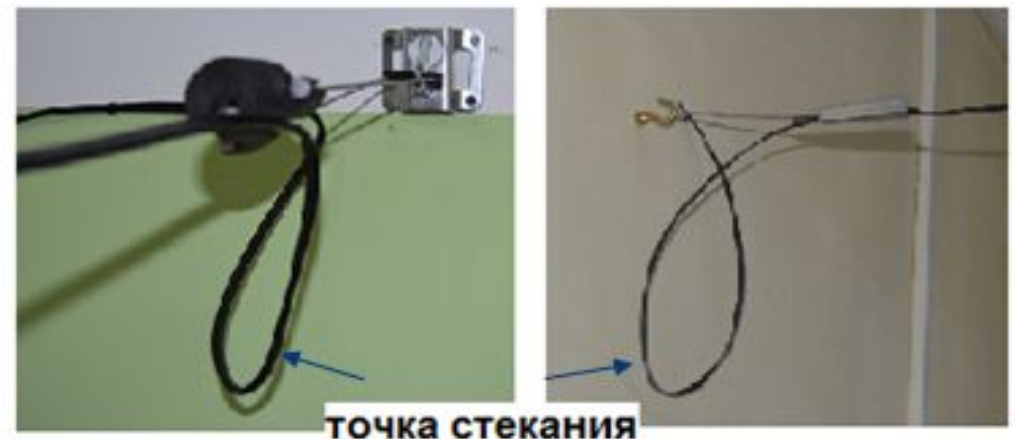
ОСНОВНОЙ ЭТАП. ОРГАНИЗАЦИЯ ВОЗДУШНОГО ВВОДА

Крепления кабеля на вводе в зд

- выполнить крепление зажимов на здании и удержания кабеля в натянутом состоянии с помощью крепления УК-ОК-01, SNR-FOCA-UT1 анкерного кронштейна СА-25 анкера с крючком НВF M10 60, анкера с петлей EBF M10 60 (рисунок 11)
- выложить вводный кабель петлей для образования «точки стекания» в месте крепления со стороны здания (рисунок 12)



Рисунок 11.



ОСНОВНОЙ ЭТАП. ОРГАНИЗАЦИЯ ВОЗДУШНОГО ВВОДА

Крепление кабеля по наружной стене

Закрепить кабель по наружной стене здания:

- с помощью пластиковых дюбель-хомутов по стене из кирпича, ж/бетона, шлакоблока и т.п.

Размер дюбель-хомутов подбирается в зависимости от сечения и количества кабелей. Шаг крепления хомутов 250-400 мм, в зависимости от жесткости кабеля.

- с помощью крепежных скоб по деревянной стене (возможно использование монтажной перфорированной ленты)



ОСНОВНОЙ ЭТАП. ОРГАНИЗАЦИЯ ВОЗДУШНОГО ВВОДА

Крепление кабеля по наружной стене (продолжение)

- в гофрированной трубе, закреплённой по стене с помощью клипс

Использование гофрированной трубы целесообразно для защиты линии от механических воздействий в местах пересечения с трубами газопровода, электрическими проводами, пожарными лестницами и т.п.

Шаг крепления гофрированной трубы на горизонтальных участках не должен превышать 350 мм, на вертикальных 500 мм, в местах поворотов 100 мм.



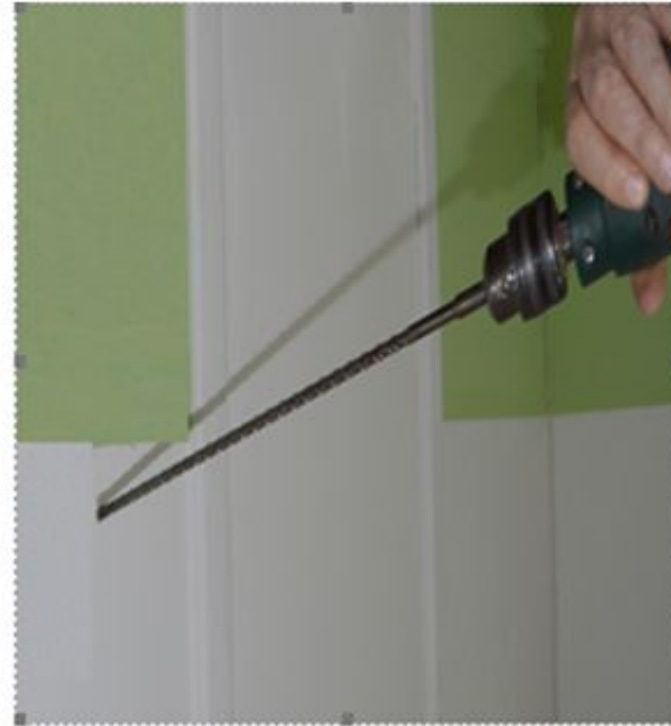
ОСНОВНОЙ ЭТАП. ОРГАНИЗАЦИЯ ВОЗДУШНОГО ВВОДА

Ввод кабеля в помещение абонента

- согласовать место ввода с клиентом
- просверлить сквозное отверстие изнутри минимально необходимого диаметра со стороны помещения
- уклон канала сквозного отверстия должен идти вниз из помещения;

Внимание!

При выборе места сверления отверстия необходимо убедиться в отсутствии скрытых коммуникаций! Отверстие должно быть загерметизировано после прокладки кабеля шпаклёвкой или монтажной пеной!

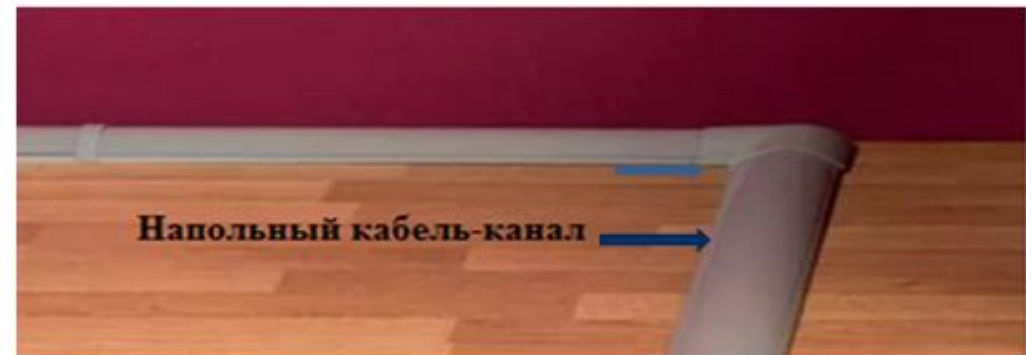
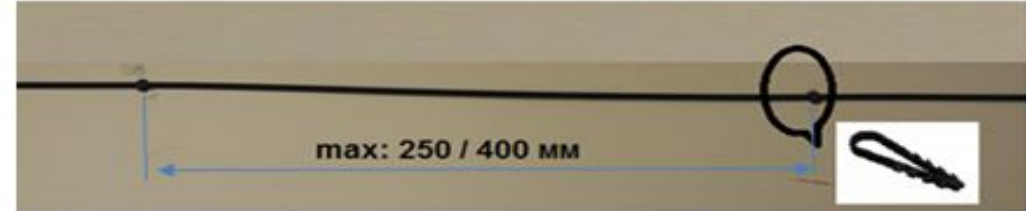


ОСНОВНОЙ ЭТАП. ОРГАНИЗАЦИЯ ВОЗДУШНОГО ВВОДА

Организация абонентской линии внутри помещения

Проложить абонентский кабель:

- с помощью пластиковых дюбель-хомутов
- в пластиковом кабель-канале с использованием фурнитуры
- в напольном кабель-канале для организации рабочих мест



ОСНОВНОЙ ЭТАП. ОРГАНИЗАЦИЯ АБОНЕНТСКОЙ ЛИНИИ

Требования к организации абонентской линии внутри помещения

Трасса для абонентского кабеля должна удовлетворять следующим основным требованиям:

- учитывать расположение в помещениях проводок: электрических и проводного вещания;
- быть кратчайшей, прямолинейной, иметь минимальное число пересечений с другими проводками;
- внутри зданий проходить по стенам на высоте 2,3 - 3,0 м от пола и не менее 50 мм - от потолка или по каналам закладных устройств скрытой проводки (например, в специальных плинтусах);
- на участках горизонтальной прокладки крепление кабеля следует производить через каждые 250/400 мм, при вертикальной прокладке – через каждые 350 мм, в местах поворота - на расстоянии 50 мм от вершины угла
- кабель должен плотно прилегать к стене без волнистости и перекручиваний

Не допускается:

нарушения однородности линии: сrostки, соединение цепочкой (медь);

нарушение геометрии: резкие изгибы, сдавливание острыми кромками и весом окружающих предметов, перекручивание;

прокладка в местах, доступных детям, домашним животным, подверженным воздействию влаги, повышенной температуры

ОСНОВНОЙ ЭТАП. ОРГАНИЗАЦИЯ АБОНЕНТСКОЙ ЛИНИИ

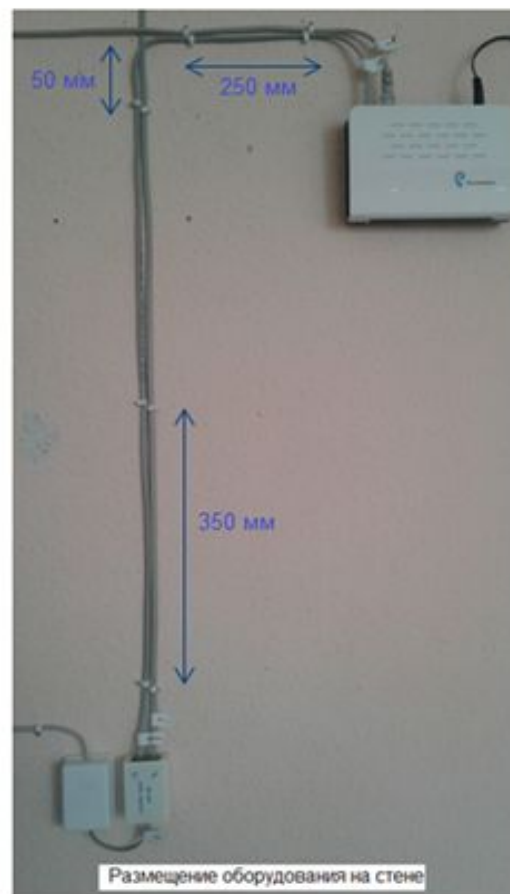
Подключение окончательных абонентских устройств

- Подключить абонентский кабель к абонентской розетке
- Разместить окончательное оборудование.

Розетка должна надёжно крепиться к стене. Рекомендуемая высота размещения абонентских устройств варьируется от 1700мм макс. до верхней кромки или 300мм мин. – до нижней

Важно! При выборе места размещения оборудования необходимо соблюдать условия :

- согласовать размещение с клиентом
- должен быть свободный доступ для технического обслуживания
- исключены риски повреждения оборудования клиентом и посторонними лицами



ОСНОВНОЙ ЭТАП. ОРГАНИЗАЦИЯ АБОНЕНТСКОЙ ЛИНИИ

После того, как схема подключения оборудования собрана, необходимо произвести маркировку соединительных кабелей бирками:

- обозначение на бирках совпадает с надписями на устройствах;
 - типовые надписи занесены на бирки;
 - недостающие индексы или непредусмотренные надписи вносятся от руки
1. Бирки крепятся на расстоянии 50-100 мм от конца кабеля «флажком»;
 2. Маркировка на бирке выбирается из числа заготовленных надписей по принципу точного совпадения с маркировкой на приборном разъеме устройства
 3. При наличии на разъеме порядкового номера, например, «LAN 3», «HDMI 1», номер на бирке вписывается от руки
 4. В случае отсутствия нужной маркировки среди заготовленных надпись проставляется на пустой бирке от руки, используя только печатные прописные заглавные буквы
 5. При необходимости допускается дополнять заготовленные надписи уточняющими пометками
 6. Оптический разъем ONT допускается не маркировать
 7. Бирками с надписью «РТК» маркируются абонентские кабели в коридоре, если есть требования от ТСЖ/МК

ОСНОВНОЙ ЭТАП. ОРГАНИЗАЦИЯ АБОНЕНТСКОЙ ЛИНИИ

Речевой модуль для специалиста

После того, как все соединительные кабели промаркированы, специалист обращается к абоненту по Имени Отчеству – рассказывает и показывает для чего это произведено

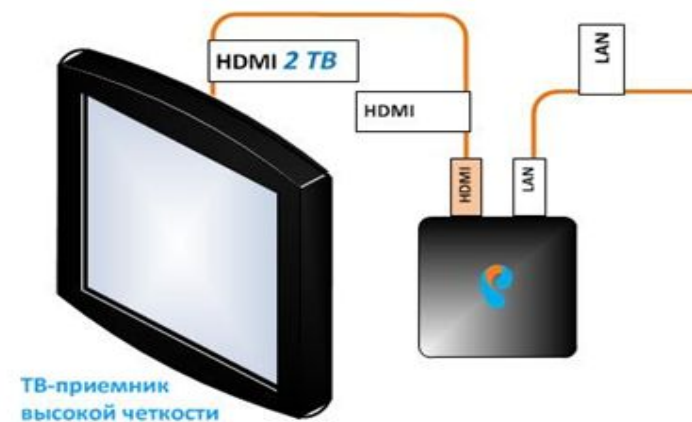
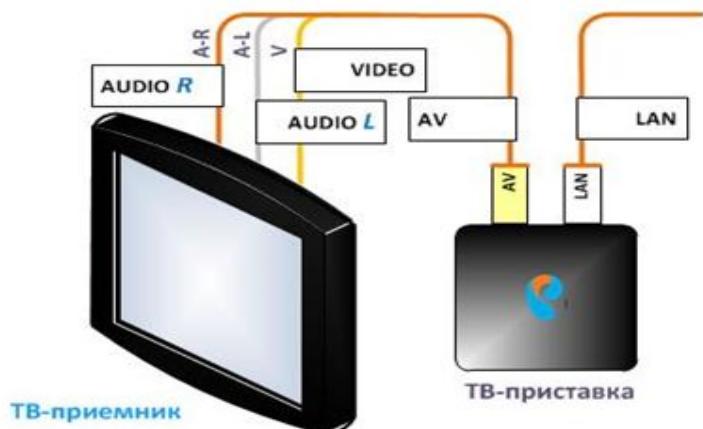
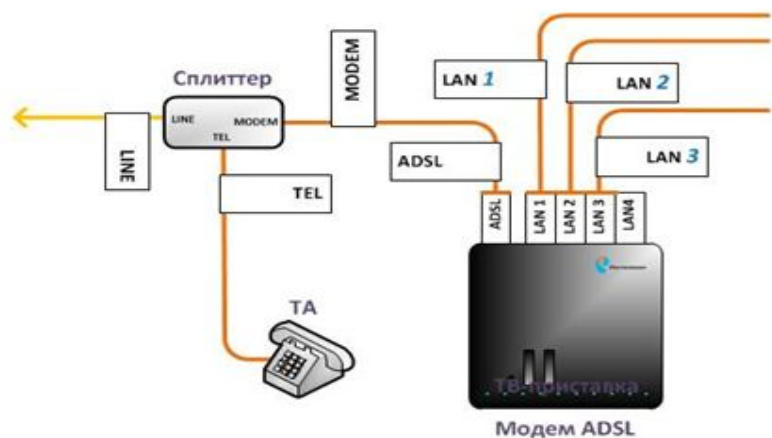


*Обратите внимание (специалист показывает бирки на кабеле),
мы маркируем кабели по названию входов на оборудовании.*

*Если Вы разберёте схему подключения, собрать обратно можно легко по названию
(инсталлятор показывает на абонентском оборудовании и кабеле),
например, «LAN2» в «LAN2», «HDMI1» в «HDMI1» и т.д.*

ОСНОВНОЙ ЭТАП. ОРГАНИЗАЦИЯ АБОНЕНТСКОЙ ЛИНИИ

Примеры маркировки кабелей при сборке схемы в помещении клиента



ОСНОВНОЙ ЭТАП. ОРГАНИЗАЦИЯ АБОНЕНТСКОЙ ЛИНИИ

Примеры маркировки кабелей при сборке схемы в помещении клиента



Внимание! Необходимо дополнять бирки уточняющими надписями вручную (Например, LAN_ ПРИСТ на кабеле к ТВ-приставке и т.п.)

ОСНОВНОЙ ЭТАП. УСТАНОВКА АБОНЕНТСКОГО ОБОРУДОВАНИЯ С УЧЁТОМ ПОКРЫТИЯ WI-FI.

Одной из важных задач инсталлятора является выбор правильного места размещения абонентского оборудования с учётом покрытия Wi-Fi

Актуальность задачи

- популярность стиля работы с носимыми оконечными устройствами;
- внедрение технологии по WI-FI во все современные устройства: смартфоны, планшеты, ноутбуки;
- ассоциация качества покрытия WI-FI с качеством услуги, оказываемой Обществом

Почему мы об этом говорим:

- при анализе причин оттока и жалоб клиентов на качество услуги формулировка «низкая скорость» занимает значительную долю

ОСНОВНОЙ ЭТАП. УСТАНОВКА АБОНЕНТСКОГО ОБОРУДОВАНИЯ С УЧЁТОМ ПОКРЫТИЯ WI-FI.

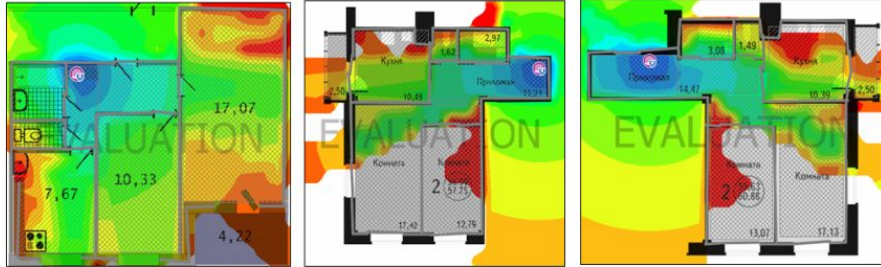
При выборе места установки абонентского оборудования с Wi-Fi обращаем внимание на:

Препятствия распространению радиосигнала



ОСНОВНОЙ ЭТАП. УСТАНОВКА АБОНЕНТСКОГО ОБОРУДОВАНИЯ С УЧЁТОМ ПОКРЫТИЯ WI-FI.

Планирование покрытия. ТД у входной двери



Образуются радиотень в одной из комнаты, ухудшающая прием

Образуются радиотень в обеих комнатах, создающая там «мёртвые зоны»

Образуются радиотень в обеих комнатах, создающая там «мёртвые зоны»

Предпочитаемый многими абонентами способ установки ТД у входной двери как правило не обеспечивает надежное покрытие всей площади квартиры!

Демонстрация абоненту вариантов покрытия

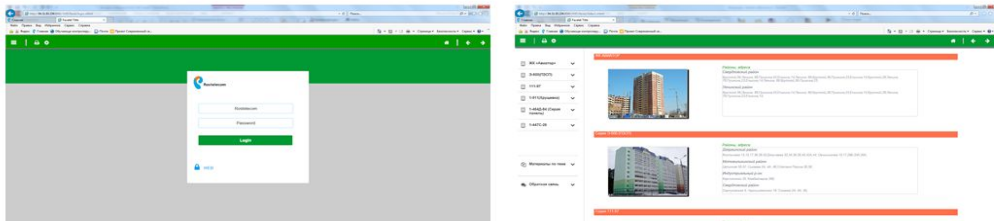
Примеры покрытия площади квартиры для некоторых типовых планировок доступно для демонстрации абоненту с планшета, смартфона, ноутбука через Интернет

Адрес: <http://94.51.93.234:8080>

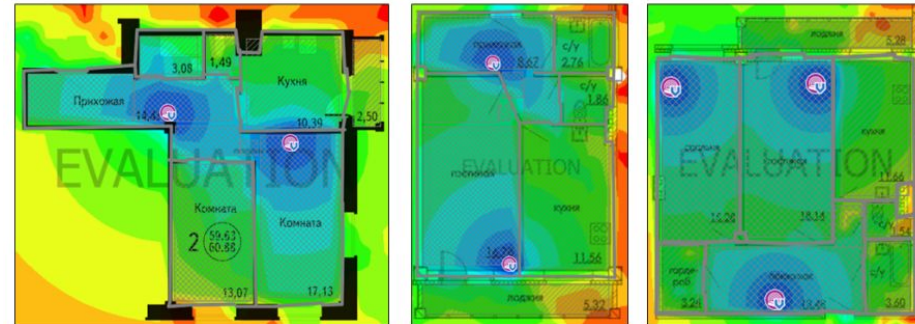
Login: **Rostelecom**

Password: **Installer**

- Браузер любой, кроме Internet Explorer;
- Прописные и строчные буквы учитывать



Планирование покрытия. Размещение репитеров



Полное покрытие площади квартиры за счет одного повторителя Wi-Fi

Полное покрытие за счет одного повторителя Wi-Fi

Полное покрытие за счет двух повторителей Wi-Fi

Установка одного повторителя Wi-Fi (репитера) как правило обеспечивает полное покрытие площади квартиры!

TP-Link
TL-WA850RE



Типовые планировки на ресурсе для г. Пермь, но в других городах Пермского края есть подобные, можно использовать для определения места установки и демонстрации покрытия абоненту.

Примечание: Инсталляторам выдавали индивидуальные логины и пароли!

ЭТАП ДЕМОНСТРАЦИИ УСЛУГ АБОНЕНТУ

Инсталляция – процесс не только физического подключения линии, но и представления услуг Общества клиенту

Демонстрация услуг:

Показываем



Рассказываем



Даем информацию

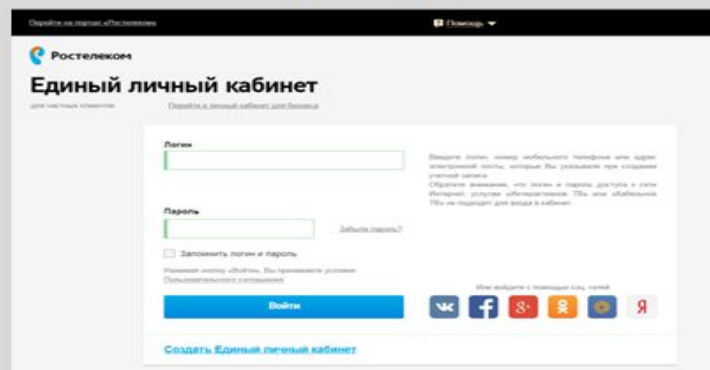
Абоненту Ростелеком

188.17.151.164/install/

ЭТАП ДЕМОНСТРАЦИИ УСЛУГ АБОНЕНТУ

ОБЯЗАТЕЛЬНЫМ ЭТАПОМ ИНСТАЛЛЯЦИИ ДОЛЖНА БЫТЬ:

Активация учетной записи Единого личного кабинета

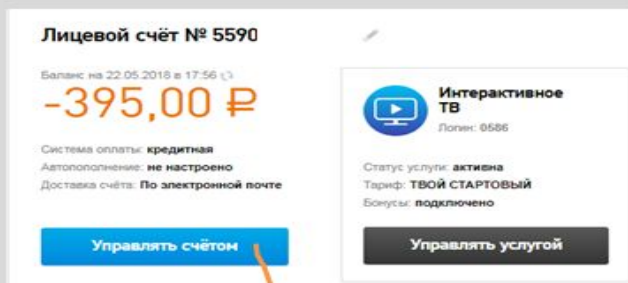


Шаг 1.

(после закрытия наряда на подключение ШПД)
Открыть браузер на устройстве клиента, ввести адрес ЕЛК <https://lk.rt.ru>
Сохранить адрес на панель «Избранного»

Шаг 2.

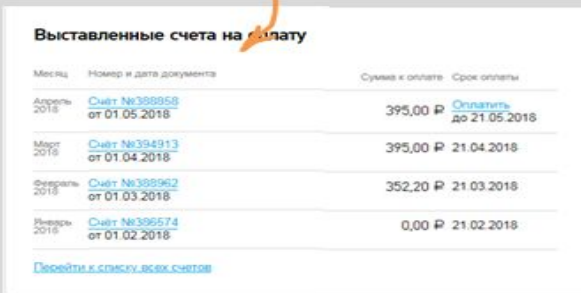
В окне **Входа** ввести **логин и пароль**, который пришел клиенту в **SMS**.
Нажать «галочку» на «**Запомнить логин и пароль**».
Нажать «**Войти**».



Шаг 3.

Открыть главную страницу:

- 1) Показать, как просматривать начисления по услуге (кнопка «**Управлять счётом**»)
- 2) Показать, как просматривать «**Сумму к оплате**» и **счета**».
- 3) Обратить внимание, что **срок оплаты** – до 20 числа каждого месяца.
- 4) Показать, как **привязывать другие услуги** к этой учетной записи (кнопка на главной странице «**Привязать лицевой счет**»)




Месяц	Номер и дата документа	Сумма к оплате	Срок оплаты
Апрель 2018	Счет №338858 от 01.05.2018	395,00 Р	Оплатить до 21.05.2018
Март 2018	Счет №334913 от 01.04.2018	395,00 Р	21.04.2018
Февраль 2018	Счет №338962 от 01.03.2018	352,20 Р	21.03.2018
Январь 2018	Счет №336574 от 01.02.2018	0,00 Р	21.02.2018

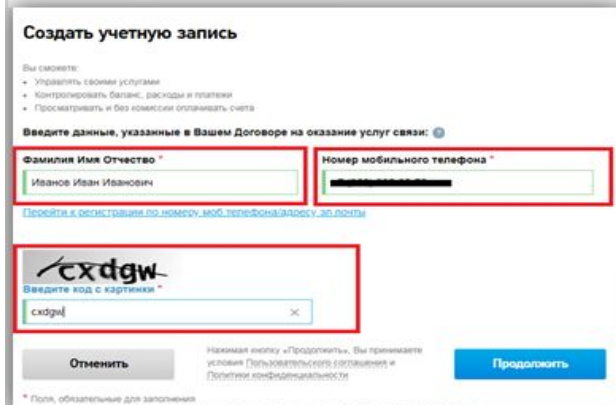
ЭТАП ДЕМОНСТРАЦИИ УСЛУГ АБОНЕНТУ

В СЛУЧАЕ ОТСУТСТВИЯ СМС С ЛОГИНОМ И ПАРОЛЕМ ИНСТАЛЛЯТОРОМ ПРОИЗВОДИТСЯ:


Регистрация учетной записи Единого личного кабинета (если клиент не получил смс с логином и паролем ЕЛК)



Шаг 1.
Открыть браузер на устройстве клиента, ввести адрес ЕЛК <https://lk.rt.ru>
Сохранить адрес на панель «Избранного».
Если данных нет, выбрать «Создать Единый личный кабинет»



Шаг 2.
В окне **Создания** ввести **ФИО** и **номер мобильного телефона**, чтобы получить **SMS** с кодом подтверждения и далее **логин** и **пароль**.
Или, перейдите на форму **регистрации по номеру мобильного телефона**, здесь логином будет контактный телефон клиента, пароль нужно придумать.



Шаг 3.
Обязательно привязывать новую услугу к этой учетной записи (кнопка на главной странице «Привязать лицевой счет»)

ЭТАП ОФОРМЛЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ

Основные требования к заполнению договорных документов:

1. При заключении договора аккуратно и разборчиво заполнять все поля, предусмотренные договором
2. Заполнять все документы в двух идентичных экземплярах. Во всех экземплярах должны быть заполнены **паспортные данные, реквизиты и подпись Клиента**
3. Не допускать в договоре исправлений, несоответствий
4. Указывать полное коммерческое наименование тарифного плана
5. Указывать промо-период акции в соответствующем поле договора
7. Оформлять и корректно заполнять дополнительные соглашения об оказании услуг в рамках проводимой акции
8. Оформлять и корректно заполнять все поля в акте приема-передачи абонентского оборудования
9. Указывать стоимость оборудования/услуги аренды в соответствии с акциями, действующими на момент передачи абонентского оборудования



Договор имеет равную юридическую силу для двух сторон (абонента и оператора) и все экземпляры договора должны быть оформлены надлежащим образом также для двух сторон

ЭТАП ЗАВЕРШЕНИЯ РАБОТ

При завершении контакта важно:

- обобщить информацию по обращению и уточнить у клиента, все ли понятно в предоставленной информации и документах
- дать понять клиенту, что ему всегда готовы помочь, если у него возникнут вопросы в будущем
- по возможности, осуществить допродажу продуктов/услуг компании, продвижение специальных предложений
- поблагодарить клиента за выбор
- оставить приятное пожелание (например, пользуйтесь с удовольствием!)
- вежливо попрощаться с клиентом

УСЛОВИЯ КАЧЕСТВЕННОЙ ИНСТАЛЛЯЦИИ

Что делаем

- повышаем качество инсталляции
- организовываем оптимальную схему сети WI-FI
- качественно инструктируем клиента, как пользоваться услугой

Как делаем

- благоприятное имиджевое восприятие инсталлятора
- качество проводки в помещении клиента
- измерение параметров услуги
- консультирование клиента по услугам и пользованию ими

сокращаем отток



УСЛОВИЯ КАЧЕСТВЕННОЙ ИНСТАЛЛЯЦИИ

Проводка: сочетание надежности и эстетики

- прочное крепление во всех предписанных точках, соблюдение шага крепления;
- установка всех предписанных распределительных устройств;
- соблюдение радиусов изгиба;
- планирование трассы в сочетании с согласованной схемой связи в помещении клиента;


Скорость

- измерение скорости на портах;
- оценка производительности абонентских устройств;
- ключевая роль WI-FI в удовлетворенности клиента услугой Интернет – планирование и оценка покрытия

УСЛОВИЯ КАЧЕСТВЕННОЙ ИНСТАЛЛЯЦИИ

Наклейка стикера на провод

- при новой инсталляции с Wi-Fi обязательным этапом вводится наклеивание стикера с логином и паролем на кабель, идущий к роутеру от Ростелеком. В идеальном случае – это кабель питания, но не исключается и вариант крепления на медножильный патчкорд.

 Если не работает роутер, перед звонком в службу поддержки, перезагрузите его!

Логин: _____

Пароль: _____

8 800 100 0 800

Схема актуальна для тарифного плана со скоростью до 70 Мбит



Скорость зависит от наличия препятствий и стоящих рядом технических устройств

стикер



A close-up photograph of a person's hand holding a black marker, writing the words "HAPPY CLIENT" in a casual, handwritten font on a white background. The hand is positioned on the left side of the frame, with the fingers gripping the marker. The background is a plain, light-colored surface, possibly a whiteboard or a piece of paper. The lighting is bright and even, highlighting the texture of the skin and the smooth surface of the marker.

HAPPY
CLIENT

ЖЕЛАЕМ УСПЕХОВ И ВЫСОКИХ КОЭФФИЦИЕНТОВ КАЧЕСТВА ИНСТАЛЛЯЦИЙ!