



ДКС МРФ УРАЛ

Ростелеком



Внешний вид сотрудника



Требования к оснащению

Выдержка из Положения по инсталляции услуг

Для обеспечения качества процесса инсталляционных и установочных работ, а также оказания дополнительных услуг штатные Инсталляторы в обязательном порядке должны быть обеспечены следующими ресурсами:

- спецодеждой в корпоративном стиле в соответствии с ВНД «[Инструкция по порядку обеспечения специальной одеждой, специальной обувью и другими средствами индивидуальной защиты работников в Макрорегионе «Урал» ПАО «Ростелеком»](#)»;
- бахилами;
- абонентским оборудованием (с необходимым запасом);
- корпоративной сотовой связью;
- комплектом расходных материалов;
- ручкой для оформления документов;
- инструментом и оборудованием в соответствии с действующими ВНД:
- для инсталляторов – ВНД «[Единые стандартные карты оборудования и инструментов, используемые при инсталляции услуг для физических и юридических лиц](#)».
- для прочих работников – ВНД «[Стандарт материально-технического обеспечения мастера по обслуживанию абонентов, универсального специалиста связи, кабельщика-спайщика подразделений ГЦТЭТ/МЦТЭТ](#)».

Укомплектованность оборудованием, инструментом

факт по Екатеринбургскому филиалу

Город	Численность выездных сотрудников ЗЛТП/универсалов	Численность штатных инсталляторов	Численность инсталляторов ГПХ (без совмещения с ЗЛТП)	инструмент																							Количество инструмента на 1 сотрудника										
				LAN Test Ethernet	Аккумуляторный шуруповерт	Аппарат для сварки оптических волокон	Детектор повреждения волокна	Измеритель оптической мощности	Индикатор определения скрытой электропроводки	Инструмент обжимной RG-6	Инструмент обжимной RJ-11, 12, 45	Кабельный тестер	Комплект буров для перфоратора	Комплект кроссировочных ножей	Комплект отверток	Комплект сверл для перфоратора с перфорацией	Молоток	Монтажный инструмент для работы с гипсокартоном	Нож монтажный	Ножницы монтажные для резки углов	Отвертка индикаторная	Пассатижи	Перфоратор	Рулетка	Смартфоны, + силиконовый чехол	Спец. одежда		Степлер для фиксации кабеля	Стремянка/лестница	Сумка (рюкзак) для инструмента	Тестовая телефонная трубка	Удлинитель электрический	Универсальный ADSL-тестер для измерения скорости	Универсальный стриппер для дробления изоляции	Устройство закладки кабеля (протяжка)	Фонарь налобный	
УСТП 1, Екатеринбург	19	0	0	12	15	15	11	19	12	19	19	19	15	19	10	15	19	10	19	19	14	10	19	19	6	10	19	10	10	10	19	19	21				
УСТП 2, Екатеринбург	19	0	0	10	3	8	5	10	2	10	10	10	3	15	10	3	10	2	1	12	19	2	19	2	2	2	2	2	2	10	10	9					
УСТП 3, Екатеринбург	21	0	0	1	3	5	5	10	2	10	3	21	3	7	21	2	21	21	2	2	4	21	1	10	1	1	1	1	5	10	9						
УСТП 4, Екатеринбург	27	0	0	3	5	5	10	5	10	10	10	23	10	10	5	10	5	10	10	3	5	29	5	30	5	30	3	4	8	20	9						
Группа инсталляторов	19	0	0	2	1	1	1	1	19	2	10	4	9	7	11	11	7	7	11	11	3	7	7	11	7	9	10	8	11	9	10						
ГПОВА	34	30	2	5	2	25	19	25	8	32	10	15	25	32	32	25	28	32	25	32	32	23	32	13	30	32	10	12	15	32	25	10					
ЛТЦ Сысертский район (Сысерть)	14	0	1	2	1	4	3	3	1	2	10	1	3	11	12	1	1	1	5	0	1	12	4	1	3	12	0	/4	6	1	2	0	5	2	8		
ЛТЦ Сысертский район (Белоярский)	6	0	0	0	0	4	4	4	1	0	5	2	1	6	6	2	6	4	5	6	0	6	6	2	3	1	6	2	ст.	6	1	4	2	0	5	17	
ЛТЦ Верхнепышминский район (Верняя Пышма)	9	0	1	1	0	2	2	3	1	0	5	0	2	5	9	2	9	2	5	3	2	9	9	2	0	5	9	0	3	9	1	1	1	0	2	3	11
ЛТЦ Верхнепышминский район (Березовский)	9	0	1	1	1	4	2	3	0	0	5	1	1	9	9	1	9	2	4	1	0	9	9	2	0	5	9	0	3	3	5	1	1	0	2	2	10

Использование мобильного АРМа «цифровой монтажник»

Используемые АРМ

1. АРМ выездного специалиста

Приложение на андроид, используется для закрытия нарядов, использование контролируется КЦ

2. АРМ ХМФ

Используется для измерений

3. АРМ цифровой монтажник

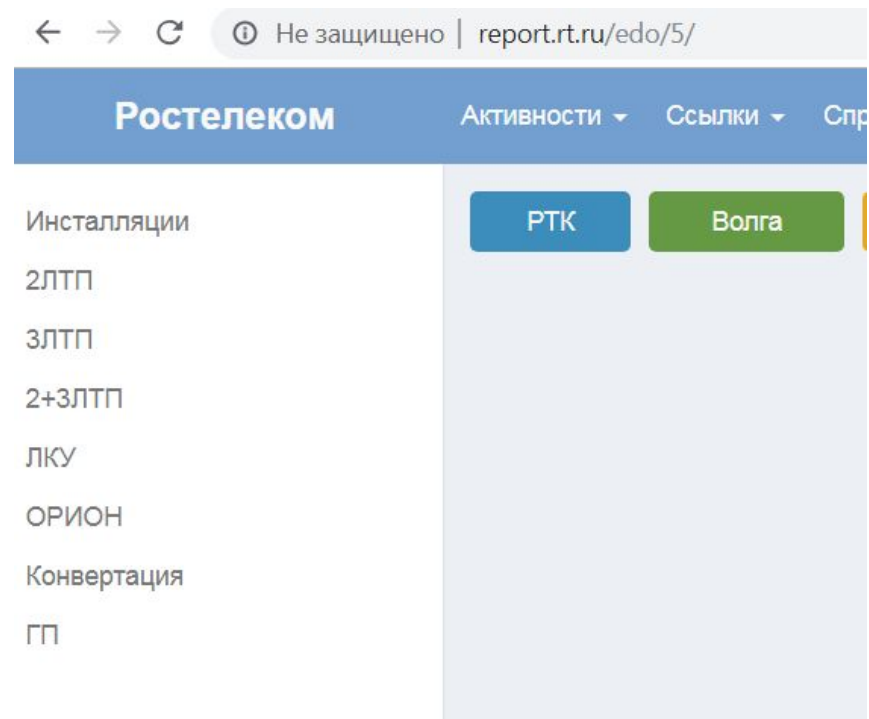
Целевое приложение разработки МРФ СЗ, которое будет внедряться в 3 кв. 2019 года

SLA для 2ЛТП, 3ЛТП, Инсталляторов

Нормативы

сегмент B2C	
КС % инсталляций в срок	85%
КС% в срок по 2+3 ЛТП	85%
КС % в срок по 2ЛТП	85%
% повторов по 2ЛТП	10%
% в срок на 3ЛТП	90%
% повторов на 3ЛТП	7%
сегмент B2B/B2G	
КС % инсталляций в срок	95%
КС % в срок по 2+3 ЛТП	90%
КС % в срок по 2ЛТП	90%
% повторов по 2ЛТП	9%
% в срок на 3ЛТП	90%
% повторов на 3ЛТП	6,5%

Отчетность



← → ↻ Не защищено | report.rt.ru/edo/5/

Ростелеком Активности ▾ Ссылки ▾ Спр

Инсталляции

2ЛТП

3ЛТП

2+3ЛТП

ЛКУ

ОРИОН

Конвертация

ГП



РТК Волга

ППР Оформление Отчетность


[Инструкция по созданию нарядов на плановые работы в Аргус](#)

Отчетность в Аргус

Задачи ▶ Отчеты по задачам

- ▼ **Открытые на текущий момент**
 - С распределением по участкам и типам задачи
 - По участкам, важности клиента и типу процесса
- ▼ **Назначенные за период**
 - С распределением по участкам и типам задачи
 - С распределением по участкам, важности клиента и типу процесса
- ▼ **Закрытые за период**
 - По участкам, о выполнении контрольных сроков**
 - По работникам, о выполнении контрольных сроков
 - С распределением по участкам, важности клиента и типу процесса
 - С распределением по работникам, важности клиента и типу процесса
 - С распределением по участкам и типу задачи
 - С распределением по работникам и типу задачи

 Плановые работы	<u>64</u>
Плановые работы по кабелю	<u>13</u>
Плановые станционные работы	<u>30</u>
Подтверждение выполнения плановых работ	<u>10</u>
Проверка в кроссе	<u>11</u>

ДЖН. Перенос сроков сотрудниками БТИ

Распоряжение о запрете на переназначения выхода специалиста на инсталляции услуг связи [от 16.04.2019 № 05/02/76-19](#)

В случае обнаружения переносов с мая 2019 учетные записи сотрудников в САУ ЛИРА БТИ будут заблокированы

Порядок взаимодействия при ремонте ДРС и замене техданных



Файл Microsoft
Excel

Заключение договоров ГПХ на продажи и инсталляции

Типовые договоры ГПХ

Отчетность

<http://reps.ur.rt.ru/analytics/saw.dll?Dashboard> /Мой Ростелеком / 01. Рейтинги

← → ↻ Не защищено | reps.ur.rt.ru/analytics/saw.dll?Dashboard

ORACLE Business Intelligence Поиск: Все

01. Рейтинги Начальная страница | Каталог | Избранное ▼ | Инфопанели ▼ | Создать ▼ | Открыть ▼

1. Выручка 2. OIBDA 3. Продажи БТИ 4. Доп. опции IPTV

Страница 1

Год: 2018 2019

Период: 201901 201902 201903 201904 201905 201906 201907 201908 201909 201910 201911 201912

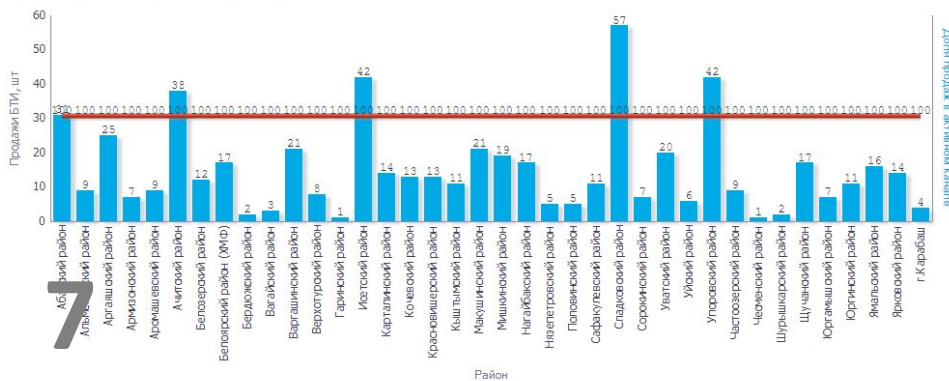
РФ: (Значения во всех столбцах) ЕФ ПФ ФТК Кур. обл. ФТК Тюм. обл. ХМФ ЧФ ЯНФ

Услуга: (Значения во всех столбцах) IPTV ОТА ШПД

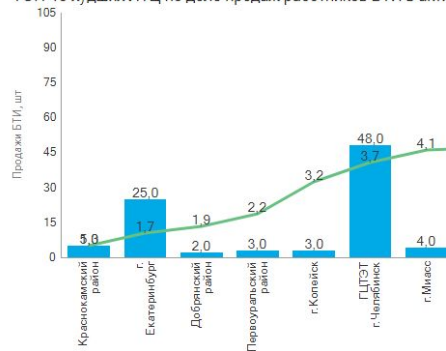
Кластер: (Значения во всех столбцах) ГЦТЭТ Крупнейшие Крупные Малые Не входит в группу Средние

ГЦТЭТ/МЦТЭТ: (Значения во все: ▼)

ТОП-15 лучших ЛТЦ по доле продаж работников БТИ в активном канале



ТОП-15 худших ЛТЦ по доле продаж работников БТИ в активном канале



Инсталляции

инструкции

<https://inst.ural.rt.ru> доступ из КСПД свободный, через интернет логин inst пароль Urals123

https://inst.ural.rt.ru ▶ Shared Documents ▶ ИНСТАЛЛЯТОРЫ

Справка

на оптический диск Новая папка

Имя	Д
00 АРМ-монтажника Аргус	00
0 Личный кабинет	10
0 Технологии	10
1 Абонентское оборудование	00
2 Меньше проводов	10
3 Техподдержка	10
4 Речевые модули	10
MVNO	10
MVNO Конвергент	10
PLC	10
АКЦИИ	10
Антивирус	00
Быть в плюсе 2.0 СМП	20
Видеонаблюдение	10
Виртуальная АТС	10
ГАРАНТИЯ ПЛЮС	10
ДОКУМЕНТЫ, заполнение	10
ДОМАШНИЙ ТЕЛЕФОН [ЕФ]. Охрана	10
ДОМАШНИЙ ТЕЛЕФОН [ОТА]. Охрана	10
Интерактивное ТВ	10
Интерактивное ТВ 2.0	10
Интерактивное ТВ WINK	10

- Интерактивное ТВ ГостинТВ
- Интерактивное ТВ для юр. лиц
- ОНЛАЙН касса
- Тариф ИГРОВОЙ
- Тариф ОБЛАЧНЫЙ
- Тарифы ДЛЯ ВСЕХ
- Умный дом
- Умный домофон
- Управляемый Wi-Fi
- Управляемый Wi-Fi, Радар
- Экраны
- 1 Правила инсталлятора.v3
- 1 Технический регламент
- spscommon[1]
- Контакты и тематики для ЕФ ПФ ЧФ
- Контакты и тематики для ФТК ХФ ЯФ
- Правила маркировки абонентских патчкордов
- Формирование Клиентского опыта
- ЦЕНЫ, все
- ЧаВо

Инсталляции

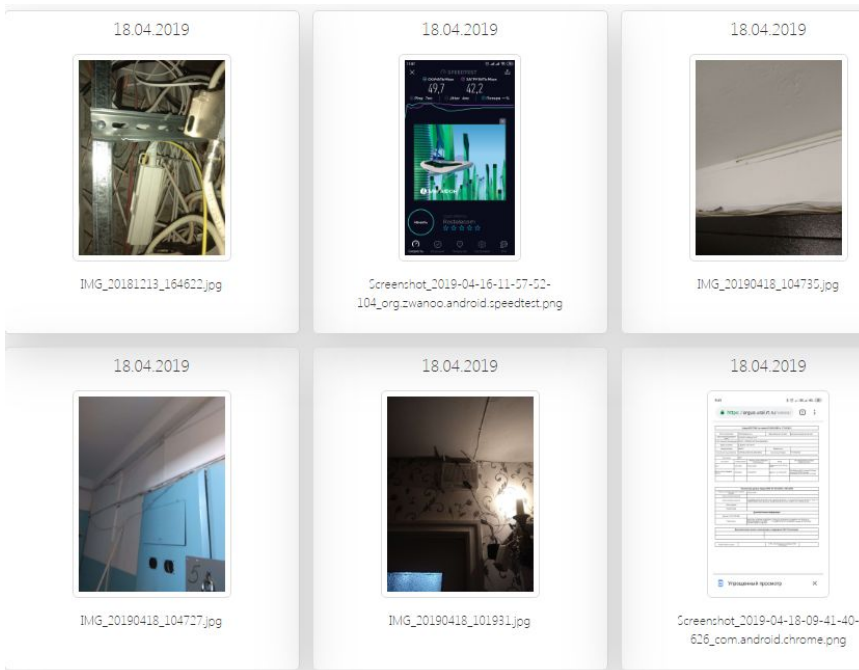
Качество, фотоотчеты

Фотоотчеты <http://212.220.22.27:8088/#>

Выдержка из техрегламента

Фотографии должны отражать:

1. монтаж этажной коробки с межэтажным ответвителем и сварочным соединением,
2. абонентскую розетку в квартире (при наличии) и места всех сварочных соединений,
3. монтаж линии вне помещения абонента,
4. ввод линии в помещение абонента,
5. смонтированное Абонентское оборудование с маркировкой подписанных абонентских патчкордов и стикером для Wi-Fi (на фотографии не должен быть виден пароль от сети Wi-Fi),
6. укладка, крепление кабеля в помещении абонента,
7. результаты проверки скорости подключения



Ответственный по претензии: Муравьев Г.А. (Связьсервис)

Текст претензии: отсутствует: ЕЛК, бирки, способ крепления кабель канала.

Проведение радиоразведки в помещении абонента

Выдержка из Технического регламента

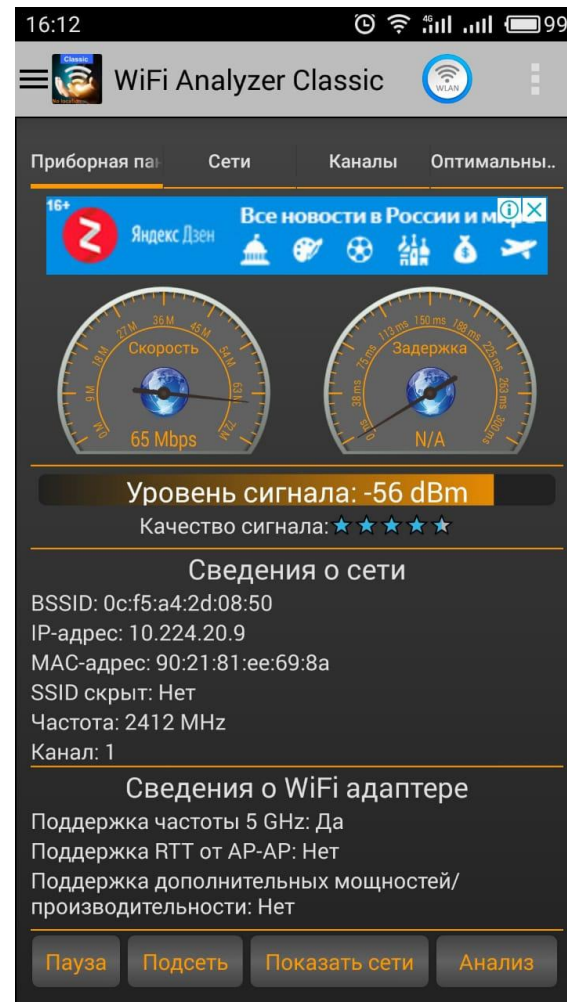
(<https://inst.ural.rt.ru>)

В случае заказа Абонентом, настраивает точку доступа Wi-Fi:

Настраивает точку доступа Wi-Fi, производит настройку безопасности (меняет заводской пароль для управления устройством) и **демонстрирует Абоненту уровень мощности сигнала в наиболее удаленных точках от места расположения точки доступа (модема/роутера/ONT) с помощью программных средств на тестовом оборудовании инсталлятора;**

В случае неудовлетворительного уровня мощности (менее -70 dBm) в отдельных точках помещения, для улучшения качества связи, обязан рекомендовать Абоненту приобретение дополнительного роутера/репитера;

В случае согласия Абонента, устанавливает дополнительный роутер/репитер с повторной проверкой уровня мощности сигнала, а в случае отказа от установки, обязан проинформировать Абонента о возможных проблемах, связанных с неудовлетворительным уровнем мощности сигнала Wi-Fi в отдельных точках помещения Абонента;



Предложение установить 1-2-3 роутера во всех «темных» углах помещения

Рисунок 2. Расчётное распределение сигнала WiFi 2.4 ГГц.



Препятствие	Дополнительные потери (dB)	Эффективное расстояние*
Открытое пространство	0	100%
Окно без тонировки (отсутствует металлизированное покрытие)	3	70%
Окно с тонировкой (металлизированное покрытие)	5-8	50%
Деревянная стена	10	30%
Межкомнатная стена (15,2 см)	15-20	15%
Несущая стена (30,5 см)	20-25	10%
Бетонный пол/потолок	15-25	10-15%
Монолитное железобетонное перекрытие	20-25	10%

* Эффективное расстояние - означает, насколько уменьшится радиус действия после прохождения соответствующего препятствия по сравнению с открытым пространством.

Допродажа услуг и оборудования к ним (Антивирус, ВН, тарифы...). Демонстрация новых услуг.

Папка с учебными материалами для ГАП и ТБ в разрезе филиалов.
Там вы найдете: презентации по продуктам, шпаргалки, ссылки на ресурсы, конкурентный анализ.
Там же будут размещены графики обучений на месяц.

<\\ur.rt.ru\DiskP\MPФ\Проекты\Учебный навигатор>

Результаты тестирования знаний продуктов и услуг за апрель

Продукт Агенты ТБ							
Филиал	Всего сотрудников, чел.	Приступили к тестированию, чел.	Приступили к тестированию, %	Успешно прошли тестирование, чел.	Успешно прошли тестирование, %	Не сдали тестирование, чел	Не сдали тестирование, %
ЕФ	269	295	109%	284	96%	11	4%
ПФ	338	118	35%	114	97%	4	3%
ФТК	172	136	80%	122	90%	14	10%
ХМАО	198	116	59%	110	95%	6	5%
ЧФ	197	69	35%	61	88%	8	12%
ЯНАО	118	77	65%	75	97%	2	3%
Итого:	1292	811	73%	766	94%	45	6%
MPФ	2072	1483	72%	1403	95%	89	6%

Рейтинг инсталляторов

Распоряжение от 07.12.2018 № 05/02/274-18

О контроле качества работ по инсталляции услуг СВЯЗИ

Рейтинг = 1 - Количество нарядов, выполненных с нарушениями / Количество успешно выполненных нарядов

Динамика среднего рейтинга

Средне Назва	январь	февраль	март	апрель
ЕФ	79%	78%	85%	88%
ПФ	79%	80%	86%	94%
ФТК	83%	82%	87%	89%
ХМФ	78%	79%	86%	89%
ЧФ	81%	78%	81%	92%
ЯНФ	76%	80%	86%	88%
Общий	80%	79%	85%	90%

← → ↻ Не защищено | reps.ur.rt.ru/analytics/saw.dll?Dashboard

ORACLE Business Intelligence

1. Контроль качества инсталляций

1. Нарушения тех параметров 2. Обращения ЗЛТП 3. Наряды на снятие 4. Рейтинг по сотрудникам 5. Наличие УЗ ЕЛК 6. Результаты анкетирования Welcome Call

Год: 2019

Месяц: Январь Февраль Март Апрель Май Июнь Июль Август Сентябрь Октябрь Ноябрь Декабрь

Филиал: ЕФ ПФ ФТК ХМФ ЧФ ЯНФ

ЦТЭТ: (Значения во всех столбцах)

ФИО Инсталлятора: (Значения во всех столбцах)

Договор: ГПХ ПОДРЯД ШТАТ

Макросегмент: В2В В2С

Учет ЕЛК: Учитывать ЕЛК

Учет WelcomeCall: Учитывать WelcomeCall

Применить Сброс

Страница 1 из 50

Год	Месяц	Филиал	ЦТЭТ	ФИО Инсталлятора	Договор	Выполнено инсталляции	Расторжение договора	Не активация ЕЛК	Плохие оценки	Нарушения технических параметров			Обращения на ЗЛТП			Рейтинг	
										Обнаружено	Устранено	В работе	Зарегистрировано	Устранено	В работе		
2019	апрель	ЕФ	ЦТЭТ г. Екатеринбург	Абросимов Михаил Петрович	ПОДРЯД	4,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100
2019	апрель	ЕФ	ЦТЭТ г. Екатеринбург	Белонин Антон Сергеевич	ШТАТ	23,0	0,0	7,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100
2019	апрель	ЕФ	ЦТЭТ г. Екатеринбург	Голубев Александр Михайлович	ШТАТ	12,0	0,0	3,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100
2019	апрель	ЕФ	ЦТЭТ г. Екатеринбург	Гусев Алексей Андреевич	ПОДРЯД	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100
2019	апрель	ЕФ	ЦТЭТ г. Екатеринбург	Ласговец Александр	ШТАТ	11,0	0,0	4,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100

8.12

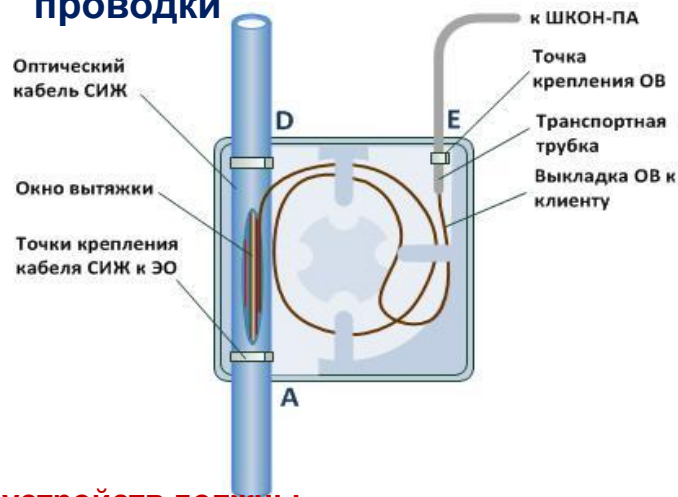
Сервис абонентов

Качество прокладки кабеля в подъезде/ внешнем помещении

Межэтажная трубостойка



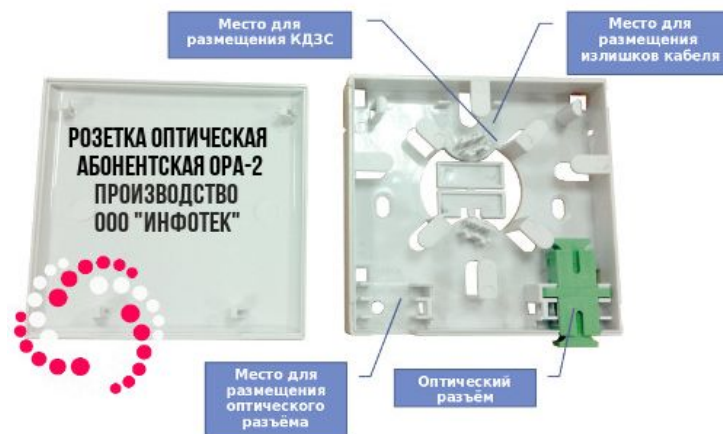
Шахта слаботочной проводки



Выпуски кабеля из распределительных устройств должны быть закреплены во избежание приложения возможной механической нагрузки к сростку

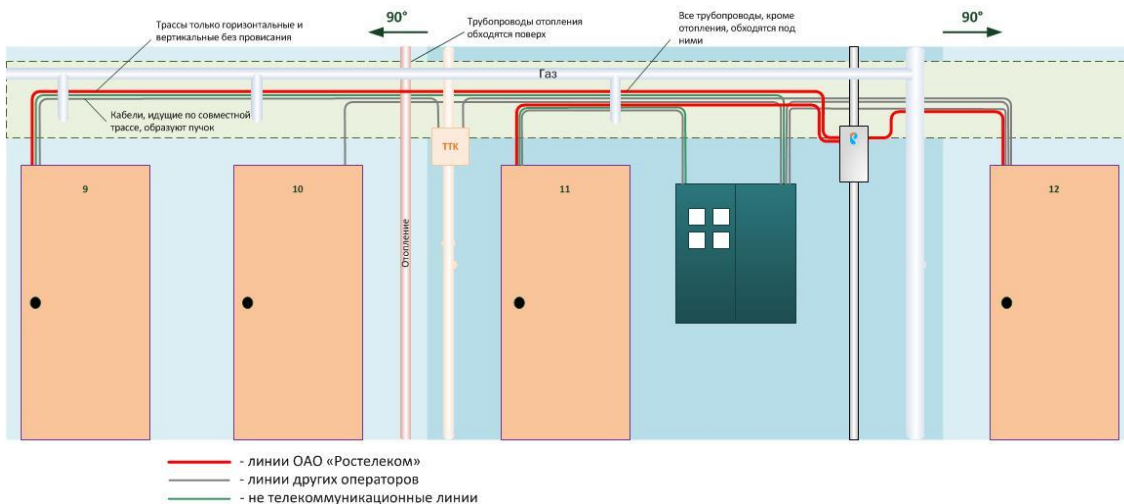
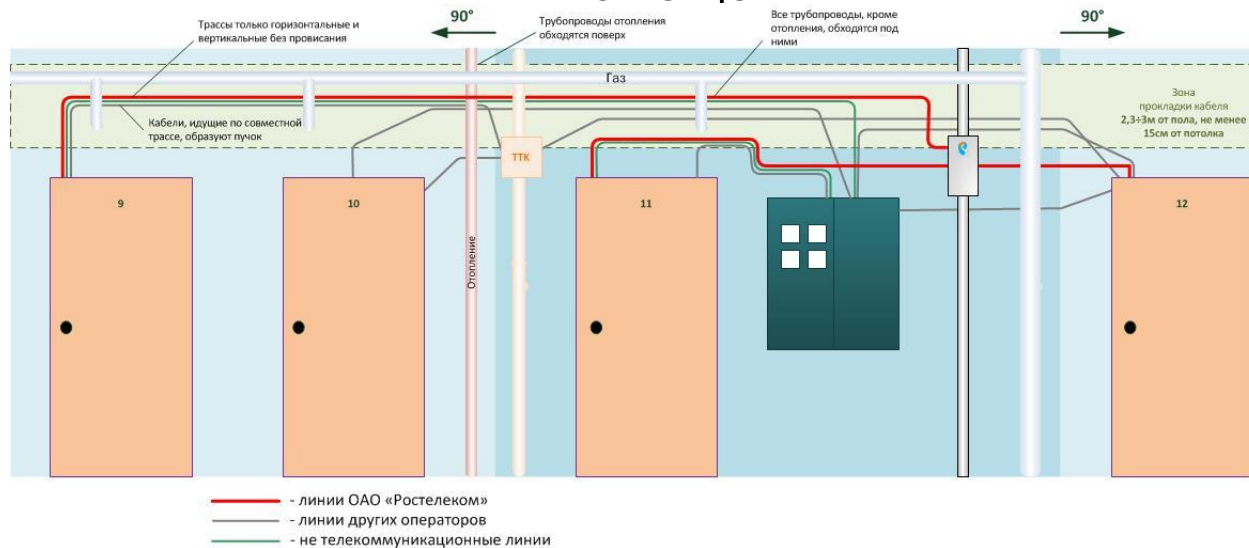


Внимание! В оптическую розетку допускается ввод одного ОВ !



Сервис абонентов

Качество прокладки кабеля в подъезде/ внешнем помещении



Проводка выполняется:

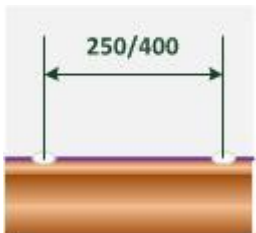
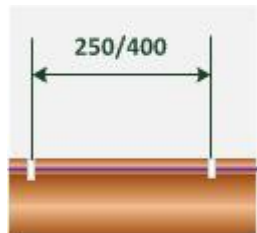
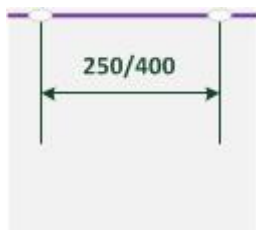
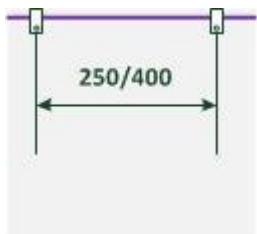
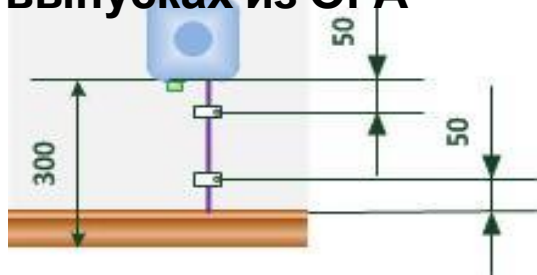
- горизонтальными участками по уровню;
- вертикальными участками по отвесу;
- наклонными участками вдоль лестничных маршей;
- коробки располагаются на стене упорядоченно



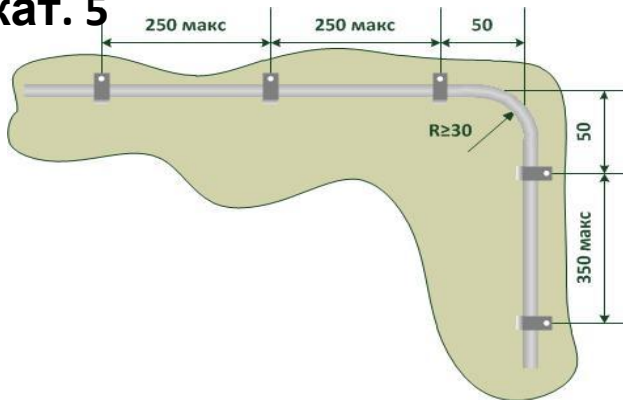
Сервис абонентов

Качество прокладки кабеля в помещении абонента

Шаг крепления ВОК на прямых участках и на выпусках из ОРА



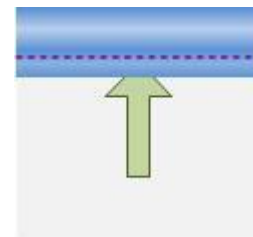
Шаг крепления кабеля УТР кат. 5



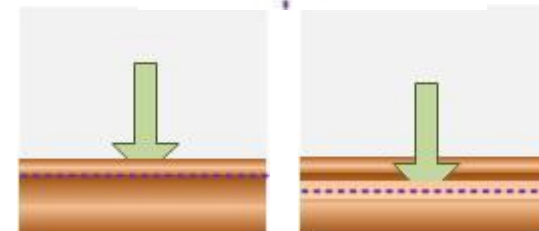
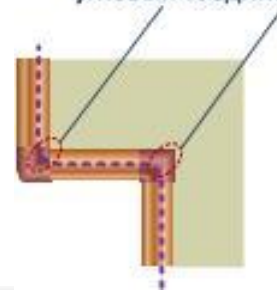
Прочная фиксация в точках крепления – залог аккуратной проводки



Укладка ВОК в плинтусы

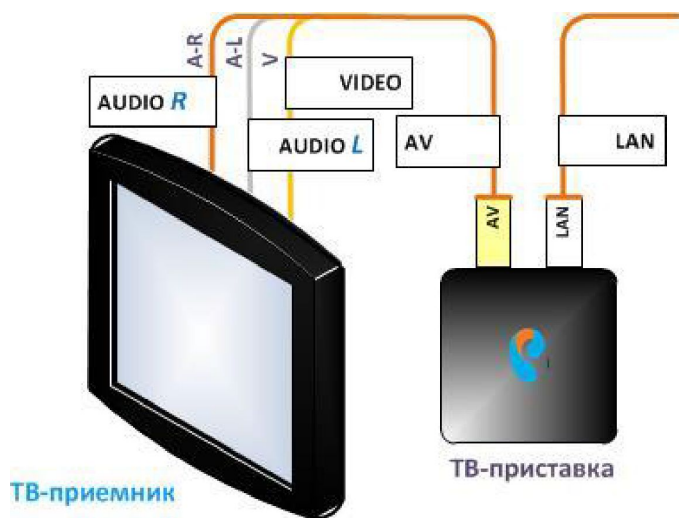
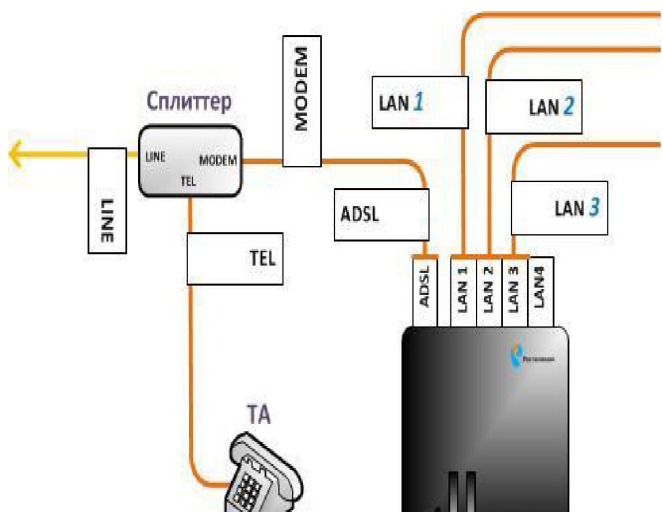


удалить острые грани угловых соединителей



Сервис абонентов

Маркировка всех кабелей в



Сервис абонентов

Фотоотчеты

ВЫЕЗД ОБ КЛ-8281998 (CRM-60311474) Выездной наряд на оборудование клиента
10:00-12:00 08.05.2019 **Открыт**

Общие сведения

Вложения

Вложения

[IMG_20190502_144949.jpg](#)

Действия

Услуги Устройства Журнал

Порт

Порт0906045 [↗](#)
НДС: -656180289

IP-TV Smart TUBE

IP-TV Smart TUBE059629496 Повреждена И
НДС: -656180289

Доступ к сети передачи данных

СПД599565386
НДС: -656180289

- **Фотоотчеты загружаются специалистами ЗЛТП**
- **Фотографии должны отражать:**
 - монтаж этажной коробки с межэтажным ответвителем и сварочным соединением,
 - ввод линии в помещение абонента,
 - смонтированное Абонентское оборудование с маркировкой кабеля укладка кабеля в помещении абонента
 - стикеры для оборудования с Wi-Fi
 - замер скорости с помощью программы Speeddiag

Фотоотчеты располагаются в разделе документы, выездного наряда

← Задачи ▾ Инсталляции ▾ Обращения ▾ Повреждения ▾ ⓘ

Наряд **ВЫЕЗД ОБ КЛ-8270475** [👤](#) [✉](#) [📄](#) [🔔](#) [@](#)

Окончание **КВ: 18 час. 22 мин.**

Сведения Контакты **Документы** Контрольные времена

Озор... Прикрепить Отмена

Название ↕	Добавил ↕	Добавлено ↕	
IMG_20190506_123221.jpg	210743-Лебедев А.А.	06.05.2019 12:33:07.740	🗑
IMG_20190506_123230.jpg	210743-Лебедев А.А.	06.05.2019 12:32:58.919	🗑
15571279686255346901149253716635.jpg	238243-Кифер А.И.	06.05.2019 12:33:09.431	🗑

Шифр закрытия: ОЗ-2-Замена STB
Дата закрытия: 06.05.2019 12:35
Закрыв: 447171-2-Скотникова Е.Г. (КДГ_Пермь)
Исполнитель: 210743-Лебедев А.А. (УГ 3_Пермь)
238243-Кифер А.И. (УГ 3_Пермь)
Кол-во повр. ЦБР: 0

Сервис абонентов

Рейтинг сотрудников ЗЛТП

Отчетность

<http://eco-bi-tst12.ur.rt.ru:9502/analytics/saw.dll?Dashboard>

2. Контроль качества ЗЛТП

1. ЗЛТП Рейтинг 2. Нагрузка на сотрудника ЗЛТП

0. ЗЛТП Детально 1. Месяц 2. Неделя 3. Квартал 4. Год

Ошибка
Ошибка отображения представления
Ошибка при формировании представления. Ошибка при обработке действия.
В Сведения об ошибке

Рейтинг по ЗЛТП до Участка

Период	Филиал	ЦТЭТ	ЛПЦ	Департамент	Участок	Сотрудник	Количество инцидентов	Количество задач ЗЛТП	Количество инцидентов с превышением КС	Количество инцидентов в КС	Количество повторных инцидентов	Рейтинг
201904	ПФ	ЦТЭТ г. Пермь	ЦТЭТ г. Пермь	УСП-2_Пермь	УГ_2_Пермь	544035-Мальцева А.А.	2	2	0	2	0	100.0%
201904	ПФ	ЦТЭТ г. Пермь	ЦТЭТ г. Пермь	УСП-2_Пермь	УГ_2_Пермь	532635-Ардальни А.Ю.	61	61	0	52	5	77.0%
201904	ПФ	ЦТЭТ г. Пермь	ЦТЭТ г. Пермь	УСП-3_Пермь	УГ_3_Пермь	520806-Бузмаков Р.А.	107	108	7	100	14	80.4%
201904	ПФ	ЦТЭТ г. Пермь	ЦТЭТ г. Пермь	УСП-1_Пермь	УГ_1_Пермь	524785-Загвозкин Н.С.	75	76	7	60	2	88.0%
201904	ПФ	ЦТЭТ г. Пермь	ЦТЭТ г. Пермь	УСП-3_Пермь	УГ_3_Пермь	522000-Терехов Д.В.	77	78	8	69	8	79.2%
201904	ПФ	ЦТЭТ г. Пермь	ЦТЭТ г. Пермь	УСП-4_Пермь	ХТ_УСП № 4_Пермь	507031-Пулноев В.А.	5	5	1	4	1	80.0%
201904	ПФ	ЦТЭТ г. Пермь	ЦТЭТ г. Пермь	Группа поддержки особо важных абонентов_Пермь	ГЛОВА_Пермь_ТП	503927-Пинаев М.А.	14	15	0	14	1	92.9%
201904	ПФ	ЦТЭТ г. Пермь	Краснокамский ЛПЦ	Группа поддержки особо важных абонентов_Пермь	ГЛОВА_Пермь_ТП	503927-Пинаев М.А.	1	1	0	1	1	100.0%
201904	ПФ	ЦТЭТ г. Пермь	Пермский ЛПЦ	УСП_Пермский	УГ_Челюны Муллы	491319-Сулик К.И.	3	3	0	3	0	100.0%
201904	ПФ	ЦТЭТ г. Пермь	Пермский ЛПЦ	УСП_Пермский	УГ_Култеево	491319-Сулик К.И.	26	27	0	26	2	92.3%
201904	ПФ	ЦТЭТ г. Пермь	ЦТЭТ г. Пермь	УСП_Березниковский район	ТФ_УБ_Березниковский район	494995-2-Еске А.А.	2	2	0	2	0	100.0%
201904	ПФ	ЦТЭТ г. Пермь	ЦТЭТ г. Пермь	УТУ_Дубровский район	ГО_ШПЦ_Дубринка	494601-Волков А.А.	1	1	0	1	1	100.0%
201904	ПФ	ЦТЭТ г. Пермь	ЦТЭТ г. Пермь	УСП-4_Пермь	ХТ_УСП № 4_Пермь	472984-Киева А.М.	3	3	0	3	0	100.0%

Обновить - Печать - Экспорт

Топ

Период	Филиал	ЦТЭТ	Департамент	Участок	Сотрудник	Тип договора сотрудника	Количество инцидентов	Количество задач ЗЛТП	Рейтинг
201904	ПФ	ЦТЭТ г. Пермь	Группа поддержки особо важных абонентов_Пермь	ГЛОВА_Пермь_ТП	221109-Журавлева Ю.В.	Штат	20	20	100.0%
201904	ПФ	ЦТЭТ г. Пермь	Группа поддержки особо важных абонентов_Пермь	ГЛОВА_Пермь_ТП	411635-Панков А.П.	Штат	16	16	100.0%
201904	ПФ	ЦТЭТ г. Пермь	УСП-4_Пермь	ХТ_УСП № 4_Пермь	223617-Грищенко А.А.	Штат	38	38	100.0%
201904	ПФ	ЦТЭТ г. Пермь	УСП-2_Пермь	УГ_2_Пермь	167147-Детлов В.Ю.	Штат	14	14	100.0%

Сервис абонентов

Работа с ТУ

-уточнение линейных данных

- цвет волокна, розетка, распределение, магистраль
- расположение РШ, РК, ОРК, ШКОН, КРН, ...
- было ли снятие на волокне (при снятии автоматом информация в наряд не попадает)

-уточнение наличия гарантийных обязательств (юридические лица, частный сектор, ВЛС)

-замена линейных данных при инсталляции

- неисправно волокно/пара
- неверно присвоенные данные в автомате
- криво присвоенные данные в Гермесе
- неверно указан адрес в наряде
- в квартире есть существующее волокно
 - выяснение цвета волокна с помощью архива в Лире, если инсталлятор не может определить
 - замена волокна за счет выехавшего, но не снятого абонента с формированием наряда на замену порта

-работа с 3 ЛТП

-работа с кроссом

-запрос информации по свободным парам, волокнам

-звонки от менеджеров с просьбой провести наряд

-звонки с просьбой проверить техвозможность и в режиме онлайн присвоить данные на только что сформированный наряд

-создание нарядов на замену порта по техпричине (ADSL, GPON)

-«подтягивание» линейных данных в Лире

-работа с кабельными вводами, планшетами, уличными чертежами, паспортами колодцев, схемами распределения волокон, фасадами шконов, протоколами монтажа, ...

-отправка сканов (кабельные вводы, планшеты, колодцы, гарантийные письма, ...) и нагрузки по запросу линейного цеха

Проект по организации ведения хозяйства

Проект «Гвардия»

Проект «Хозяин территории»

Проект «Гвардия»

Цели и мероприятия

Инициатива «Гвардия» предусматривает проведение комплекса мероприятий, направленных на реформирование подходов, используемых в процессах **обследования, подключения и обслуживания B2B** клиентов.

Инициатива
«Гвардия»



Рост доходов за счёт:

- Увеличения процента конвертации заявок в подключения
- Увеличения производительности на одного сотрудника
- Проведение дополнительных платных работ
- Продажа клиентам «Золотых сертификатов» обслуживания (в перспективе)

Выполнение SLA за счёт:

- Сокращения времени, затрачиваемого на дорогу до клиентов
- Передачи ответственности за подключение и обслуживание клиентов в ведение выделенных бригад
- Оснащения выделенных сотрудников полным комплектом оборудования для инсталляций и ТП
- Привлечения лучших кадров для выполнения работ

Сокращение оттока за счёт:

- Сокращения длительности выполнения работ
- Выполнения дополнительных работ, что приведёт к уменьшению количества подключений, реализуемых через инициацию КИП, в свою очередь сократив сроки подключения
- Увеличения качества обслуживания и сокращения рисков повторных обращений

Мероприятия, запланированные для проведения :

- Выделение бригад подключения и обслуживания B2B сегмента
- Разделение городов на секторы обслуживания
- Доукомплектование бригад всем необходимым оборудованием и инструментом
- Модернизация систем мотивации, внедрение SLA
- Изменение рабочего графика бригад
- Мониторинг эффективности выполняемых работ
- Внедрение системы контроля качества и оперативной отчётности
- Внедрение выездного обслуживания клиентов в ночное время/выходные/праздничные дни путём продажи дополнительных «Золотых сертификатов» обслуживания

Итог: Критериями эффективности инициативы станут повышение личной эффективности сотрудников, снижение оттока по техническим причинам в городах и увеличение процента конвертации заявок в подключения. Экономический эффект инициативы будет рассчитан и представлен по результату реализации проекта

Проект «Хозяин территории»

Цель проекта: Рост качества сервиса на территории (рост качества инсталляции, рост качества сети, рост качества обслуживания, рост продаж на территории)

Основная идея: 1) Закрепление сотрудников/бригады за обслуживаемой территорией и совмещение функций инсталлятора и ремонтника в одном человеке позволит повысить качество сервиса за счёт компетенции «владелец»;

2) Инженер на территории становится техническим авторитетом для клиента и, зная «своих» клиентов и их потребности, легко осуществляет доп. продажи.

Что делаем для запуска:

- 1) Переводим инсталляции в штат (до набор необходимого персонала, ротация существующего);
- 2) Обеспечиваем персонал инструментом и одеждой (инсталляции, ППР, продажи);
- 3) Проводим мотивирующие встречи с персоналом (работа с персоналом, наставничество);
- 4) Обучение персонала (клиентоориентированности, работе с возражениями, продажам);
- 5) Изменение системы мотивации (коллективная ответственность за результат на территории).

Состав работ:

- 1) Инсталляции;
- 2) Ремонты (ЗЛТП);
- 3) Профилактические работы;
- 4) Микрокейсы;
- 5) Доп. продажи.

Как измеряем:

- 1) NPS (в точке контакта);
- 2) Повторные выходы на адрес;
- 3) Конвертация;
- 4) ТТ на 1000 аб.;
- 5) Выполнение работ в срок.

Изменения для руководителя:

- 1) Повышение ответственности сотрудников «в полях» за качество выполняемых работ;
- 2) Высокооплачиваемый персонал в штате;
- 3) ППР для работника как стимул больше заработать.

Изменения для сотрудника:

- 1) Увеличение дохода от 20% за счёт возможности проводить дополнительные работы в основное рабочее время;
- 2) Прямая заинтересованность делать работу качественно и «на века», для снижения АВР и возможности проведения доп. работ;

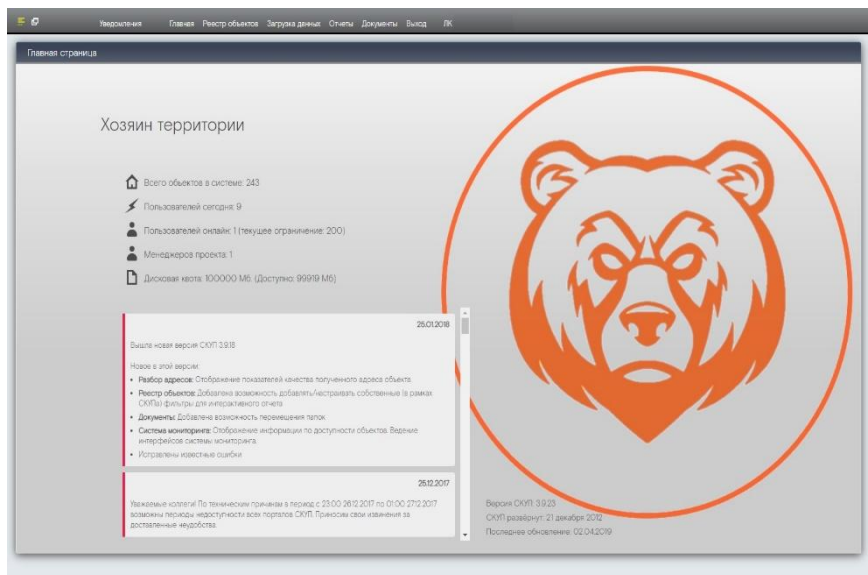
Зона ответственности Хозяина Территории:

Вся инфраструктура в доме



Проект «Хозяин территории»

Запущен СКУП для статистики и отчетности по проекту «Хозяин территории» <https://xteam.rt.ru>.

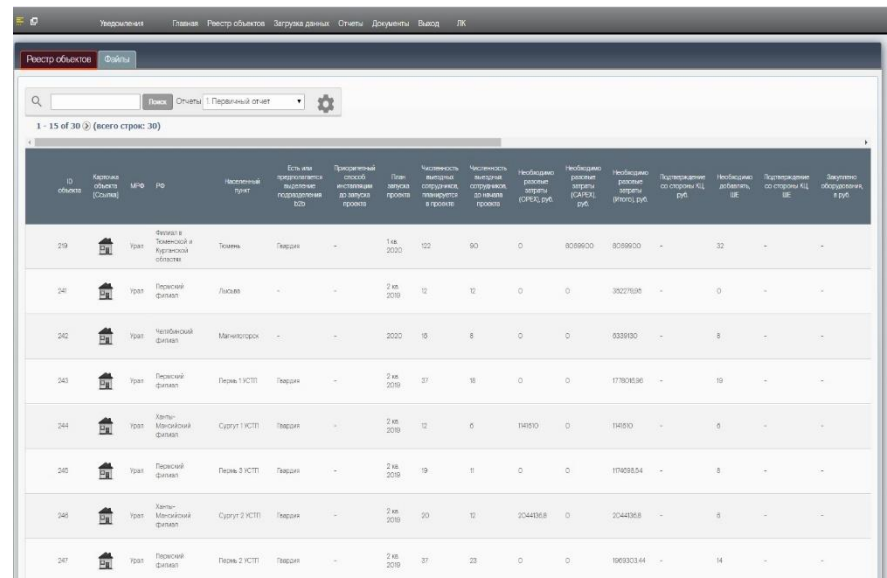


Приказ

<http://esed.rt.ru/webtop/action/properties?objectId=0901b211c7ac b9db>

План реализации

<http://esed.rt.ru/webtop/action/properties?objectId=0901b211c973 9921>



ID объекта	Картина объекта (Ссылка)	МФУ	РФ	Нормативный пункт	Есть ли предельные значения государственной квоты	Предельный расход устанавливается из заявки проекта	План периода проекта	Численность выходов сотрудников, планируемая в проценте	Численность выходов сотрудников, фактическая	Необходимо реализовать затраты (СРПЗ), руб.	Необходимо реализовать затраты (СРПЗ), руб.	Необходимо реализовать затраты (ИТОГО), руб.	Подтверждение со стороны КД, руб.	Необходимо добавить, руб.	Подтверждение со стороны КД, руб.	Закрыто, обработка, в руб.
219		Урал	Челябинская область	Тельмановский филиал	Львов	-	146,2000	100	90	0	80896200	80896200	-	32	-	-
248		Урал	Пермский филиал	Львов	-	-	2 кв. 2018	10	10	0	0	38027808	-	0	-	-
240		Урал	Челябинский филиал	Маничское	-	-	2000	18	8	0	0	6339300	-	8	-	-
243		Урал	Пермский филиал	Ремь 1 КТП	Львов	-	2 кв. 2018	37	16	0	0	17301836	-	19	-	-
244		Урал	Челябинский филиал	Судог 1 КТП	Львов	-	2 кв. 2018	10	6	14850	0	14850	-	8	-	-
240		Урал	Пермский филиал	Ремь 2 КТП	Львов	-	2 кв. 2018	19	11	0	0	17409254	-	8	-	-
248		Урал	Челябинский филиал	Судог 2 КТП	Львов	-	2 кв. 2018	20	10	20443658	0	20443658	-	8	-	-
240		Урал	Пермский филиал	Ремь 3 КТП	Львов	-	2 кв. 2018	37	23	0	0	166930344	-	14	-	-

Склады. МОЛы. Контроль фактических остатков СРЕ на складах. Сравнение с данными в R12 и Аргус СРЕ

Отчетность по не отраженному в учете, но установленному абонентам АО
[ссылка http://reps.ur.rt.ru](http://reps.ur.rt.ru) / В2С / 4. В2С Оборудование

← → ↻ Не защищено | reps.ur.rt.ru/analytics/saw.dll?Dashboard

ORACLE Business Intelligence

Поиск Все

4. В2С Оборудование

Начальная страница Каталог Избранное Инфопанели Создать Открыть Выполнен вход под именем

03. Обеспеченность оборудованием 04.АО (STB) не отраженное в учете 05.АО (Axiros) не отраженное в учете

Группа филиалов (Значения во всех столбцах) ГД ЕФ ПФ ФТК ХМФ ЧФ ЯНФ

Применить Сброс

Филиал	Склад	МОЛ склада	Дата поступления на склад	Категория АО	Наименование модели оборудования	Код номенклатурной позиции	Статус АО	Новое/бу АО	Серийный номер АО	Логин АО SDP на сети	Дата договора	Наименование	Последняя дата регистрации на сети АО SDP
ЕФ	*116-Горев П.В.	*116-Горев П.В.	06.04.19 09:31:46	ТВ-приставка Стандарт	Приставка IPTV SML-482 Base	065.0002.0055	Готов	б/у	31D00885J67143278164	77066152349	24.03.13	АБРАМОВ ИГОРЬ ЛЕОНИДОВИЧ	04.05.19 10:42:32
ЕФ	*116-Горев П.В.	*116-Горев П.В.	27.04.19 10:19:52	ТВ-приставка Стандарт	Приставка IPTV SML-482 Base	065.0002.0055	Готов	б/у	31D00885J69143750403	77066410796	30.11.16	БРИЦ ВЧЕСЛАВ АЛЕКСАНДРОВИЧ	05.05.19 16:14:20

Несписанные STB по годам установки:

на 22.04	2015	2016	2017	2018	2019	Общий итог
ЕФ		4	7	97	99	207
ПФ		4	16	81	130	231
ФТК			6	78	133	217
ХМФ			1	42	142	185
ЧФ		1	6	33	83	123
ЯНФ		1	2	15	89	107
Общий итог		10	38	346	676	1070

АО на/с рефёрба

О порядке приемки оборудования и работ, выполненных ООО «Супервэйв групп» письмо [от 01.11.2018 № 05/05/11427-18](#)

Процесс восстановления товарного вида Оборудования и его функциональности осуществляется только силами Подрядчика, авторизованного на основании централизованных закупочных процедур, в соответствии с условиями, описанными в Договоре с Подрядчиком. Порядок работ по восстановлению (реферб) должен включать:

- Диагностику Б/У Оборудования;
- Гарантийно-сервисное обслуживание Б/У Оборудования
- Восстановление товарного вида Б/У Оборудования;
- Доукомплектацию Б/У Оборудования комплектующими (при необходимости).
- Выкуп Б/У Оборудования у Общества признанного не ремонтпригодным.

сети:

мини-кейсы Город и снижение

аварийности

проектного направления на модернизацию сетей доступа в населённых пунктах с целью сокращения оттока клиентов В2С сегмента.

С целью реализации проектов предусматриваются следующие подходы:

- Кейсы должны полностью соответствовать требованиям к мини-кейсам*;
- Инициатива проекта исходит от руководителей подразделений внутри ГЦТЭТ/МЦТЭТ;
- Формирование мини-кейса на уровне ГЦТЭТ/МЦТЭТ;
- Решение о реализации мини-кейса принимают руководители БТИ РФ и Директор по работе с массовым сегментом РФ, под свою персональную ответственность;
- Предпосылкой инициации мини-кейса является необходимость модернизации сети с целью сокращения оттока клиентов В2С сегмента;
- Работы выполнять преимущественно хоз. способом (сотрудниками ГЦТЭТ/МЦТЭТ) или с привлечением компании-аутсорсера;
- Работы проводить комплексными бригадами с обеспечением их необходимой техникой и инструментом

Ссылка на доступ в web-калькулятор

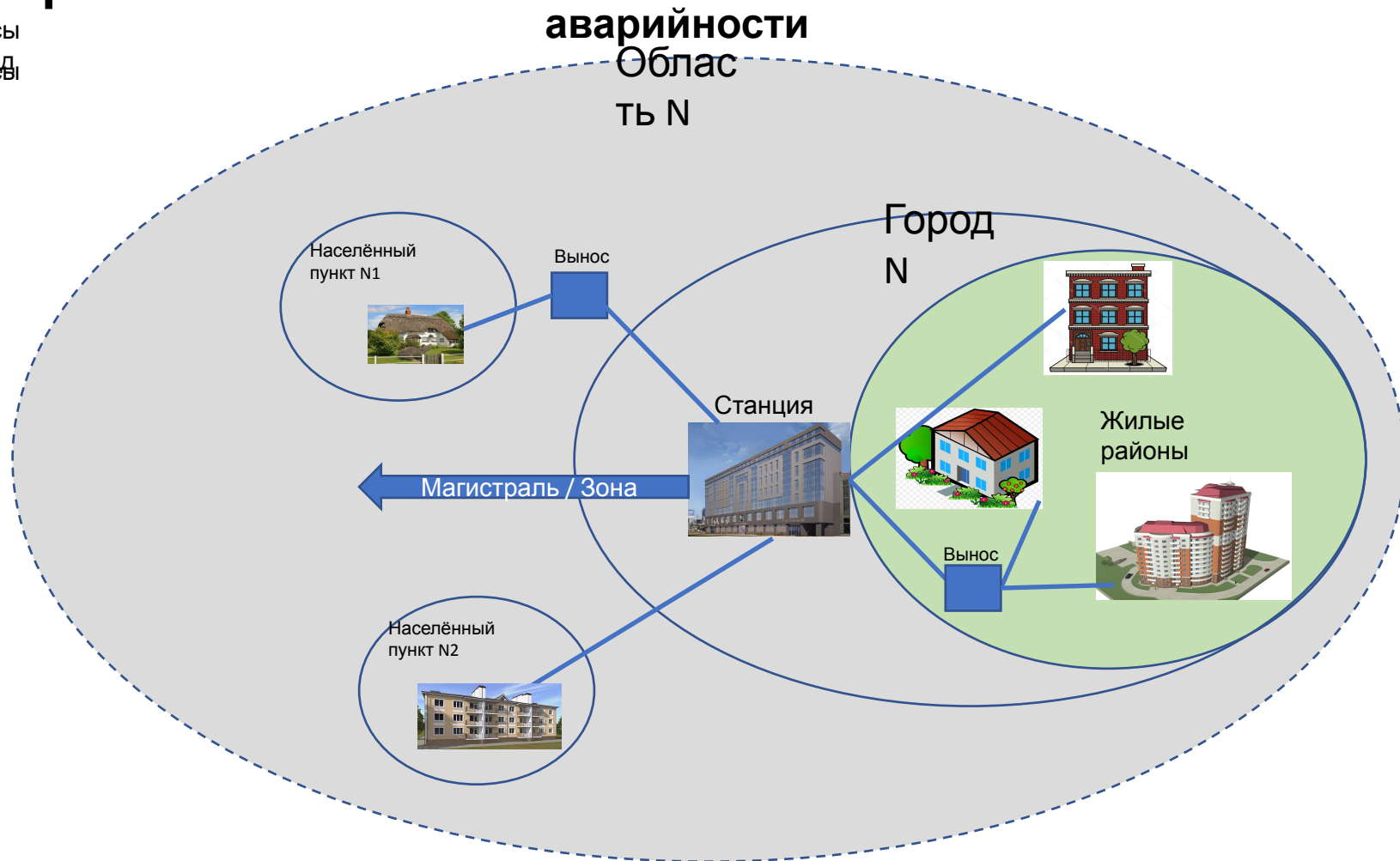
<https://ecm.volga.rt.ru/>

сети: мини-кейсы Город и снижение

аварийности

зона разграничения мини-кейсов Город и кейсов по снижению аварийности

- Кейсы
- Город
- Кейсы
- ПСА

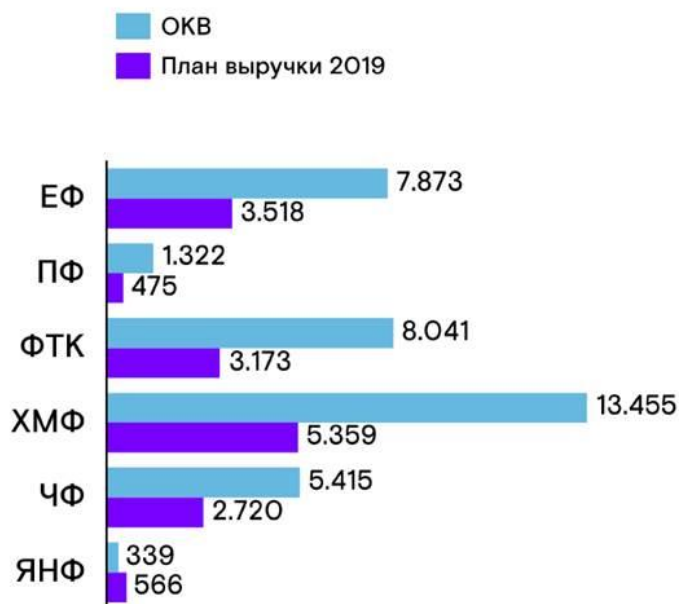


Село 2.0

Профинансировано 158 микрокейсов на 50¹ млн руб. Необходима оперативная реализация кейсов и оценка их результатов



Утвержденные микрокейсы 2019, тыс. руб



В 2018 году 14 территорий выполнили план выручки В2С за счет микрокейсов



Ростелеком

¹в т.ч. 6 млн руб. распределено на горячие склады в каждом РФ

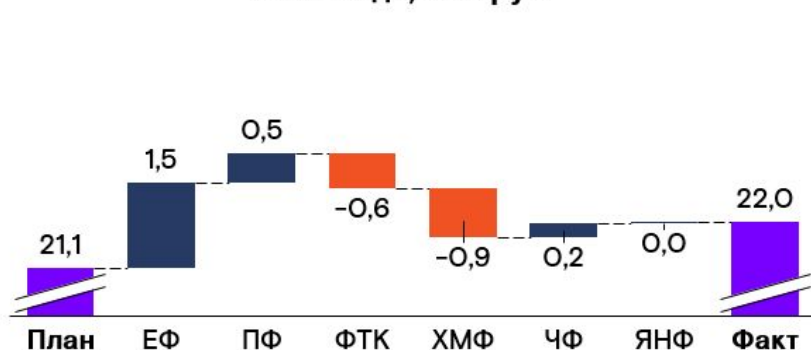
Село 2.0

Выручка от реализованных в 2017–2018 годах микрокейсах составила 85 млн руб.

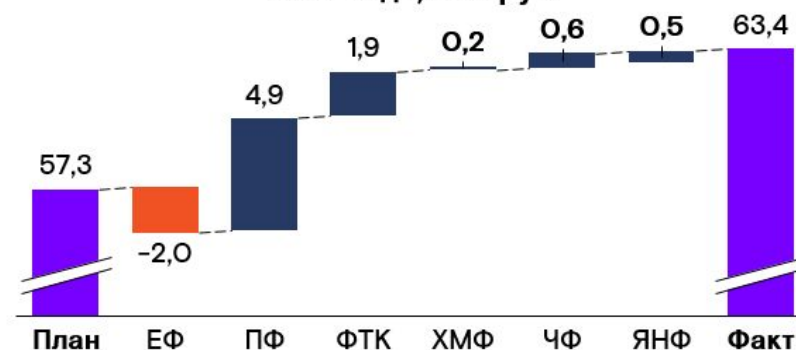


- Микрокейсы – небольшие инвестиционные проекты (до 1 млн руб.), направленные на новую стройку и привлечение новых Клиентов по упрощенная схема инвестирования
- Всего выполнено микрокейсов: 347 – в 2017 году и 236 – в 2018 году, CAPEX за 2 года порядка XXX млн руб. (оценочно, с учетом инсталляций и SAC)
- Финансирование в 2018 и 2019 годах осуществляется в рамках стандартных правил и процедур B2C
- Выполнение заявленных планов по выручке и полнота внесенных данных в системы отчетности по итогам реализации предыдущих кейсов – ключевой фактор для принятия решений о финансировании в дальнейшем

Выполнение плана выручки по микрокейсам
2018 года, млн руб.



Выполнение плана по выручки по микрокейсам
2017 года, млн руб.



Ростелеком

Мини-кейсы B2B

Мини-кейсы B2B - проект по инициации и реализации мероприятий (мини-кейсов) по точечной модернизации участков сети ШПД с целью улучшения качества работы услуг Интернет\VPN B2B клиентов, снижения уровней аварийности и оттока.

Критерии отбора мини-кейсов

- Окупаемость до 2-х лет
- ОКВ не более 1,5 млн. руб.
- Модернизация только оптической инфраструктуры
- Уровень аварийности более 3 ТТ за последний год по проблеме, решаемой в МК
- Есть риск оттока
- ИБП только для клиентов старшего сегмента или группы клиентов SOHO\СМП
- Влияние только на сегменты B2B\G

Старт работ по программе Мини-кейсы B2B в 2019 году дан письмом от 24.04.2019 № 01/05/8923-19 со следующими параметрами:

план на 2019 год, тыс. руб.	ОКВ	ДДС	Ввод ОС
Переходящие кейсы (с 2018г.)	2789	5443	3253
Новые кейсы	4027,0	4832,4	4027,0

Инициация, согласование мини-кейсов, отчетность по проекту реализованы в АСУ «Гермес».