

Структура Отдела Технической Поддержки



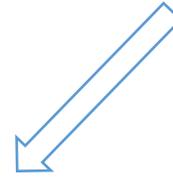
Соединение клиента с инженером ТП



Наш Клиент



**ЦПК
(Call-Center)**



**Техническая
Поддержка**

Основные функции ОТП.

1. Организация и обеспечение круглосуточной технической поддержки клиентов массового рынка:
 - ✓ техническая поддержка действующих клиентов Компании по телефону, e-mail и web;
 - ✓ регистрация, диагностика, решение и маршрутизация инцидентов от клиентов;
 - ✓ выявление и регистрация массовых инцидентов, влияющих на клиентов Компании.
2. Разработка и оптимизация программ и процедур, направленных на усовершенствование технического сервиса.
3. Обеспечение повышения уровня удовлетворенности клиентов путем сокращения простоя сервиса, в рамках своей зоны ответственности.
4. Организация работы персонала в целях обеспечения эффективного рабочего процесса.
5. Осуществление процесса тестирования продуктов и новых городов ШПД.
6. Оперативное решение вопросов, связанных с обслуживанием запросов клиентов.
7. Участие в проектах Департамента и стратегических проектах Компании.

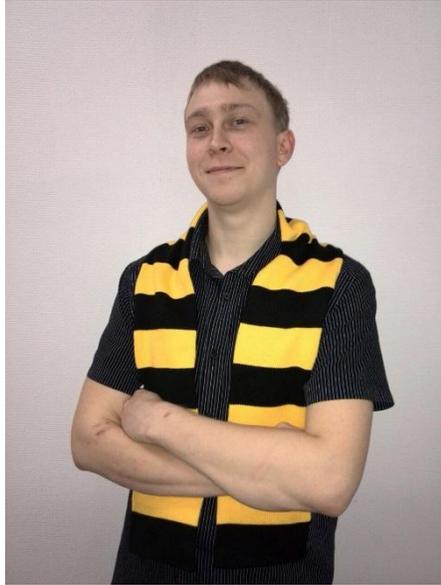
ОТ

П

Полушин

Михаил

Начальник отдела



- ✓ Руководители групп
- ✓ Старшие инженеры технической поддержки
- ✓ Инженеры технической поддержки

- ✓ Ведущие инженеры смены
- ✓ Специалисты профессионального развития
- ✓ Ведущие инженеры направления мониторинга и аварийных обращений
- ✓ Ведущий специалист по развитию технической поддержки

Инженер технической поддержки

Основные задачи:

Основной задачей Инженера ТП является обработка инцидентов по обращениям от клиентов и внутренних пользователей Компании, поступающих в Группу и принятие решения о маршрутизации инцидента или выезде по нему сотрудника Департамента Эксплуатации.

Функции:

На инженера ТП возлагаются следующие функции:

- ✓ Вежливая и технически грамотная обработка обращений от клиентов и внутренних пользователей Компании поступающих в ОТП.
- ✓ Соблюдение ключевых показателей (KPI's) по обработке обращений.
- ✓ Исполнение договорных обязательств в отношениях с клиентами.
- ✓ Обнаружение и инициация главных инцидентов по вверенным на поддержку услугам в соответствии с принятыми в Отделе правилами, нормами и KPI .
- ✓ Сбор данных по устным обращениям клиентов с целью повышения качества обслуживания клиентов и уменьшения времени обработки обращений клиентов.
- ✓ Принятие решения о необходимости выезда сотрудника эксплуатации по клиентскому обращению.

Руководитель группы

1. Планирование и организация эффективной работы группы, с целью достижения ключевых показателей;
2. Мотивация и развитие сотрудников на достижение высоких результатов в работе;
3. Подбор и обучение новых сотрудников;
4. Поддержание рабочей дисциплины;
5. Разработка и оптимизация диагностики и процедур, с целью повышения эффективности работы отдела.

Ведущий инженер смены

1. Осуществляет мониторинг показателей по отделу
2. Следит за дисциплиной в отделе
3. Составляет отчет о проделанной работе за смену

Ведущий специалист по развитию технической поддержки

1. Актуализация базы знаний, добавление нового материала и исправление имеющихся процедур.
2. Внесение изменений в имеющиеся ветки диагностики для специалистов 1го уровня.

Ведущий инженер направления мониторинга и аварийных обращений

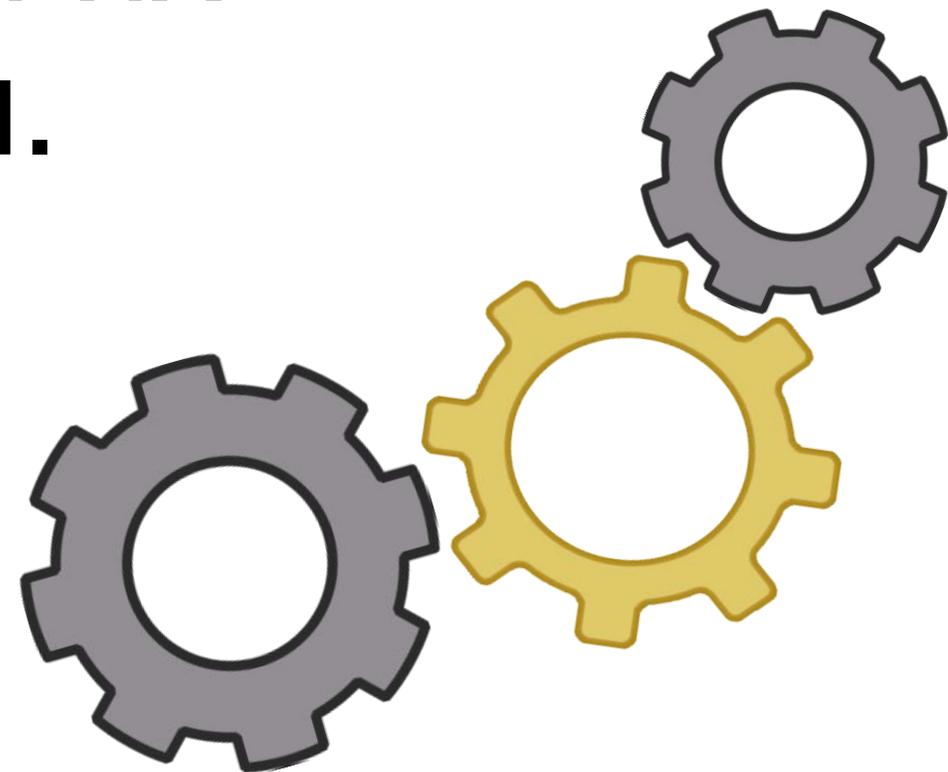
1. Мониторинг обращений и выявление массовых неполадок и передача их в соответствующие ЗО.
2. Заведение инцидентов по единичным проблемам телематических сервисов, таких как Цифровой телефон, Цифровое ТВ, ОТТ.
3. Ведение отчетности.

Ведущий специалист профессионального развития сотрудников*

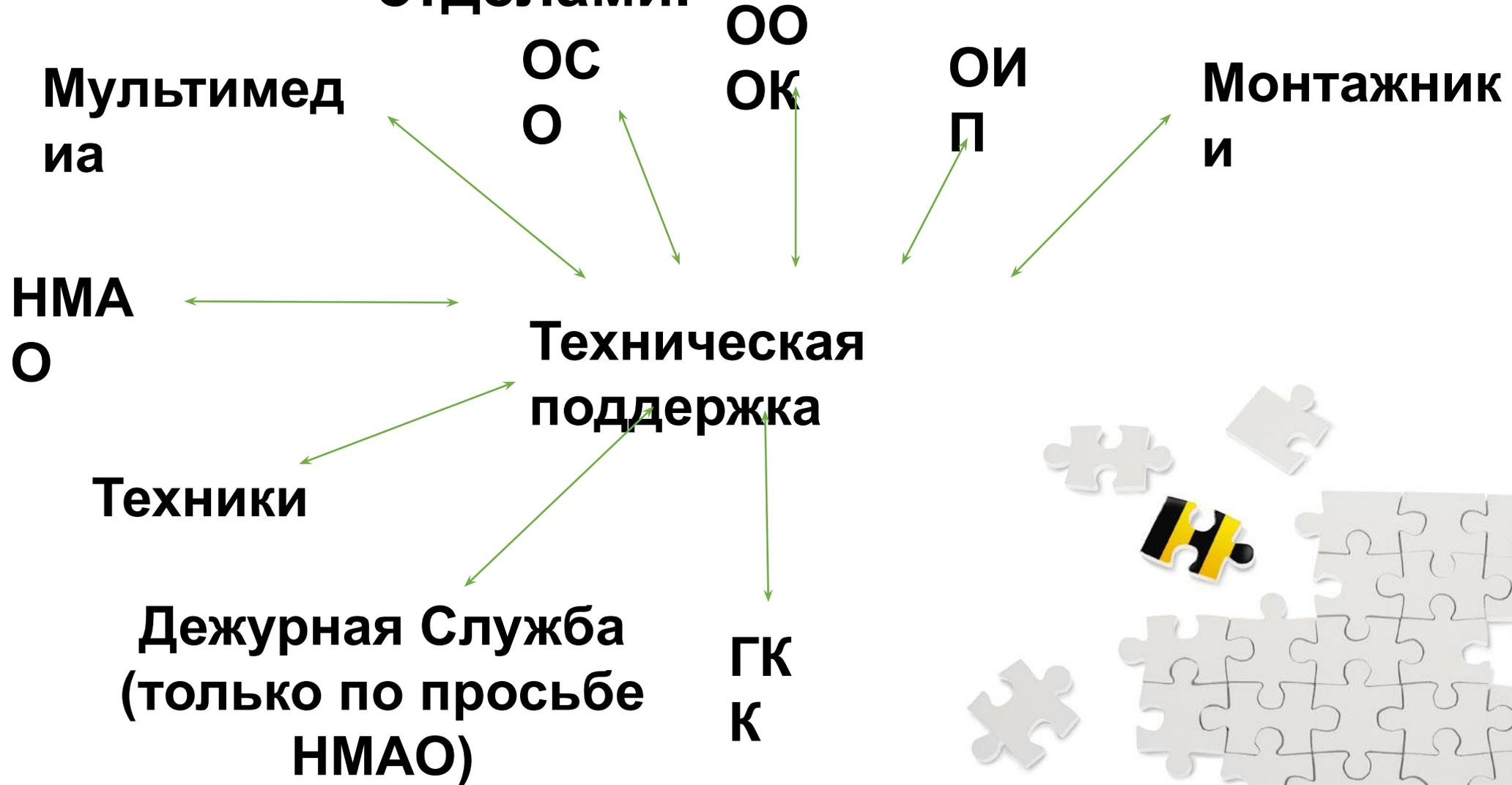
1. Организовывает проведение тренингов, семинаров, лекций, направленных на повышение квалификации инженера технической поддержки.
2. Участвует в проведении оценки технических знаний инженеров технической поддержки.
3. Корректирует учебный материал.
4. Проводит анализ качества работы сотрудников.

*не является сотрудником ОТП. Работает в Направлении обучения.

Смежные отделы,
направления и их
функционал.



Взаимодействие между отделами.



ОООК (Отдел оперативного обслуживания клиентов) консультируют по вопросам проводного интернета и цифрового телевидения, тарифы, финансы, оплата, первичная техническая диагностика.

ОСО (Отдел сопровождения обслуживания) разбирают претензионные заявки от абонентов от неправильного состояния счета до расторжения договора.

ГКК (Группа контроля качества) организуют «прослушку» звонков специалистов.

ОИП (Отдел инженерной поддержки) занимается настройкой оборудования, к которому подключаются наши клиенты.

Мультимедиа (Группа Мультимедийной Поддержки) отвечает на off-лайн обращения абонентов (письма, форумы и т. д.), осуществляет поддержку пользователей legасу-продуктов (в т.ч. Билайн WiFi).

Монтажники занимаются первичным подключением клиентов.

Техники решают физические проблемы, связанные с обрывом/повреждением кабеля, переключением клиентов в другой порт на оборудовании и заменой оборудования на доме в случае необходимости.

НМАО (Направление мониторинга аварийных обращений) осуществляют круглосуточный мониторинг сети для выявления массовых неисправностей.

Направление мониторинга аварийных обращений:

Ведущие инженеры по транспортной сети ШПД (Transport Network) 63604 и 63552

- Детальный мониторинг транспортной сети FTTB ;
- Зона ответственности TN: Работа оборудования домосети, магистральных узлов, BRAS серверов, каналов связи (внутригородских\магистральных\зарубежных) и т.д.;

Ведущие инженеры по IT+IPTV (IT) 63602 и 62067

В случае недоступности звонить Ведущему инженеру смены (LEAD) 63601

- Детальный мониторинг телематических сервисов сети FTTB;
- Зона ответственности IT: Вопросы касательно работы биллинговых систем, AAA, некорректная работа дополнительных услуг (KAS\KAV\staticIP и т.д), ошибки в работе услуги IPTV, проблемы с активацией абонентов и так далее;

Ведущий инженер смены (LEAD) 63601

В случае недоступности звонить Ведущему инженеру по IT+IPTV (IT) 63602

- Управление сменой, контроль деятельности всей службы;
- Консультация сотрудников ОТП по различным вопросам.

Ведущий инженер по мониторингу B2C FIX 63552

В случае недоступности звонить Ведущему инженеру по транспортной сети (TN) 63604

- Мониторинг аварийных обращений клиентов B2C FIX;
- Мониторинг транспортной сети FTTB;
- Консультация сотрудников ОТП по вопросам, которых нет в b2cts;
- Согласование статуса «Заведение ГП»;

Дежурная служба:

Дежурные ДС. В зону ответственности инженеров дежурной службы входит мониторинг, эскалация и устранение проблем на сети в рамках района (проблемы связанные с работоспособностью узлов 2го уровня, 1го уровня, и района в целом).

Дежурные по магистрали (Маги). В З.О. магистральных инженеров входит мониторинг, эскалация и устранением проблем на опорной сети (на магистрали – это задержки/потери, проблемы связанные с работоспособностью магистрального оборудования). Так же они решают проблемы с брасами.

Дежурный по IPTV. Помогает в диагностике проблем, связанных с услугой IPTV.

Диспетчеры (ДИ Техники). В случае, если назначить техника сейчас не

KPI'

Премия инженера складывается из следующих показателей.

Показатель	75%	100%	120%/200%	Вес показателя, %
% контактов с ошибкой (процедура) с учетом доп. Критериев	20%	0%	0%	50%
АНТ/Продуктивность ТП 2				50%
АНТ (личный), стаж 0-1	23,00	19,00	14,00	
АНТ (личный), стаж 1-3	18,50	15,00	12,50	
АНТ (личный), стаж 3-6	16,50	13,50	11,50	
АНТ (личный), стаж 6-12	14,50	12,30	11,00	
АНТ (личный), стаж 12-18	13,50	11,70	10,50	
АНТ (личный), стаж больше 18	13,00	11,00	10,00	
АНТ (наставник)	25,00	22,00	19,00	
Продуктивность исх. обзвона (личная)	0,75	1,00	1,40	

АНТ – среднее время общения с клиентами.

Quality – качество обслуживания клиентов. Определяется ежемесячной руководителем группы.

КТ

коэффициент трудового участия

Выставляется при административных нарушениях трудовой дисциплины (опоздание, невыход в смену и т.п) и нарушениях должностной инструкции (дроп, неперезвон клиенту и т.п).

В зависимости от нарушения КТУ может иметь значение 0,85; 0,6 и 0.01. При наличии двух и более актов/КТУ они перемножаются между собой.

Если нарушений нет, то КТУ равен 1 (максимально возможное значение). Если КТУ меньше 0,6, то премия не выплачивается

Номер	Суть нарушения	Кэф КТУ	Пункт ДИ; ПВТР
1	Выход в статус "Заведение ГП" или "Перерыв" без информирования и разрешения старшего смены или руководителя группы	0,85	Нарушение пункта ПВТР 3.2
2	Принятие пищи на рабочем месте	0,85	Нарушение пункта 4.21 ДИ
3	Занятие делами, не соответствующих статусу, выставленными агентом на телефоне (перекур во время статуса «туалет», общение в ICQ во время статуса обзвон и т.д.), занятие посторонними делами во время разговора с клиентом (игры, фильмы и т.д.)	0,85	Нарушение пункта 3.2 ПВТР, ДИ 6.22
4	Самовольное изменение комплектации и конфигурации рабочего места	0,85	Нарушение пункта 4.24 ДИ
5	Невыход в смену без уважительной причины с информированием руководителя группы и старшего смены, написанием письма в рассылку за 12 часов до смены	0,6	Нарушение пункта 5.1 ПВТР
6	Невыход в смену без уважительной причины без заблаговременного(за 12 часов) информирования руководителя группы и старшего смены, написанием письма в рассылку	0,01	Нарушение пункта 5.1 ПВТР
7	Опоздание в смену на суммарное месячное время от 15 до 60 минут, либо наличие от 3 до 4 опозданий	0,85	Нарушение пункта 5.1 ПВТР
8	Опоздание в смену на суммарное месячное время от 1 до 4 часов, либо наличие более 4 опозданий	0,6	Нарушение пункта 5.1 ПВТР
9	Действия, приведшие к потере и передаче третьим лицам вверенной информации(логина и пароля), повлекшие за собой порчу электронной информации в БД системах Вымпелкома	0,01	Нарушение пункта 3.2, 6.23 ДИ
10	Превышение положенного времени в статусах "Туалет" + "Перерыв" за отчетный период (неделя)	0,85	Нарушение пункта 5.1 ПВТР
11	Не вписание в sup/pm, не сдача смены	0,85	Нарушение пункта 6.20 ДИ
12	Перезвон клиенту с 08-00 до 22-00 по неправильному номеру или не по всем номерам. За данное нарушение также полностью списывается процедурная и вербальная составляющие звонка.	0,5	Нарушение пункта ДИ 4.1, ПВТР 3.2
13	Неперезвон клиенту с 08-00 до 22-00, обрыв связи из-за падения линка на аваау по вине инженера. За данное нарушение также полностью списывается процедурная и вербальная составляющие звонка.	0,5	Нарушение пункта 4.9 ДИ (неперезвон), Нарушение пункта ДИ 4.1
14	Намеренное прерывание разговора с клиентом, друп звонка, пропущенный звонок	0,01	Нарушение пункта 4.1 ДИ