

Объединение интернет-провайдеров: путь к качеству связи

Как объединяются провайдеры, и чего ждать их абонентам.

В 2017 году федеральный холдинг «ЭР-Телеком» (бренд «Дом.ru») начал объединение с иркутскими провайдерами «Сибтелеком» и IRKNET. Оператор приступил к масштабной модернизации сетей присоединяемых компаний. Мы встретились с заместителем директора иркутского филиала «Дом.ru» Михаилом Ковалевым, чтобы узнать, чего ждать абонентам.

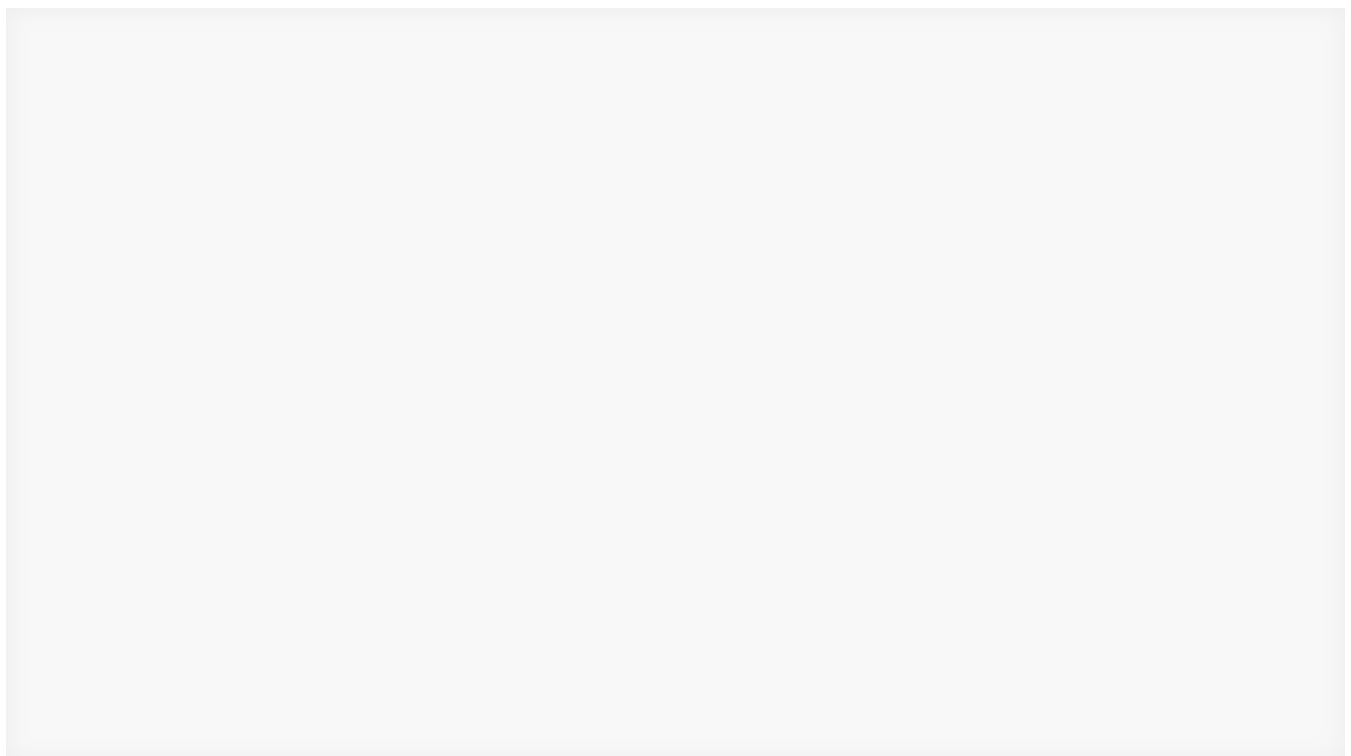
Делаем связь устойчивой

- Михаил, как идет объединение?

- В 2016 году пользователи оператора «Мегаполис Телеком» перешли под бренд «Дом.ru», и мы получили первые положительные отзывы. Связь стала устойчивее, появилась возможность подключить интернет на более высокой скорости. Клиенты «Сибтелеком» и IRKNET заметят перемены к лучшему уже до конца года, ведь объединенная компания делает ставку на постоянное техническое совершенствование сетей.

- Что именно вы планируете изменить в ходе модернизации?

- Топологию сети. Есть в телекоме такой важный термин, который обозначает технологию, по которой оператор прокладывает кабель. Сеть многих локальных операторов построена по схеме «дерево». Представьте себе огромное дерево, от которого идет множество ветвей. Любая авария приводит к тому, что отсекается вся «ветка», поломка в одном доме приводит к тому, что без связи остается целый район. Такую сеть проще и дешевле обслуживать, но для клиентов она чревата проблемами. Хотя альтернатива есть. У «Дом.ru» есть запатентованная топология «двойное кольцо». Интернет расходится «кольцами» по всем районам города. Если случится авария, например, оборвется кабель, интернет-сигнал будет направлен абоненту с другой стороны «кольца». Абонент защищен от долговременного отключения и пользуется качественными и надежными услугами.





присоединенных компаний такого не было?

- Ни у одной. Наша задача – привести объединенную сеть к стандарту федеральной компании. Именно поэтому проводим большую модернизацию сети. Объем инвестиций в телекоммуникационную инфраструктуру Иркутска составит несколько сотен миллионов рублей.

Возьмем город Тулун, который обслуживал «Сибтелеком». Еще совсем недавно связь держалась на Wi-Fi радиомостах. То есть многоквартирные дома цеплялись друг к другу через радиомосты. Такая сеть нестабильна. В мае-июне мы построили в Тулуно современную оптическую сеть, в результате клиенты получили надежный интернет и телевидение по технологии IP с большим набором каналов и интерактивными сервисами – телеархивом, перемоткой эфира, постановкой эфира на паузу.

Максимум HD-каналов

- Что изменится для абонентов присоединившихся провайдеров?

- Изменится многое. Клиенты смогут подключить интернет на скорости до 100 Мбит/с и смотреть до 216 каналов цифрового ТВ, из них сразу 84 в HD – это максимум среди федеральных операторов платного ТВ. Среди дополнительных сервисов: мобильное телевидение (возможность смотреть ТВ с мобильных устройств и ПК), телеархив (просмотр программ в течение 3 дней после их выхода в эфир), круглосуточная техподдержка, удобные способы оплаты. Программа лояльности «Дом.ру Клуб» позволит накапливать баллы и ими расплачиваться. Если обобщать, то цель всех изменений — повысить качество услуг и сервиса.

Более удобными стали дистанционные сервисы, например, в Личном кабинете появилось много новых возможностей. А клиенты IRKNET мы могут перейти на кредитную оплату пакетных предложений. Теперь можно сначала пользоваться услугами, а потом платить.

- Что будет с тарифами присоединенных компаний после модернизации?

- Мы их не меняем. Условия тарифных планов остаются прежними. Более того, в качестве бонуса при переключении на сеть объединенной компании мы увеличиваем скорость до 100 Мбит/с на 4 месяца. При переключении абоненты могут перейти на любой из тарифных планов «Дом.ру», условия на которых выгоднее, чем на архивных тарифах прежнего оператора.

Модернизация того стоит

- Скажется ли переключение на работе интернета?

- Я радиофизик по образованию и прекрасно понимаю, что сети невозможно модернизировать без кратковременного прерывания доступа к услугам связи. Но модернизация того стоит. Короткая пауза в работе восполнится более высоким качеством.

Мы планируем поменять внутридомовые коммутаторы на современное, мощное оборудование с более широким каналом. Для это требуется как минимум отключить старый оптический кабель, поставить новый и включить его обратно. Это занимает не более 10 минут. Плюс автоматическая настройка — это еще 1-2 минуты. Но в некоторых случаях может потребоваться больше времени.

- От чего это зависит?

- От дома. Если сеть построена относительно недавно, то прерывание сервиса не продлится больше

10 минут, а иногда нужна лишь минута. Если требуется большой объем работ - полное переключение по оптике с заведением нового кабеля, разварка, включение в домовый шкаф, то прерывание может составить час, максимум - два. Такие работы мы проводим во время минимальных нагрузок на сеть - с 4 до 6 часов утра, когда большинство клиентов не пользуются интернетом.

- Когда планируете переключить всех клиентов?

- До конца года. Единственное, что может помешать — погода. Снег может осложнить высотные работы.

- Работы уже стартовали?

- Да, всю работу делаем. Почти на 90% переключена Синюшина гора, идет переключение микрорайона Солнечный и заканчивается закольцовывание, причем даже в три кольца, поселка Березовый (Марково). В этих районах сеть соответствует стандартам «Дом.ru» - одним из самых высоких в российском телекоме.

Важно вовремя предупредить

- Как клиент узнает о переключении?

- Мы задействуем максимальное количество способов коммуникации. Если речь о коротком прерывании сервиса, то клиентам уходит SMS минимум за сутки. Дополнительно размещаем объявление на стендах возле подъездов. Если идет переключение на объединенную сеть, то со всеми клиентами связываются специалисты колл-центра. Они информируют об объединении, рассказывают про новые услуги, уточняют, в какое время удобно принять технического специалиста.

- Как реагируют клиенты?

- По результатам исследования, которое проходит по заказу нашей компании каждые полгода, клиенты отмечают своевременное информирование о планово-профилактических работах как одно из основных преимуществ «Дом.ru». Бывает, что после оповещения о визите специалиста нам иногда перезванивают с уточнениями - вдруг это мошенники. Осторожность - это нормально, мы таких клиентов успокаиваем, все объясняем.

На связи 24/7

- У нас большой город, плюс немало населенных пунктов поблизости. Сервисные службы готовы работать с такими объемами?

- Конечно, более того возможности «Дом.ru» позволяют колл-центру работать 24 часа 7 дней в неделю. По нормативам, установленным в компании, время ожидания на линии не должно превышать 45 секунд. По итогам первого полугодия среднее время ожидания составило 20 секунд, то есть вдвое меньше. Уже сейчас мы привели колл-центры присоединенных компаний к нашим стандартам, увеличив ресурсы для обработки звонков.

- Раньше у этих компаний были проблемы при работе с клиентами?

- Верно, были жалобы на работу колл-центров, время ожидания на линии иногда составляло до 15 минут. Этот показатель мы уже подтянули. Кстати, во многих случаях и звонить не нужно. На всей сети «Дом.ru» общей

протяженностью 40 тысяч километров, от Санкт-Петербурга до Иркутска, установлены датчики. Каждые несколько секунд с них автоматически запрашивается информация о состоянии оборудования, наличии электропитания и других параметрах. Зачастую неполадки устраняются дистанционно и еще до того, как клиенты о них узнают.

- *Какие перспективы дало объединение «Дом.ru»?*

- Компании объединяются, чтобы стать лучше. С расширением сети «Дом.ru» вышел на новый для себя рынок и предоставляет услуги в частном секторе. Современные услуги по технологии GPON уже доступны жителям Байкальского тракта, в частном секторе Шелехова и домах на Качугском тракте. Мы ведем переговоры с поставщиками оборудования, чтобы увеличить проникновение услуг связи во всех малоэтажных районах города. Самое главное для нас – сохранить опыт локального оператора и соединить его с возможностями и ресурсами федеральной компании.

Вадим Палько, ИА «Иркутск онлайн»

Новости Прибайкалья - в Вайбере. Только эксклюзив! Подписывайтесь!

Читайте нас в Одноклассниках!

Читайте нас в Телеграме!

Автор: Ярослава Грин © Babr24.com ИНТЕРНЕТ И ИТ, ИРКУТСК 👁 10240 27.07.2017, 10:34 📌 1208

URL: <https://babr24.com/?ADE=162780> Bytes: 8798 / 8287 Версия для печати

 [Порекомендовать текст](#)

Поделиться в соцсетях:

Также читайте эксклюзивную информацию в соцсетях:

- [Телеграм](#)
- [ВКонтакте](#)
- [Вайбер](#)
- [Одноклассники](#)

Связаться с редакцией Бабра в Иркутской области:
irkbabr24@gmail.com

Автор текста: **Ярослава Грин.**

НАПИСАТЬ ГЛАВРЕДУ:

Телеграм: [@babr24_link_bot](#)
Эл.почта: newsbabr@gmail.com

ЗАКАЗАТЬ РАССЛЕДОВАНИЕ:

эл.почта: bratska.net.net@gmail.com

КОНТАКТЫ

Бурятия и Монголия: Станислав Цырь
Телеграм: [@bur24_link_bot](#)
эл.почта: bur.babr@gmail.com

Иркутск: Анастасия Суворова
Телеграм: [@irk24_link_bot](#)
эл.почта: irkbabr24@gmail.com

Красноярск: Ирина Манская
Телеграм: @kras24_link_bot
эл.почта: krasyar.babr@gmail.com

Новосибирск: Алина Обская
Телеграм: @nsk24_link_bot
эл.почта: nsk.babr@gmail.com

Томск: Николай Ушайкин
Телеграм: @tomsk24_link_bot
эл.почта: tomsk.babr@gmail.com

[Прислать свою новость](#)

ЗАКАЗАТЬ РАЗМЕЩЕНИЕ:

Рекламная группа "Экватор"
Телеграм: @babrobot_bot
эл.почта: equatoria@gmail.com

СТРАТЕГИЧЕСКОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО:

эл.почта: babrmarket@gmail.com

[Подробнее о размещении](#)

[Отказ от ответственности](#)

[Правила перепечаток](#)

[Соглашение о франчайзинге](#)

[Что такое Бабр24](#)

[Вакансии](#)

[Статистика сайта](#)

[Архив](#)

[Календарь](#)

[Зеркала сайта](#)