

## Директор иркутского филиала «Дом.ru» Олег Васильев: «Никакие мы не монополисты»

В 2016 году федеральный провайдер «Эр-Телеком» (бренд «Дом.ru») купил несколько иркутских компаний. На прошедшей 14 июня пресс-конференции руководство «ЭР-Телеком» рассказало о целях и итогах покупки. О дальнейших планах самого «ЭР-Телекома» SmartBabr рассказал директор иркутского филиала компании Олег Васильев.

— Можно ли говорить, что сегодня компания «Дом.ru» является лидером на рынке широкополосного доступа в интернет?

— Сеть «Дом.ru» охватывают более 11 млн квартир по всей стране.

Наша компания обслуживает около 6 млн пользователей проводного интернета и кабельного ТВ, в обоих сегментах мы занимаем 2-е место в России. В Иркутске мы тоже в числе лидеров, вместе с «Ростелекомом».

— После объединения «ЭР-Телекома» с рядом иркутских провайдеров удалось ли сохранить рабочие места для сотрудников поглощаемых фирм?

— Когда мы приобретали «Мегаполис Телеком» или «Иркнет», мы сначала изучили механизм работы этих компаний на иркутском рынке и отношение к ним абонентов. А после слияния постарались по максимуму сохранить всех сотрудников. В процессе объединения дублирующиеся функции претерпели оптимизацию. Решение о компетентности сотрудников проводилось на конкурсной основе среди персонала всех активов. Конечно, всех перевести в штат не удалось — сейчас у нас в штате работает примерно 430-440 человек, но часть сотрудников перевели на трудовые договоры, а часть — к подрядчикам, которые с нами работают.

Конечно, были сотрудники, которые не захотели дальше двигаться вместе с нами. Это естественный процесс, когда работник понимает, что он достиг потолка в данной компании, а ему хочется расти и развиваться. И тогда он просто переходит в другую компанию, где, как он считает, у него есть больше возможностей для карьерного роста.

К тому же, пока не объединены сети, трогать персонал и проводить так называемые реструктуризации очень опасно. В ходе нашей работы мы не раз убеждались в том, что самый ценный ресурс — это люди, и их надо беречь.

— Сколько сотрудников удалось "переучить"?

— Про переучивание говорить, думаю, нет смысла, поскольку все новые сотрудники, которые приходят в нашу компанию, проходят обязательное обучение. И со специалистами из присоединенных компаний было то же самое — мы просто провели для них курсы, как и для всех. Кстати, обучающие курсы, тренинги, семинары и лекции мы проводим и для постоянных сотрудников, поскольку мир технологий меняется, и мы должны всегда



быть не только в курсе изменений, но и суметь объяснить их нашим абонентам.

— **Изменилась ли зарплата сотрудников, перешедших к «ЭР-Телеком» из объединенных компаний?**

— Все, кто перешел на работу в нашу компанию или к нашим подрядчикам, перешли с сохранением стажа, должности и оклада. Я считаю, что условия для сотрудников не должны ухудшиться с переходом в новую компанию – это чревато потерей ценного персонала.

— **Всех ли абонентов удалось перевести на тарифы «Дом.ru»?**

— Первоначально всем абонентам мы оставили привычные для них тарифы и пакеты услуг, которыми они пользовались, будучи абонентами иркутских провайдеров. При этом у них появился личный кабинет в «Дом.ru», где они могут ознакомиться с нашими тарифами и пакетами, и безболезненно переключиться на них. Зачастую старый тариф медленнее, в нем – если это пакет – меньше ТВ-каналов, а стоит он дороже.

**Вот только люди консервативны, и с трудом соглашаются на новое**

Мы недавно провели такой эксперимент: сделали выборку абонентов, у которых были старые тарифы — как из присоединенных компаний, так и наших пользователей и предложили им перейти на новые тарифные планы с гораздо лучшими условиями, причем за меньшую абонентскую плату. Так вот, 50% абонентов ответили отказом! Поэтому мы ни на кого не давим, но постоянно, регулярно предлагаем оценить наши условия, и люди начинают понимать, что наши тарифы выгоднее, интернет — быстрее, а количество платных каналов — больше.

— **Сохранилась ли техподдержка в объединенных компаниях или все абоненты переведены на техническое обслуживание в единый call-центр?**

— Сейчас завершено объединение с компанией «Мегаполис Телеком», и все клиенты этой компании переведены на нашу техподдержку. Для компаний «Иркнет» и «Сибтелеком» пока еще сохраняется техподдержка этих компаний — пока не закончатся процессы по присоединению. И у компании «ДСИ» все службы сохранены полностью: собственный бренд, абонентский отдел и техподдержка.

— **А как отнеслись клиенты к переходу на обслуживание в единый центр обслуживания?**

— Если говорить о клиентах «Мегаполис Телеком», то, в большинстве своем, они довольны. К сожалению, на службу технической поддержки этой компании у абонентов было много жалоб. Сейчас они оставляют положительные отзывы о работе наших специалистов. Время реагирования оператора службы поддержки, согласно нормативам компании, должно быть не менее 45 секунд. Наша служба технической поддержки разделена на несколько линий (уровней), каждая из которых отвечает за решение определенного круга задач. На первой линии происходит регистрация обращений, первичная диагностика неисправностей, консультирование по техническим вопросам, а также решение стандартных проблем. Большая часть возникающих у наших клиентов вопросов решается именно здесь. На первой линии среднее время, за которое решается вопрос клиентов — 5 минут.

Специалисты второй линии имеют более высокую техническую квалификацию и решают задачи, с которыми не может справиться первая линия поддержки. Здесь могут выполняться удаленная проверка оборудования, диагностика и настройка устройств клиента или другие вопросы, выполнение которых выходит за рамки компетенции специалистов первой линии. На решение вопросов одного клиента специалист второй линии тратит 12 минут. На третьей линии работают инженеры активного оборудования или техники сервиса, которые выполняют сложные работы на активном оборудовании у клиента или на сети. Техники сервиса выполняют заявки в течение 24 часов с момента поступления обращения. Чтобы уменьшить время ожидания при поломке оборудования клиента, действует отдельная бригада технических специалистов, которая выезжает на заявку в день обращения.

— **Какова средняя скорость интернета у иркутских абонентов?**

— При нашей широкой линейке тарифов средняя скорость – это такое расплывчатое понятие, ведь у нас есть как архивные тарифы на маленькой скорости от 40 Мбит/с, так и высокоскоростные — до 200 Мбит/с. В ночное время скорость доступа на всех актуальных тарифных планах составляет до 100 Мбит/с, а соединение с самыми популярными ресурсами — YouTube, «ВКонтакте», «Одноклассники» и другими — проходит на скорости до 100 Мбит/сек круглосуточно.

При этом бывает так, что клиент жалуется на снижение скорости. К сожалению, скорость доступа зависит от множества факторов, на часть из которых оператор повлиять не может. К примеру, на производительность и настройки оборудования у абонента, настройки компьютера и операционной системы, работающие программы на компьютере в момент замеров мы точно не можем воздействовать. Также скорость зависит от роутера — при использовании Wi-Fi, а также от количества одномоментных подключений, характеристик самого роутера и т. д. Чтобы скорость была лучше, рекомендуем пользоваться двухдиапазонным роутером.

#### — Какие платные ТВ-каналы пользуются наибольшей популярностью?

— У разных людей разные предпочтения, и даже в фильмовых пакетах люди будут смотреть разные каналы. Анализ показал, что наши клиенты чаще выбирают фильмовые и познавательные пакеты каналов. В пятерку самых популярных вошли: VIASAT Премиум HD, «Русское кино», Amedia Premium HD, «Удивительная планета».

#### — Есть ли районы в городе, где еще нет «Дом.ru»?

Есть, но их очень мало. Сейчас, с учетом объединенных компаний, она составляет 98%. К тому же мы вышли на проведение интернета в новостройки на этапе черновой отделки, то есть мы заводим кабель и устанавливаем оборудование почти во всех новостройках. Далее клиенты могут заключить договор, и мы заведем кабель ШПД и ТВ в квартиру на этапе отделки. И до тех пор, пока не закончился ремонт, новым абонентам не надо платить за услуги «Дом.ru».

Также сейчас мы выходим на частный сектор и коттеджные поселки вокруг областного центра, так что скоро интернет и телевидение от «Дом.ru» может прийти в каждый дом. Уже потенциально готово к подключению около 10 тысяч частных домов и коттеджей.

#### — По Иркутску понятно, а как обстоят дела с входом компании на областной рынок интернет-провайдеров?

— Планы на это у нас есть, но я пока не хотел бы их оглашать. Скажу только, что «Дом.ru» уже предлагает свои услуги жителям Тулуна, Усолья-Сибирского, Свирска, Байкальска и Слюдянки. Конечно, мы планируем расширяться, но это потребует времени и денег, причем очень больших денег. Дело в том, что наша компания очень трепетно относится к качеству предоставляемых услуг, и мы предпочитаем строить свои сети, а это очень затратное и долговременное предприятие.

Сейчас все усилия – и технические, и человеческие, и финансовые – брошены на переделку сетей, которые достались нам в качестве активов приобретенных иркутских провайдеров. Скажу вам: большинство из них не дотягивают до наших стандартов. Это значит, что нам придется все переделывать, а это потребует нескольких сотен миллионов рублей. так что о выходе на другие города Иркутской области пока говорить рано.

#### — Вас не обвиняли в нарушении антимонопольного законодательства? Приобретая иркутские компании, вы устраняете конкурентов...

— Мы работаем всегда исключительно в рамках закона. И сделка по приобретению иркутских провайдеров проходила оценку в антимонопольном комитете — и получила одобрение. Даже с учетом слияния, в Иркутске работает где-то 16 компаний, предоставляющих услуги ШПД в интернет и платного ТВ. Так что никакие мы не монополисты (смеется).

*Темп хороший. Главное – не выдохнуться.*

Автор: Алина Саратова © SmartBabr НАУКА И ТЕХНОЛОГИИ, ИНТЕРНЕТ И ИТ, МИР 3126 19.06.2017, 13:54

URL: <https://babr24.com/?IDE=272371> Bytes: 10123 / 9783 Версия для печати

 [Порекомендовать текст](#)

Поделиться в соцсетях:

*Также читайте эксклюзивную информацию в соцсетях:*

- [Телеграм](#)

- [ВКонтакте](#)

Связаться с редакцией Бабра:  
[newsbabr@gmail.com](mailto:newsbabr@gmail.com)

Автор текста: **Алина  
Саратова.**

#### 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](#)