


Создал(а) [liceistezmmrmlg](#) 5 месяцев назад.

Последним отредактировал(а) [rychkovnikolay814](#), 5 месяцев назад.

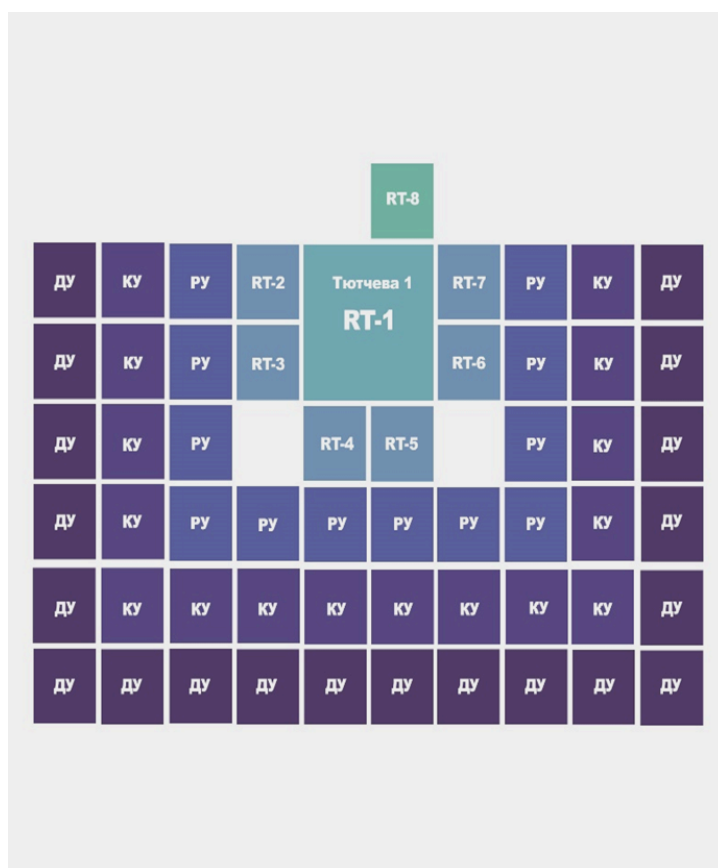
Методическое руководство ТП.

 Комментарии к документу

Напишите комментарий

1. [ШПД \(Интернет\)](#)
2. [КТВ\ЦТВ](#)
3. [УТВ \(Умное ТВ \ IPTV ОКС ТВ\)](#)
4. [Телефония](#)
5. [Юр. лица](#)
6. [Аварийные ситуации](#)
7. [Светофоры](#)
8. [Для координаторов](#)
9. [Для ведущих](#)

Общая структура сети К центральному оборудованию, расположенному на Тютчева 1, подключаются окружные узлы. От окружных узлов (ОУ) работают районные (РУ), а от них, в свою очередь, кампусные (КУ); к которым уже подключаются домовые узлы (ДУ), расположенные непосредственно в МКД (многоквартирных домах). Согласно данной иерархии при возникновении проблем на каком-либо узле – затрагивается все, что подключено от него. На ДУ и КУ устанавливаются коммутаторы марки D-link, на РУ и ОУ устанавливаются коммутаторы марки Cisco и Huawei. Эти три марки коммутаторов имеют свой собственный набор команд для удаленного управления. Само понятие «узел» включает в себя шкаф\стойку с размещенным в нем оборудованием. Это, как правило, коммутатор (в зависимости от количества работающих точек и клиентов коммутаторов может быть несколько) и оптический приемник (ОП), подключенных к источнику питания через сетевой фильтр «Pilot». На ОУ, РУ и КУ работа коммутаторов осуществляется через источники бесперебойного питания (ipron, eltena, apc) для того, чтобы исключить возможность моментального отключения значимого оборудования при отсутствии света в месте их расположения.



Функциональные обязанности

- Оператор СТП

Основные задачи, которые выполняет оператор СТП:

- **Обработка звонков на входящей линии:** Оператор СТП является первым, с кем сталкивается пользователь, обратившийся за помощью. Он должен уметь быстро и эффективно выслушать проблему, задать уточняющие вопросы и предложить оптимальное решение. Важно не только решить проблему, но и создать положительное впечатление о компании.
- **Обработка вопросов в рабочих чатах:** Помимо телефонных звонков, оператор СТП активно участвует в онлайн-коммуникациях, отвечая на вопросы пользователей в рабочих группах и чатах. Это требует умения быстро ориентироваться в большом объеме информации, четко и лаконично формулировать ответы, а также поддерживать дружелюбную и профессиональную атмосферу.
- **Выполнение поручений от вышестоящих должностных лиц:** Оператор СТП не только решает текущие проблемы пользователей, но и выполняет поручения от руководства, направленные на улучшение качества обслуживания и оптимизацию работы службы поддержки.

В целом, оператор СТП – это многофункциональный специалист, который играет важную роль в обеспечении лояльности клиентов и поддержании репутации компании. Он должен обладать отличными коммуникативными навыками, технической грамотностью, стрессоустойчивостью и умением быстро находить решения в сложных ситуациях.

- **Координатор службы технической поддержки (СТП)**

В обязанности координатора входит обеспечение бесперебойной работы службы технической поддержки и оперативное решение возникающих вопросов. Он является связующим звеном между клиентами, партнерами и внутренними подразделениями компании.

Вот основные задачи, которые выполняет координатор

- **Принимает и обрабатывает входящие звонки:** Координатора отвечает на вопросы клиентов, консультирует по техническим вопросам и направляет запросы в соответствующие отделы.
- **Работает с рабочими чатами:** Оперативно отвечает на вопросы сотрудников, помогает в решении сложных ситуаций и координирует взаимодействие между отделами.
- **Поддерживает службу сервиса:** Оказывает помощь специалистам службы сервиса в решении технических проблем, предоставляет необходимую информацию и координирует их работу.
- **Обрабатывает запросы от партнеров (МТС, Мегафон):** Принимает и обрабатывает тикеты и запросы от компаний-партнеров, обеспечивая своевременное решение проблем и поддержание партнерских отношений.

- **Контролирует и помогает операторам СТП:** Контролирует работу операторов СТП, оказывает им помощь в решении сложных вопросов, обучая новым процессам и обеспечивает соблюдение стандартов качества обслуживания.
- **Выполняет поручения руководства:** Выполняет поручения вышестоящих должностных лиц, связанные с организацией работы СТП, обеспечивает своевременное и качественное выполнение поставленных задач.
- Ведущий специалист

Основные задачи:

- **Обработка входящих звонков от юридических лиц:** Оперативно и профессионально отвечает на звонки, предоставляя консультации и решая возникающие вопросы.
- **Поддержка физических линий:** В случае повышенной нагрузки на линии, я оказывает помощь в обработке звонков и запросов, чтобы минимизировать время ожидания для клиентов.
- **Работа с рабочими чатами:** Активно участвует в обсуждениях, оперативно отвечает на вопросы и предоставляю необходимую информацию коллегам.
- **Реагирование на аварийные ситуации:** В случае возникновения аварийных ситуаций, оперативно реагирует, принимая необходимые меры для их устранения и минимизации последствий.
- **Обработка тикетов и запросов от партнеров:** Обрабатывает тикеты и запросы от компаний-партнеров, таких как МТС, Мегафон и другие операторы связи, обеспечивая своевременное и качественное решение вопросов.
- **Контроль и помощь операторам и координаторам СТП:** Осуществляет контроль за работой операторов и координаторов СТП, оказывает им необходимую помощь и поддержку в решении сложных задач.
- **Выполнение поручений руководства:** Выполняет поручения от вышестоящих должностных лиц, обеспечивая своевременное и качественное выполнение поставленных задач.