

Екатерина Баранова

# Ремонт и сервис глазами спутниковых операторов

В продолжение темы номера мы представляем данные о работе с клиентами от российских спутниковых операторов. На вопросы редакции о модели продажи оборудования и предоставления сервиса своим абонентам любезно согласились ответить представители спутниковых операторов «Орион Экспресс» (работающего под торговыми марками «Континент» и «Восточный Экспресс»), «ДалГеоКом» (торговая марка «Радуга») и «Рикор» («Актив ТВ»).

Проекты «Континент» и «Радуга» представляют собой «классическое» спутниковое телевидение и имеют сходные модели взаимодействия с абонентами. Принципиальное отличие услуг двух компаний заключается в том, что «Континент» работает только с приставками, распространяемыми под своей торговой маркой. Это оборудование стороннего производства, поддерживающее кодировку Irdeto. На сегодняшний день в число распространяемых приставок входят: Continent CSD-01/IR, CHD-02/IR, CSD-03/IR, CHD-04/IR и CAM-модуль Continent (информация с сайта компании — прим. ред.). Также поддерживается приставка Globo X80.

Со своей стороны «Радуга» допускает использование любого приемника, сертифицированного для работы с кодировкой Irdeto-2 или имеющего CI-слот для соответствующего CAM-модуля. На сегодняшний день в их число входят: World Vision S910IR и S517IR, Topfield TF6400IR и TF5000CI, Arion AF-3030plus и AF-3300E, Globo 5100IR (KSDS920), Golden Interstar GI-5790 IR Xspeed, Lumax DV 2400 IRD и DiZiPiA DS2S-11IR, а также CAM-модуль от компании SMIT, протестированный для приставок DRE-5000, DRS-5001, DRS-5003, Topfield TF5000CI, Globo 7310 CI2CX и Globo 7010 1CI (информация с сайта компании — прим. ред.). Сама компания распространяет две приставки: World Vision S517IR и Topfield TF6400IR.

Модель бизнеса «Актив ТВ» отличается тем, что компания предоставляет услугу персонализированного телевидения, реализованного на базе программного обеспечения и аппаратных ресурсов приставки, то есть сама является производителем оборудования, работающего в ее сети. Соответственно, все взаимодействия между поставщиком приставок, сервисным центром и продавцом организованы внутри холдинга.

Условия работы всех трех спутниковых операторов определяют модель распространения приставок. Все компании предлагают абонентам приставки не только через собственные офисы, но и через партнерские сети. Собственные и партнерские точки продаж дополняют друг друга, что позволяет обслуживать клиентов на всей территории покрытия соответствующих спутников. Операторы также предлагают приобрести приставки через интернет.

В вопросе поставки оборудования операторы «Континента» и «Радуги» фактически являются посредниками между абонентом (конечным потребителем устройства) и производителем. Обе компании обладают достаточно широкой аудиторией для того, чтобы производители приставок прислушивались к их пожеланиям, поэтому предпочитают прямой контакт с поставщиком.

Александр Ковальский, технический директор ООО «Орион Экспресс» (проект «Континент»): «Прямое взаимодействие с вендором дает возможность получить на выходе именно то, что необходимо и компании, и абоненту. В частности, реализовать дополнительные сервисы. Примером может служить наш сервис «Жанры». Это жанровый телегид, дающий возможность поиска телесобытия по жанру или поджанру. Сервис доступен абоненту с CHD-04 не с помощью многократных манипуляций с пультом (это наверняка случилось бы, ориентируйся мы на готовые образцы), а с помощью нажатия на одну желтую кнопку».

Но продажа устройства — это только первый шаг в работе с абонентом. По Закону «О защите прав потребителей» на устройства предоставляется гарантия (от 1 до 3 лет; наибольшая гарантия предоставляется компанией «Рикор»), и в случае поломки приставки абонент может обращаться как к производителю оборудования, так и к спутниковому оператору. Собственный сервисный центр предлагает только компания «Рикор». «Орион Экспресс» и «ДалГеоКом» обслуживают клиентов совместно с партнерами.

Денис Семенов, начальник отдела сервиса ООО «Орион Экспресс»: «В случае ремонта или технического обслуживания ресивера мы рекомендуем обратиться или отправить неисправное оборудование в ближайший авторизованный сервисный центр (организованный партнерами — прим. ред.). Адрес сервисного центра можно узнать на нашем интернет-сайте в разделе «Сервисное обслуживание». На территории России действуют более 120 сервисных центров, обеспечивающих ремонт оборудования проектов «Континент ТВ», «Телекарта» и «Восточный Экспресс». В настоящее время активно прорабатывается вопрос об организации более новой, современной схемы

Модель	Процент брака
C SD-01/IR	0,73%
C HD-02/IR	1,10%
C SD-03/IR	0,54%
C HD-04/IR	0,32%
Globo X80	0,25%

Результаты специального исследования по статистике брака в приставках относительно выпущенной заводом партии, по данным компании «ОрионЭкспресс»

работы сервисных центров. Мы планируем на всех своих складах-офисах «Скай Прогресс» и у ключевых дистрибьюторов «Орион Экспресс» открыть точки приема оборудования и «мелкого» ремонта. В случаях, если требуется ремонт на основе замены элементов, оборудование будет переправляться в авторизованный сервисный центр».

Галина Светличная, ведущий специалист отдела рекламы и PR ООО «ДалГеоКом» («Радуга ТВ»): «У нас нет своего собственного сервисного центра, поскольку мы не заводим свои собственные ресиверы. Они организованы на базе наших партнеров. Как правило, в случае неисправности абонент сразу обращается непосредственно к установщику, который производил монтаж и настройку оборудования. Иногда абоненты звонят в наш контактный центр, где технические специалисты пытаются дистанционно устранить неисправность».

Целевая аудитория спутниковых пакетов проживает за пределами крупных городов, покрытых кабельными сетями с самыми разнообразными телевизионными услугами. Поэтому для них особенно актуален вопрос расстояния между абонентом и сервисным центром. Расстояние в первую очередь влияет на время транспортировки приставки, а значит, время, которое абонент проведет без телевидения. Кроме того, встает вопрос контроля качества в распределенных по стране сервисных центрах и поставки необходимых запчастей.

Денис Семенов: «На сегодняшний день проблем с работой сервисных центров мало, связаны они лишь с тем, что тех, которые есть, все же не хватает, так как абоненты желают, что бы сервисные центры располагались близко к месту их проживания. Раньше также были проблемы с обеспечением сервисных центров необходимыми запчастями, сейчас таких проблем тоже нет. Запчасти у поставщиков оборудования получены и распределены. Если сервисный центр отсутствует вблизи места жительства абонента, есть два варианта решения проблемы: обратиться в ближайший авторизованный сервисный центр или в магазин, где была куплена техника. Магазин возьмет на себя пересылку оборудования в ближайший авторизованный центр, чтобы ремонт был произведен в самые короткие сроки. При этом сроки определяются исходя из сложности ремонта и руководствуясь Законом «О защите прав потребителей». При длительном ремонте оборудования абоненту компенсируется время просмотра телевизионных каналов, то есть при ремонте ресивера в сервисном центре сроком более пяти суток абоненту начисляется компенсация пропорционально сроку ремонта».

Галина Светличная: «Сложности возникают крайне редко, поскольку процедура устранения неисправности оборудования отработана до мельчайших деталей. В некоторых случаях абоненту выдается подменное оборудование, пока его ресивер находится в ремонте. Если вблизи места жительства абонента нет сервисного центра, неисправное оборудование высылается по почте».

Сергей Лобанов, коммерческий директор «Актив ТВ» («Рикор ТВ»): «Проблем с сервисными центрами у

нас не возникает, так как мы сами – производители. В случае если у нашего продающего партнера в радиусе 60 километров нет авторизованного сервисного центра, ему предоставляется подменный фонд, и при ремонте приставки абонент ни на один день не останется без эфира».

От частоты поломок напрямую зависит рентабельность бизнеса, поэтому операторы фиксируют информацию о поломках и затратах на их устранение.

Александр Ковальский, технический директор ООО «Орион Экспресс»: «Частота поломок приставок, работающих в нашей сети, в среднем много меньше одного процента».

Сергей Лобанов, коммерческий директор «Актив ТВ» («Рикор ТВ»): «У нас есть абсолютно полная информация по каждому вышедшему из строя устройству, так как все неисправные аппараты регистрируются, и мы, со своей стороны, отслеживаем все этапы ремонта».

Галина Светличная: «Потенциальным абонентам и партнерам мы предлагаем два сертифицированных и рекомендованных IRDETO ресивера: World Vision S517IR и Topfield TF6400IR. За весь период работы по распространению данных моделей со стороны абонентов были единичные обращения по вопросам поломки оборудования».

Поломки происходят не только из-за заводского брака, но и по вине абонентов. Нередки случаи перепадов напряжения, работы оборудования в условиях повышенной сырости и прочего ненадлежащего обращения. Мы попросили операторов проанализировать, какие компоненты приставок выходят из строя чаще всего.

Александр Ковальский: «Если мы не будем рассматривать вариант заводского брака (он очень редок), то, в основном, отказы оборудования связаны с неправильным его использованием у абонента. Основные причины отказов по нашей статистике: перепады напряжения в сети, превышающие нормы и выводящие из строя элементы блоков питания, подключение/отключение антенны при включенном приемнике (проскакивающая искра может повредить электронику на плате и вывести компоненты из строя), перепады температуры (при перемещении приемника из холодного места в теплое, на холодных элементах приемника конденсируется влага, которая также может приводить к выходу элементов из строя)».

Сергей Лобанов: «Наша приставка является наиболее технически сложной по сравнению с основным модельным рядом наших уважаемых конкурентов. Наиболее часто выходят из строя блоки питания, поэтому теперь мы устанавливаем в своих моделях блоки с серьезным запасом по нагрузке».

Все операторы регулярно обновляют оборудование. Но, учитывая размеры абонентской базы, массовой замены приставок не происходит.

Александр Ковальский: «Ежегодно мы предлагаем абонентам новую модель. Мы не вынуждаем их заменить устаревший приемник на новый: как правило, модель ресивера нового поколения бывает доступна по специальной акции».

Галина Светличная: «Обновление модельного ряда происходит на постоянной основе, о существующих изменениях информация поступает от производителей оборудования».