



Кто такие инсталляторы: знакомимся с профессией вместе со специалистами компании «Ростелеком»

Анастасия КУРМАЗОВА

Уникальная возможность
стать востребованным
специалистом с нуля.

Эти люди приходят к нам в дом и приносят с собой высокие технологии: интернет, связь, телевидение, видеонаблюдение и даже тот самый «умный дом», когда можно разными процессами управлять всего лишь сказав вслух команду. Например: «Включи канал с новостями». Еще совсем недавно это казалось фантастикой, а сегодня – уже привычные технологии. И познакомить нас с ними могут именно они, инсталляторы.

Мы попросили специалистов компании «Ростелеком» рассказать подробнее, что это за профессия, где на нее учат и насколько сложно выполнять такую работу. Разобраться нам помог Сергей Кобыльцов, руководитель группы инсталлирующих сервисного центра Иркутска.

? - Из названия профессии понятно, что это люди, которые что-то устанавливают, так?

- Все верно. Инсталлятор – это человек, который приходит к абоненту и подключает его к нашим услугам: проводит кабель оптоволоконной связи, настраивает оборудование, объясняет, как им пользоваться. Сегодня мало кто ограничивается только одним интернетом. Как правило, люди выбирают сразу пакет услуг: это гораздо удобнее и выгоднее. Например, интернет + телевидение + мобильная связь для всей семьи.

? - Выходит, что такой мастер должен разбираться не только во всяких проводах и роутерах, но и уметь все доступно объяснить, чтобы помочь клиентам определиться?

- И подключить, и научить пользоваться, и убедиться, что все работает, и рассказать о дополнительных возможностях.

? - Какой же специальностью надо обладать, где учат на инсталлятора?

- Конечно, такой профессии вы не найдете в техникуме или вузе. Хотя техническое образование очень пригодится. Но бывает, что к нам приходят люди и вовсе без какого-либо профобразования, буквально со школьной скамьи. Всем нужным навыкам мы обучаем здесь, у нас. Есть специально оборудованный класс, где будущие специалисты практикуются. Только через две недели они готовы отправляться к клиентам.

? - И много желающих? Есть вакансии? Перспективы карьерного роста?

- Желающие всегда есть, но и вакансий у нас достаточно. Сейчас в нашем подразделении



В учебном классе разбирают все нюансы работы инсталлятора.



Сергей Кобыльцов.

трудятся 35 человек, плюс три инженера. А перспектив более чем достаточно. Скажу больше: руководитель нашего подразделения начал именно с работы инсталлятором. Как и многие инженеры. Часто наиболее квалифицированные кадры переходят в отдел, занимающийся эксплуатацией оборудования. Бывают случаи, когда люди уходят в поисках чего-то нового, но возвращаются. Впрочем, можно

с уверенностью сказать, что наши кадры трудятся во многих аналогичных компаниях в Иркутске, так что у нас здесь, можно сказать, серьезная школа по подготовке.

? - Какими качествами должен обладать человек, чтобы ему подошла эта работа?

- Прежде всего, конечно, нужна коммуникабельность, умение находить общий язык с людьми. Ведь клиенту нужно уделить внимание, подробно все объяснить, чтобы он мог комфортно пользоваться нашими услугами. Например, без проблем найти нужный канал или как подключить еще одно устройство.

Кроме того, у каждого инсталлятора есть возможность искать новых клиентов и за такую работу выплачивается существенный бонус. Да, заявок у нас всегда достаточно, но поиск новых пользователей может принести хороший дополнительный

доход и многие из наших ребят этим успешно пользуются.

А еще важное качество – умение эффективно использовать свое время.

? - Известно, что работа с людьми – это самое сложное, ведь клиенты все очень разные. Как настраиваете людей на позитивный лад?

- Бывают, конечно, непростые ситуации, мы самые основные моменты разбираем еще на этапе обучения. И все же обычно инсталляторы ждут с радостью и нетерпением. Это вот отделу эксплуатации приходится сложнее, ведь к ним обращаются, если что-то вышло из строя. А у нас бывает так, что и чаем угостят, и даже окажут какую-то взаимную услугу. Например, одному из наших недавно повезло: работал с актером иркутского драмтеатра и в благодарность получил билеты на спектакль.

? - Вы говорили о важности планирования времени. Инсталляторам приходится преодолевать большие расстояния?

- Участки у нас разделены, так что мастер работает примерно в одном районе, но в целом география действительно обширная: весь Иркутск. Конечно, личный транспорт очень приветствуется и будет хорошим подспорьем, потому что возить с собой приходится материалы, инструменты, оборудование. Однако у нас есть возможность и пользоваться услугами такси – такого, пожалуй, больше нигде нет.

? - А как насчет свободного времени, есть какие-то корпоративные развлечения?

- Конечно! Вместе отмечаем праздники, коллектив у нас очень спортивный и дружный. Гордимся достижениями коллег, разбираем сложные случаи, передаем опыт новичкам. Тем, кто еще задумывается о выборе профессии, можем смело сказать: приходите к нам, будет интересно!

? - Самый важный вопрос: какая зарплата?

- Самое интересное, что верхней границы вообще не существует! Оплата труда сдельная и зависит от количества выполненных заявок. Плюс бонусы за поиск новых клиентов. Все вместе может вылиться в очень солидную сумму, выше 100 тысяч рублей, передовики могут зарабатывать и больше. Кстати, поэтому и наши инженеры тоже любят «выйти в поле», поработать на исполнении заявок, ведь для них это и дополнительный заработок, и общение с клиентами.

ВТОРАЯ СТУПЕНЬ

В разговоре Сергей Кобыльцов несколько раз упомянул отдел эксплуатации. Мы решили уточнить, что это за подразделение и чем оно отличается у Кирилла Мальцева, начальника участка сервисно-технологической поддержки массового сегмента.

? - Ваш коллега упомянул, что инсталляторы частенько переходят к вам, с чем это связано?

- Наш участок занимается сервисной поддержкой уже установленного оборудования, то есть помогает разбираться с возникающими вопросами и проблемами. В принципе, работа практически идентичная, однако требует наличия некоторого опыта, более высокой квалификации. Именно поэтому переход к нам для инсталляторов – это как бы вторая ступень, личный рост. Но добавляются и свои сложности.

? - Например?

- Прежде всего, конечно, речь идет о необходимости быстро выявить причину неполадок, максимально оперативно все исправить. Ведь от стабильности работы оборудования у многих наших клиентов зависит не только комфорт повседневной жизни, но и работа, безопасность. Так что для нас очень важна оперативность.



Кирилл Мальцев.



Мастер не только подключит все необходимые услуги, но и подробно объяснит, как работает оборудование, как им пользоваться.



Чтобы в квартире появился интернет, нужно обеспечить мастеру доступ к общим щиткам.