

ПАО «Ростелеком» — крупнейший в России интегрированный провайдер цифровых услуг и решений, который присутствует во всех сегментах рынка и охватывает миллионы домохозяйств, государственных и частных организаций.

Компания занимает лидирующие позиции на рынке услуг высокоскоростного доступа в интернет и платного телевидения. Количество абонентов услуг ШГД превышает 13,4 млн, платного ТВ «Ростелекома» — 10,7 млн пользователей, из них свыше 5,9 млн — IPTV. Дочерняя компания «Ростелекома» оператор Tele2 Россия является крупным игроком на рынке мобильной связи, обслуживающим более 44 млн абонентов и лидирующим по индексу NPS (Net Promoter Score) — готовности пользователей рекомендовать услуги компании.



Главная задача для «Ростелекома» – обеспечить достаточную пропускную способность сетей, стабильность работы сетевого IT-комплекса, а также предоставить широкий спектр актуальных в рамках пандемии цифровых сервисов населению, бизнесу и государству.

В настоящее время через собственные проекты, цифровые технологии и решения поддерживает реализацию национальных проектов Российской Федерации. Через собственные технологические решения Группа в приоритетном порядке вовлечена в реализацию национальных проектов (программ): «Цифровая экономика», «Образование», «Малое и среднее предпринимательство и поддержка индивидуальной предпринимательской инициативы», «Наука» и «Здравоохранение».

Сегодня, когда весь мир столкнулся с серьезной угрозой коронавируса, «Ростелеком» внимательно следит за развитием ситуации и принимает все возможные меры, чтобы цифровые сервисы компании работали бесперебойно в штатном режиме, а наши клиенты, партнеры и сотрудники могли оставаться на связи в любое время и пользоваться всеми нашими услугами.

Компания обладает необходимым запасом прочности, чтобы достойно преодолеть этот сложный период, взяв на себя решение всех технических задач.

Модернизация сетевой инфраструктуры.

Технические специалисты работают в режиме повышенной готовности, круглосуточно ведут мониторинг инфраструктуры. Сеть связи «Ростелекома» обладает прочным запасом пропускной способности и готова к повышенным нагрузкам.

Проведена модернизация, что дало увеличение надежности узлов опорной сети и передачи данных. Подключили дополнительные населенные пункты, что помогло перераспределить нагрузку на сети.



Поднята скорость домашнего интернета до максимально технически возможных уровней без изменения тарифного плана и дополнительной платы. Начали поэтапный

перевод абонентов, пользующихся волоконно-оптическими сетями доступа, на повышенную скорость передачи данных.

Практически все обращения к компании могут быть выполнены дистанционно в личном онлайн-кабинете. Усилили меры по дополнительной дезинфекции и обеспечению средствами индивидуальной защиты всех сотрудников для работы с клиентами в очном режиме.

Защита сотрудников.

Для нас очень важным вопросом является обеспечение здоровья и безопасности наших сотрудников, особенно тех, кто в силу своих функциональных обязанностей, будет продолжать коммуникации. Все они находятся в зоне нашего отдельного внимания. Мы принимаем все организационные меры, стараемся обеспечить сотрудников всеми необходимыми средствами индивидуальной защиты, регулярно проводим дезинфекцию наших производственных помещений.

С 16 марта 2020 года офисный персонал компании переведен на дистанционную работу из дома на базе заранее развернутой инфраструктуры удаленного подключения к корпоративным ИТ-системам. Сотрудники обеспечены дистанционным доступом к рабочим местам, корпоративной почте, необходимым ИТ-системам и решениям для проведения аудио- и видеоконференций. Для организации дистанционной работы используются собственные программные продукты, такие как Tionix Virtual Desktop (VDI), базирующиеся в центрах обработки данных «Ростелекома».

Для того чтобы помочь нашим сотрудникам наладить удаленную работу вне офиса, запущен специальный портал remote.rt.ru.

«Ростелеком-Солар» запустили комплекс бесплатных онлайн-курсов по темам, актуальным во время самоизоляции: от организации удаленного рабочего места и менеджмента удаленных команд до советов по борьбе со стрессом и тревожностью.

Работа с клиентами

Крупным корпоративным клиентам «Ростелеком» предложен комплекс проверенных и эффективных решений, которые позволяют сохранить непрерывность бизнес-процессов в условиях пандемии коронавируса. Для организации удаленного доступа к информационным ресурсам клиента предлагаются сервисы по предоставлению доступа к интернету, организации виртуальных частных сетей (VPN) и защищенного удаленного доступа, предоставление услуг виртуального ЦОД, а также защита от DDoS-атак; для устойчивой и удобной связи — услуги мобильной связи, бесплатный вызов в коде 8-800, виртуальную АТС, видео-конференц-связь и M2M-контроль; для безопасности — сервис видеонаблюдения.

Крупным предприятиям «Ростелеком» предлагает уникальное комплексное решение для высокоточного удаленного контроля температуры тела проходящих мимо людей с использованием тепловизоров. Такое решение позволяет бесконтактно, с высокой точностью измерять температуру тела до 80 человек в секунду одновременно, что может минимизировать риски распространения вирусной инфекции на территории предприятий.

«Виртуальная АТС» и «Комплексные системы тепловизионного контроля» от «Ростелекома» внесены в список передовых международных методов реагирования на COVID-19, который опубликован на платформе Международного союза электросвязи (МСЭ или International Telecommunication Union, ITU), специализированного учреждения ООН в области электросвязи. Оба продукта соответствуют целям устойчивого развития, которые «Ростелеком» учитывает в своей деятельности.

Разработан новый продукт «Выделенный виртуальный конференц-зал», в рамках которого «Ростелеком» разворачивает виртуальный сервер с необходимым программным обеспечением на собственных ресурсах под конкретного заказчика.

Все обращения к компании могут быть выполнены дистанционно в личном кабинете «Ростелеком. Бизнес».

Абонентам фиксированной и мобильной связи, кто пользуется домашними телефонами, мы ввели специальные условия. Для того чтобы наши клиенты всегда были на

связи, «Ростелеком» предоставил возможность отложенного платежа за услуги связи без комиссии.

До конца ограничительных мер, введенных из-за распространения коронавируса, даже при наличии задолженности, «Ростелеком» не будет блокировать услуги связи наших абонентов, а также разблокирует тех абонентов, у которых в настоящее время телефон отключен за долги. Это даст людям возможность постоянно оставаться на связи.

Для домашних телефонов «Ростелеком» по всей стране ввел бесплатные звонки внутри сети со стационарных телефонов (внутризоновая и междугородная связь).

Введено безлимитное общение внутри сети — при звонках на мобильные номера «Ростелекома» и Tele2 Россия. Теперь звонки на сотовую сеть Теле2 по России бесплатны с наших стационарных телефонов.

Звонки на мобильные номера сети «Ростелеком» (MVNO) так же бесплатны.

Доступность онлайн-образования

Бесплатно в сервисе Wink доступен контент из подписки «Лицей» — школьники 5–11 классов могут подтянуть свои знания и подготовиться к ОГЭ и ЕГЭ по математике, русскому языку, алгебре и геометрии. Подписчики любого возраста получили возможность прокачать цифровые знания по таким темам, как интернет вещей, робототехника, блокчейн, виртуальная реальность и другие.

«Ростелеком. Лицей» также подготовил новый тур викторины «Изучи интернет — управляй им»: всё об инновациях. В новом туре участникам предстоит ответить на вопросы об искусственном интеллекте и нейросетях, робототехнике, виртуальной реальности, цифровых инвестициях, а также о том, как инновационные технологии применяются в повседневной жизни и здравоохранении. Регистрируйтесь на сайте проекта и играйте всей семьей.

Горячая линия

Общероссийский народный фронт, фонд «Росконгресс» и «Ростелеком» организовали горячую линию волонтеров #МыВместе для помощи пожилым и маломобильным гражданам во время пандемии коронавируса.

Если нужна помощь, можно позвонить на многоканальный номер 8-800-200-34-11 - бесплатный для пользователей из любого региона страны. Голосовое меню поможет быстро соединиться с нужным оператором. Волонтеры помогут оплатить услуги ЖКХ, оформить больничные листы, доставить продукты и лекарства, а также другие предметы первой необходимости.

Всероссийский кол-центр позволяет обрабатывать операторам более 50 тысяч заявок в день с общей продолжительностью 270 тыс. минут — то есть более полугода за сутки.

ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ, ЕСЛИ ВАМ НУЖНА ПОМОЩЬ:
8-800-200-34-11

В ДЕЛЕ ПОМОЩИ ЛЮДЯМ, ПОПАВШИМ В СЛОЖНУЮ СИТУАЦИЮ ИЗ-ЗА КОРОНАВИРУСА, ВАЖЕН КАЖДЫЙ ЧЕЛОВЕК!

СТАНЬТЕ ЧАСТЬЮ ВСЕРОССИЙСКОЙ АКЦИИ #МЫВМЕСТЕ!

ЗАПОЛНИТЕ ЗАЯВКИ «СТАТЬ ВОЛОНТЕРОМ» ИЛИ «ХОЧУ ПОМОЧЬ» НА:
МЫВМЕСТЕ2020.РФ

«Ростелеком — Контакт-центр» по поручению Минкомсвязи России в оперативно организовал:

- круглосуточную бесплатную горячую линию **8-800-2000-112** для информирования и поддержки населения в условиях пандемии коронавируса;
- круглосуточную бесплатную горячую линию по мерам поддержки малого и среднего бизнеса в условиях пандемии коронавируса;
- специальную круглосуточную бесплатную горячую линию для информирования и поддержки граждан России, оказавшихся за границей в условиях пандемии коронавируса.

В конце мая 2020 г. на площадке «Ростелеком Контакт-центра» в Чебоксарах заработала горячая линия поддержки клиентов KDL, одной из крупнейших сетей медицинских лабораторий в России. С июня по декабрь 2020 года операторы обработали около 250 тысяч обращений желающих пройти тестирование на коронавирус.

С началом тестирования линия клиентской поддержки обрабатывала около 30 тысяч заявок от клиентов KDL ежемесячно. Это количество резко возросло с началом второй волны пандемии и введением обязательного теста на коронавирус для приезжающих из-за рубежа. Пиковая нагрузка была отмечена в октябре 2020 года — почти 60 тысяч обращений.

Специальные сервисы

«Ростелеком» разработал сервис распознавания признаков коронавируса по рентгеновским снимкам легких. Решение позволяет организовать процесс удаленной диагностики. Сервис работает на базе радиологической информационной системы, в которой аккумулируются рентгеновские изображения. Технология может быть использована для оперативного выявления симптомов инфекции и принятия неотложных мер. В настоящее время проводятся пилотные испытания по автоматическому распознаванию изображений с использованием искусственного интеллекта.

Дочерние компании «Ростелекома» — «РТ МИС» и «Цифромед» разработали сервисы для врачей по борьбе с коронавирусом (COVID-19) в составе единой цифровой платформы в сфере здравоохранения субъектов РФ и первыми в России интегрировали их с Федеральным информационным ресурсом учета информации. Система позволяет врачам скорой медицинской помощи в режиме реального времени получать информацию по наличию свободных мест, выделенных для пациентов с коронавирусной инфекцией. Специалистам медицинских организаций и министерства здравоохранения региона доступен онлайн-мониторинг свободных боксов, коек и медицинского оборудования, выделенных для пациентов с COVID-19. Также формируется реестр врачей, работающих с инфицированными COVID-19.

Компания на федеральном уровне вовлечена в проекты, направленные на противодействие и минимизацию последствий коронавирусной инфекции.

На совещании Правительства РФ при участии крупнейших операторов связи президент ПАО «Ростелеком» Михаил Осеевский заявил, что телекоммуникационная отрасль не пострадала от пандемии COVID-19 и готова реализовать весь комплекс необходимых мер, направленных на стабилизацию ситуации.

По мнению Осеевского, отрасль смогла оперативно отреагировать на изменение потребностей граждан и дала возможность пережить период самоизоляции. Рост трафика на фоне пандемии не привел к увеличению расходов населения, поскольку большинство тарифов безлимитные.

«Одновременно с этим многие компании предоставили бесплатный доступ к самому разному контенту – и образовательному, и развлекательному. В целом несколько десятков тысяч единиц контента стали бесплатными, и остаются до сих пор. Поэтому мне кажется, что отрасль в целом адекватно ответила на эти вызовы и дала возможность людям пережить этот период», – добавил он.

10 июня 2020 г. Президент России В.В. Путин провел встречу с представителями сферы IT и телекоммуникаций, на которой были подтверждена эффективность российского IT-сектора в период эпидемии. По словам Президента, *отрасль смогла быстро и эффективно перевести значительную часть деловой жизни, работу важнейших государственных, образовательных сервисов в режим онлайн показал, какими мощными технологическими, кадровыми возможностями обладает российский IT-сектор.*