

ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ РТРС О ЦИФРОВОМ ЭФИРНОМ ТЕЛЕВИДЕНИИ (ЦЭТВ)

Функциональные возможности горячей линии РТРС о цифровом эфирном телевидении (ЦЭТВ)

Операторы консультируют граждан о способах приёма цифрового эфирного телевидения, объясняют, как правильно выбрать и подключить приемное оборудование для ЦЭТВ. принимают обращения о качестве цифрового эфирного сигнала.

Звонок по России бесплатный, линия работает круглосуточно.

Средний показатель «Уровня сервиса» не ниже 80% (не менее 80% звонков операторы принимают в первые 20 секунд). Процент звонков, которые находились в очереди 2 минуты, составляет около 0,4% от всех вызовов, попавших в очередь к оператору.

Средний показатель «Уровня потерянных звонков» 2,2% (потерянные звонки по отношению к числу обращений, распределенных в очередь к оператору). Стандарт - не более 10% потерянных звонков.

До 20 000 входящих звонков в неделю

28 операторов в январе 2019 года (есть возможности масштабирования).

Вопросы регионального значения, поступающие на горячую линию РТРС (вне компетенции РТРС):

От социально-незащищенных групп граждан, попадающих в зону охвата ЦЭТВ (обеспечение оборудованием для приема цифрового эфирного телевидения - консультации по мерам адресной поддержки социально-незащищенных).

От граждан, не попадающих в зону охвата ЦЭТВ (обеспечение спутниковым приемным оборудованием — заявки на подключение).

От граждан, которым нужна помощь волонтеров по настройке и подключению ЦЭТВ. Другие вопросы по цифровому телевидению (исключая выбор/настройку оборудования и качество цифрового эфирного сигнала).

Переадресации звонков

Есть возможность переадресации вызовов регионального значения с горячей линии РТРС на выделенный номер региона. С регионального номера есть возможность передавать звонки на горячую линию РТРС (о выборе/настройке оборудования для приема ЦЭТВ и о качестве цифрового эфирного сигнала).

Технические требования к организации переадресации - в Приложении.

Елена Петрова 8 495 648 0111 доб.1830 capetrova@i.trn.ni 89032703761

Технические требования для переадресации вызовов

Технические требования для настройки переадресации вызовов с горячей линии РТРС на регион

Подключение к АТС региона посредством IPsec site-to-site VPN напрямую па АТС.

Для этого необходимо прислать настройки VPN (IP адрес, алгоритмы шифрования, Pre-Shared Key (либо иной ключ), маршрутизируемые сети), в ответ горячая линия РТРС пришлет свои.

Настройка выполняется как со стороны горячей линии РТРС, так и со стороны региона, поэтому сроки зависят не только от РТРС и варьируются от 1-го дня до недели.

Если есть виртуальная АТС (например, арендованная), к ней можно подключиться через интернет. В таком случае горячей линии РТРС необходимо, чтобы регион направил ее IP, логин/пароль и на какой номер звонить.

Технические требования для настройки переадресации вызовов из региона на горячую линию РТРС

Прямой перевод звонков из региона на номер горячей линии РТРС 8-800-220-20-02. Переадресация через виртуальную АТС региона.

За переадресованный звонок платит только телезритель (время разговора с регионом и время переадресованного звонка на горячую линию РТРС).

Для горячей линии РТРС и для региона идет только расход интернет-трафика.

