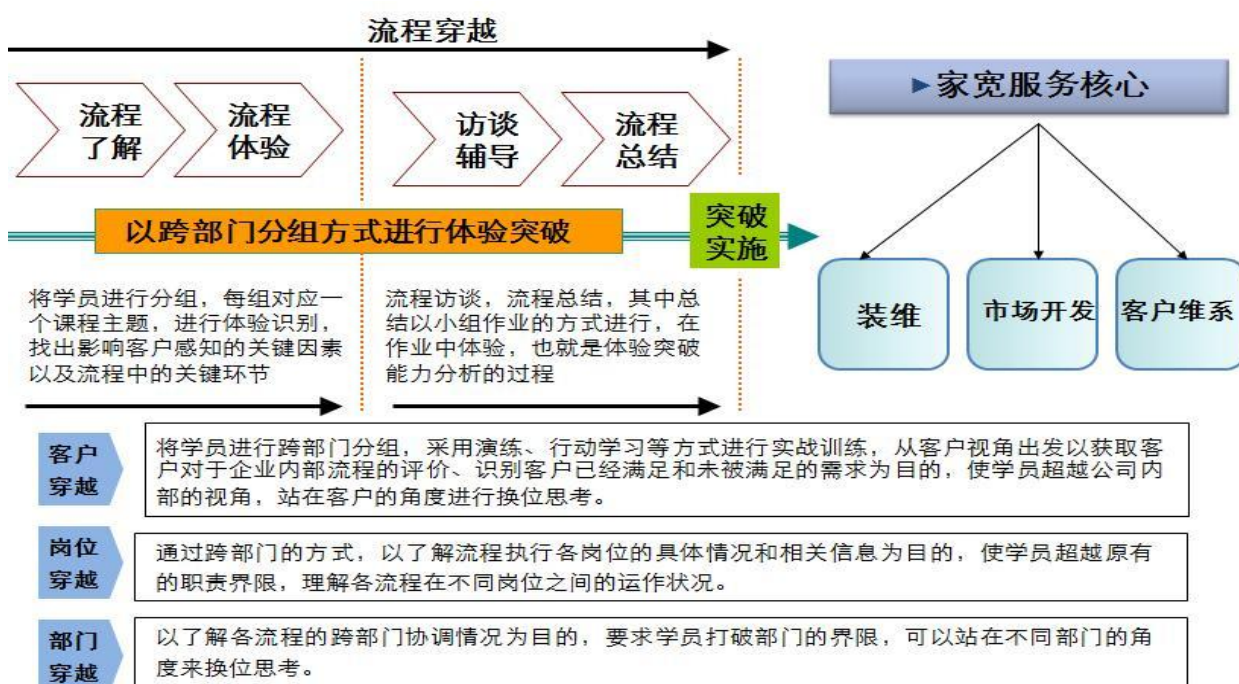


家宽建设、营销、装维指标 培训

【培训目标】

通过培训，使学员深入了解和掌握中国移动目前的宽带接入技术现状与挑战；深入了解和熟悉全业务运营下家庭宽带的建设、营销、装维指标等；深入了解和掌握全业务运营的个人、家庭、集团客户宽带接入解决方案，以及中国移动宽带技术发展策略。

培训后需根据要求组织学员进行课后测试和讲师满意度测评，整理并准备培训的电子版内容以备学员课后学习，并结合课堂中的考勤考核、质量考核等数据进行培训质量评估，改善培训设计及管理。



【培训对象】

分公司营业员、客户经理等一线服务人员、网络维护人员、后端基层管理人员等

课程安排

1

第一部分 建设篇

一、家庭宽带关键技术

-
1. PON 关键技术----突发光电技术
 2. PON 关键技术---测距
 3. PON 关键技术---DBA
 4. T-CON 类型和宽带类型之间的关系
 5. PON 系统的加密技术
 6. PON 网络保护方式

二、GPON 典型组网和组件

1. FTTH 场景分析
 - ✚ FTTH 光缆网络基本结构各段模拟图
 - ✚ 用户接入点+入户线光缆段—高层建筑模拟图
2. GPON Native TDM 业务—— E1/STM-1
3. PON 全业务接入解决方案
 - ✚ 主流应用场景—集团客户接入
 - ✚ 应用案例 – 嘉兴移动市政府 GPON 接入
 - ✚ 主流应用场景—小区及家庭宽带接入
 - ✚ 应用场景 – 视频监控

三、GPON 网元类型及硬件组成

1. PON 网络结构包括哪几种网元、每种网元的功能
2. ONU 有哪些基本型号，不同的板卡能够实现哪些功能
3. ONU、OLT 设备上指示灯代表的含义

四、家庭宽带建设场景与组网

1. 主要应用方式
 - ✚ FTTH
 - ✚ FTTB/C
 - ✚ FTTCab
 - ✚ FTTH
 - ✚ FTTO
 - ✚ FTTP
2. 案例分析：FTTH 典型组网结构
 - ✚ 有线模式
 - ✚ 有线+无线 AP 的接入

五、案例分析：小区实现光纤到户的方案设计

1. 光缆设计方案
 - ✚ 入户光缆线路规划设计原则
 2. 实际光缆设计方案
 - ✚ OLT 局部设备²设计方案
 - ✚ OLT 设备部署原则
 - ✚ OLT 设备实际部署方案设计
 - ✚ ODN 设计方案
-

-
- ✚ ODN 网建设原则
 - ✚ ODN 设计方案
 - ✚ ONU 设备设置方案
3. FTTH 线路测试内容
 4. 项目实施与测试方案

第二部分 营销篇

——宽带 顾问式服务拓展实战训练

一、个人客户专线需求分析

1. 客户业务模式分析
2. 客户专线需求特点
3. 客户专线的网络要求分析

二、家庭客户需求挖掘

1. 行业客户细分的误区和核心问题
2. 有效扩展三种类型新用户、跨越用户、跨越产业链
3. 如何有效挖掘客户需求
4. 基于产品体系的个性化解决方案
5. 定位决定价值——需求挖掘的核心

三、宽带营销技巧五步法

1. 抓好开场——奠定沟通的基础
 - ✚ 销售关键词：计划大于能力
 - ✚ 第一步：调研—客户信息的充分了解
 - ✚ 第二步：预测—基于调研的需求预测
 - ✚ 第三步：目标—设定明确合理的拜访目标
 - ✚ 第四步：检查—善用工具，万无一失
 2. 摸遍全身——让客户看到隐藏的需求
 - ✚ 关键点一：如何让客户认为客户经理专业
 - ✚ 关键点二：如何让客户承认存在问题
 - ✚ 关键点三：如何让客户看到问题的严重性
 - ✚ 关键点四：如何让客户自己说要解决
 3. 舌战群儒——控制客户思想
 - ✚ 方案应该什么时候谈—找准时机很重要
-

-
- ✦ 产品介绍中的“黄金句式”
 - ✦ 如何让客户愿意听，而且听的懂

4. 巧借东风——临门一脚很关键

- ✦ 案例分析：你会要承诺吗？
- ✦ 如何分析客户的“购买信号”
- ✦ 如何区分客户的拖延、敷衍和顾虑等

5. 草船借箭——营销融合与业务创新

- ✦ 营销融合本质和目的
- ✦ 从内部管理来理解营销融合
- ✦ 从外部需求来分析营销融合的内涵
- ✦ 实现客户需求与业务满足的真正融合
- ✦ 做到业务价值与客户价值的统一
- ✦ 全业务时代业务创新的原则
- ✦ 业务创新思考纬度及基本方法
- ✦ 基于客户业务的业务创新
- ✦ 业务创新及产品捆绑的基本方法
 - 〃 业务创新—与 4G 业务组合
 - 〃 业务创新—与标准业务模块的组合
 - 〃 业务创新—与行业应用的组合
 - 〃 业务创新—与合作伙伴的业务组合

🌈 群策群力与微行动学习：当前移动集团客户专线与业务融合营销的困境与突破思路

第三部分 装维指标篇

一、维护的规范和流程

1. 宽带小区验收规范
2. 宽带业务安装规范
3. 宽带业务维护管理规定
4. 资源管理帐号口令管理要求
5. 装机物料管理流程及要求

二、端到端质量分析、设备安装和排障

1. 宽带业务端到端网络结构
2. 宽带业务上网流程
3. 宽带业务故障诊断流程
4. 宽带业务客户侧排障流程和常用手段使用

三、数据制作和修改

1. ONU 设备数据的添加、修改、删除方法
 2. 业务通道、信令通道的添加、修改、删除方法
-

-
3. 语音业务数据、语音接口参数数据的添加、修改、删除方法
 4. 资管系统数据录入、规范、注意事项
 5. 资管系统报表数据来源及组成
 6. 报表数据提取

四、工程配合能力

1. 机房安全管理办法
2. 系统运行情况检查方法，通过设备面板观察系统硬件状态、设备光信号收发告警。

五、设备日常巡检维护能力

1. 查看告警
2. 检查硬件状态
3. 端口光功率
4. 统计网管中 OLT、ONU 的网元数

六、常见告警、性能事件的初步分析能力

1. 网管告警监控平台的操作
2. PON 设备常见告警指示灯含义
3. 故障相关信息收集方法
4. PON 设备常见人机命令
 - ✚ 如设备配置数据
 - ✚ 业务状态查询指令

七、常见故障协助处理能力

1. PON 设备的连接登陆方法
2. PON 告警信息查询指令
3. PON 设备常见操作维护指令
4. PON 故障处理及预处理基本思路

八、简单故障处理能力

1. 告警处理指导手册
2. 故障处理及预处理基本思路
3. 故障处理流程
4. PON 设备简单部件更换步骤及方法
 - ✚ 光模块故障处理
 - ✚ 单板吊死故障处理

课程总结