


«Нас часто просят изобрести велосипед»

Производители и поставщики систем безопасности знают: если монтажнику комфортно работать с оборудованием, то продажи растут, их география расширяется. Однако видеть путь и пройти путь — не одно и то же. Об особенностях диалога вендоров с инсталляторами систем безопасности, в том числе на промышленных объектах, журналу РУБЕЖ рассказали представители служб технической поддержки компаний из различных сегментов рынка ТСБ.

 Подготовили: Наталья Михашова, Лада Пономарева, Наталья Афонина

Александр Рыжков | технический директор, ООО «Промышленная автоматика — контроль доступа» («Сфинкс»)

Могу отметить тенденцию: к нам стали чаще обращаться монтажные организации на этапе подбора оборудования, особенно если проект изначально делался на западном бренде. Так что один из главных вопросов — это подбор оборудования под конкретные задачи и бюджет. Есть у нас интересное решение для промышленных объектов — алкотестирование сотрудников на проходной предприятия. Такое предложение особенно актуально и востребовано в регионах России. Работает система следующим образом: на входе сотрудник подносит карточку к считывателю, делает выдох, и только

если работник достаточно трезв, система разрешает ему пройти и фиксирует данные для учета рабочего времени. По этому решению в нашу техподдержку часто приходят забавные ТЗ от монтажных компаний. В одном из последних ТЗ значилось: «Нужно обеспечить всеобщее тестирование на алкоголь, но айтишников пропускать в легкой степени опьянения, производственных сотрудников только абсолютно трезвыми, а руководство — в любом состоянии».

Стали чаще обращаться монтажные организации на этапе подбора оборудования, особенно если проект изначально делался на западном бренде

Антон Вышинский | руководитель отдела технической поддержки продаж, ООО «ЭРВИ групп»

При построении крупных систем охранного телевидения на производственных объектах инсталляторы часто сталкиваются с комплексными задачами по обеспечению безопасности. В системах такого масштаба видеонаблюдение — лишь часть более крупной инфраструктуры. Необходимо предусмотреть не только функциональность оборудования, но и возможность интеграции с другими системами.

В связи с этим возникает большое количество вопросов как на стадии проектирования, так и при проведении монтажных и пусконаладочных работ. Добавьте к этому нестандартные ситуации и проектные доработки. Задача становится поистине нетривиальной. Такие проекты требуют большой сосредоточенности и усилий многих специалистов. Инженеры технической поддержки должны обладать знаниями не только в сфере видеонаблюдения, но и во многих смежных областях.

Тут не бывает стандартных вопросов, как нет и стандартных решений. Сегодня нужно помочь с многоуровневы-

ми сетевыми настройками, завтра появляются вопросы по поводу передачи данных в RTSP-потоке. Бывает, что нужно помочь минимизировать затраты на видеоархив или подсказать по настройкам камер видеонаблюдения при сложных условиях съемки. Подключаемся, думаем, решаем.

Из интересных проектов можно вспомнить оснащение броневедомостей системами видеонаблюдения еще на этапе производства. Для этого пришлось практически вклиниться в линию производства. Работали совместно с производителем. Консультировали по вопросам оснащения системой видеонаблюдения, наши технические специалисты выезжали на производство и проводили шефмонтаж оборудования.

Возникает большое количество вопросов как на стадии проектирования, так и при проведении монтажных и пусконаладочных работ

Олег Кислицын | технический директор, ООО «ААМ Системз»

К сожалению, в последнее время наблюдается не очень хорошая тенденция. Уровень квалификации installаторов сильно падает. Поэтому довольно часто вместо того, чтобы прочитать инструкцию, они переключают функцию чтения на производителей или на поставщиков. Ну очень не хочется читать, хочется, чтобы рассказали, а еще лучше — показали.

Хотелось бы, чтобы монтажники были более профессионально подготовлены. Почему монтажники, которым один раз показали, как ставить шлагбаум, оборудовать парковку или двери электромагнитным замком, считают, что этого достаточно и они уже все знают? Не бывает двух абсолютно идентичных случаев, связанных с инсталляцией. Каждая установка несет в себе какие-то особенности, отличия от других. И только чтение документации, глубокое изучение вопроса, знакомство с источниками информации дают возможность вникать в тонкости процесса. А мы своими действиями и лояльным отношением избаловали installаторов. «Мы будем у вас покупать, но вы за эти же деньги будете решать все наши проблемы», считают они.

Когда вопрос инсталляции касается больших предприятий, промышленных объектов, экономия, которая встречается все чаще и чаще, просто неприемлема. На проектиро-

вание существуют ГОСТы. Почему на пожарную сигнализацию есть стандарты, которые четко определяют временные нормы, расценки, параметры? Почему существует технический паспорт? Ведь все эти документы для чего-то создавались. А люди просто экономят на всем. И это приводит к тому, что в определенный момент не требуются квалифицированные монтажники, какие-то вопросы можно решить элементарно по телефону.

Мы уходим от построения умных вопросов и решаем глупые, вместо того чтобы человек просто взял и прочитал документацию. Конечно, в техподдержку поступают и грамотные вопросы, ответов на которые нет в документации. И нам интереснее решать эти задачи, и таким клиентам хочется помочь.

Сами по себе промышленные объекты уже сложные. При установке оборудования, конечно, возникают какие-то нюансы, сложности, которые даже на этапе проектирования очень трудно предугадать.

Уровень квалификации installаторов сильно падает. Поэтому довольно часто вместо того, чтобы прочитать инструкцию, они переключают функцию чтения на производителей или на поставщиков



18-21 ОКТЯБРЯ 2016
МОСКВА, ВДНХ
ПАВИЛЬОН №75



XX ЮБИЛЕЙНАЯ МЕЖДУНАРОДНАЯ ВЫСТАВКА
INTERPOLITEX
СРЕДСТВА ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ ГОСУДАРСТВА

WWW.INTERPOLITEX.RU






Дирекция выставки:
129223, Москва, а/я 10 ЗАО «ОВК «БИЗОН»
 Телефон/факс: **8 (495) 937-40-81**
 E-mail: **info@interpolitex.ru**
www.b95.ru www.interpolitex.ru

Сергей Миневич | технический директор, ООО «Деан-СБ»

Основной требуемый навык сотрудника технической поддержки — в течение нескольких секунд переключиться от профессиональной узкоспециализированной беседы с грамотным специалистом на консультацию с розничным клиентом. И самое главное — с первых слов определить, с каким конкретно клиентом ты столкнулся.

Опытные монтажники обращаются к помощи технической поддержки нечасто — только в крайнем случае, если самостоятельно решить проблему не удается и все способы уже перепробованы. Разговор с таким специалистом предметен и актуален, чаще всего не занимает много времени.

Общение с неопытным пользователем имеет иную специфику. Вопросы задаются стандартные: как настроить регистратор, как подключить камеру, как посмотреть записи и т. п. От технаря требуются выдержка, спокойствие, понимание. Чаще всего вопросы возникают от нежелания пользователя ознакомиться с инструкциями или даже обучающими видеороликами.

Из интересных случаев работы технической службы — формирование ТЗ на доработку видеозаписывающих

устройств для эксплуатации на карьерных экскаваторах угольного месторождения и установка оборудования. Суть задачи была проста — каждый экскаватор должен оснащаться четырьмя видеокамерами, которые обеспечивают непрерывный круговой обзор. В качестве дополнительных условий выдвигались повышенная резистентность камер к механическим нагрузкам, усиленное «лобовое» стекло, вибростойкость кронштейна, дополнительная монтажная база для коммутации. Сложнее всего было добавить в корпус купольной камеры дополнительные наружные клеммные колодки для подключения приемопередатчиков непосредственно внутри базы. Задача осложнялась неизменным лимитом по габаритам видеокамеры и базы. Требования эти были отнюдь не завышенными — как показала практика, срок службы видеокамер в стандартном исполнении был значительно ниже, чем у доработанных устройств.

Опытные монтажники обращаются к помощи технической поддержки нечасто — только в крайнем случае

Дмитрий Сукач | менеджер по продажам, ЗАО «РусГард» (RusGuard)

Вопросы от монтажников в техподдержку поступают самые разнообразные. В частности, из-за того, что редкий монтажник готов читать и вникать в инструкцию. Если что-то не получается, им проще позвонить. Каждый просит, образно говоря, придумать для него новый велосипед, а мы должны подстроиться. Как эти вопросы решаются? Если мы не можем проконсультировать дистанционно, то приглашаем монтажников с их оборудованием в офис, техподдержка на месте разбирается с проблемой и при необходимости подключает специалистов из отдела разработки или программистов, и решение все равно находится.

Был интересный случай, когда делали проект для ЗАО «Лираль-индустрия пластмасс». Мы их внутреннюю си-

стему интегрировали с нашим СКУД. Скрестить два решения в одно — это весьма не простая задача, ведь внутренние системы предприятий написаны на языке, который практически никак не согласуется с языком нашего СКУД. Одна из главных проблем — перенос базы данных. Так как предприятие государственное, пришлось «пободаться». У заказчика были опасения, что мы систему поставим, а она рухнет. Но мы контролировали работу монтажников, помогли им отлаживать системы через удаленный доступ. Так что сегодня там все прекрасно функционирует.

Редкий монтажник готов читать и вникать в инструкцию. Если что-то не получается, им проще позвонить

Владислав Танин | технический директор, Hikvision

Чаще всего монтажники обращаются в службу техподдержки с вопросами о способах изоляции выходов камеры (Ethernet, аудио, тревожные и т. д.), задают вопросы о кронштейнах и способах установки, о схемах и процессах установки крепежных монтажных коробок.

Был случай: устанавливали на газовой станции систему видеонаблюдения по всему периметру в сжатые сроки. Чтобы упростить монтаж, решили использовать связку скоростные поворотные камеры с автослежением + стационарные камеры. Между строениями использовались промышленные Wi-Fi мосты. Однако возникла проблема — раз в две недели происходил произвольный сброс настроек Wi-Fi точек на заводские настройки. Чтобы обнаружить дефект, мы проводили тест в

лабораторных условиях. Точка доступа помещалась в емкость с постоянной влажностью выше 90% вместе с кабелем. В итоге оказалось, что на территории объекта происходят избыточные скачки напряжения из-за подключения в сеть сварочного аппарата сотрудником газовой станции, что и приводило к сбросу настроек точек доступа. Чтобы устранить скачки, мы подключили к точкам электропитания 220 В стабилизаторы напряжения. Администрация объекта также провела инструктаж сотрудников по правилам подключения и использования оборудования, чтобы избежать подобных ситуаций в будущем.

Чаще всего монтажники обращаются в службу техподдержки с вопросами о способах изоляции выходов камеры

Николай Мороз | специалист технической поддержки, ООО «АВС» (IronLogic)

Если возникают вопросы именно по оборудованию IronLogic, то обычно они связаны с неправильным подключением либо с обновлением прошивок. Вопросы по программному обеспечению возникают в случае работы с несколькими подсетями.

Хотелось бы предостеречь от самых распространенных ошибок.

1. Проблема: не доходит сигнал от считывателя к контроллеру по Dallas TM (IBatton).

Решение: при расстоянии от контроллера до считывателя более двух метров необходимо использовать витую пару. А с расстоянием более 30 метров экспериментировать не рекомендуется.

2. Проблема: не доходит сигнал от считывателя к контроллеру по Wiegand.

Решение: правильное подключение предполагает две витых пары: одна — для DATA0/Ground, вторая — DATA1/+12. Также при подключении следует проверять разрядность передаваемых считывателем данных и готовность контроллера принимать эти данные.

3. Проблема: пропадает связь с некоторыми контроллерами при использовании линии связи RS-485.

Решение: необходимо объединить земли у всех контроллеров. Объединение земли важно для длинных (более 50 метров) линий и при большом числе устройств (более пяти) на линии. Это нужно для выравнивания разности потенциалов, которая возникает между источниками питания контроллеров. В случае питания от разных фаз сети переменного тока такое подключение может понадобиться и при двух контроллерах в линии. С разницей до 5 В контроллер справится сам, а вот разница более 15 В уже может вывести его из строя. Поэтому при прокладке линии рекомендуется использовать две витых пары: одной ведут саму линию связи, а другой, объединив оба провода, соединяют землю. На конвертере клемма для подключения земли обозначена буквой «G»

Если возникают вопросы именно по оборудованию IronLogic, то обычно они связаны с неправильным подключением либо с обновлением прошивок

Роман Мишин | технический директор, ООО «КОММЕНД РУС» (Schneider Intercom GmbH)

Оборудование от Schneider Intercom часто устанавливается на промышленных объектах. Чтобы у монтажных организаций не возникало каких-то трудностей при установке нашего оборудования, мы стараемся заранее подготовить людей к работе, тем самым предугадав все возможные подводные камни. Кроме того, наше оборудование довольно простое, у него весьма дружелюбный интерфейс, отладка идет через web-браузер. Таким образом, монтажникам практически все доступно, а если у них что-то не получается, то они обращаются к нам напрямую, и мы в короткий срок помогаем устранить возникшую проблему.

Как и в любом рабочем процессе, случаются какие-то сложные ситуации, но они, как правило, стандартны. Иногда появляются проблемы с регулировкой громкости, подавлением эха в каких-то местах. На производстве это особенно актуально, потому что на промышленных объектах часто фиксируется повышенный уровень шума, поэтому и настраивать системы сложнее, чем в офисе.

