

## Jälle müristab: kuidas hoida ära äikesekahjud?

11. juuni 2020 - 12:46 Autor: [AM](#)



Igal aastal suve hakul on jutuks äike ja selle tekitatud kahjud. See tekitab tuhandetele Eestimaa peredele peavalu, sest läbi kärssab hinnaline koduelektroonika ning mõjutatud on palju erinevaid sideteenuseid. Selleks, et äikesega kaasnevaid muresid ennetada, on vaja nii sidefirmade kui inimeste ühiseid pingutusi, kirjutab Telia Eesti tehnikute üksuse juht Pepe Aaviksoo.

Kauaoodatud suveperiood ja soe ilm toovad lisaks mõnusatele suveõhtutele endaga kaasa ka kõuemürina ning äikese. Paraku on see ohtlik erinevatele sideteenustele ning võib põhjustada ülepingskahjusid nii teenusepakkuja võrgusõlmedes kui klientide kodudes.

Äikesest tingitud mured põhjustavad ainuüksi Telia kõnekeskustesse ja esindustesse igal aastal tuhandeid pöördumisi. Sellele lisandub sadu tehnikute visiite klientide juurde, et tekkinud kahjusid kõrvaldada. Lisaks saavad äikesehooajal kahjustada tuhanded kliendiseadmed, mis põhjustab kümnete ja sadade tuhandete eurode ulatuses lisakulutusi.

### **Vaata, kus parajasti äike möllab!**

Et olla äikeseperioodiks paremini valmis, vähendada tekkivat kahju ning kahandada koormust teeninduskanalitele, on Telia viimastel aastatel ellu viinud mitmeid arendusi ning suurendanud fookust selle nimel, et pakkuda klientidele äikeseperioodil vajalikku tuge.

### **Kuidas saab sidefirma võimalikke äikesekahjusid ennetada?**

Ennetavate tegevuste eesmärk on vältida äikesest tingitud kahjude tekkimist. Esimene abinõu on siin võrgusõlmede kaitsmine äikesest tekkiva ülepinge eest. Näiteks valmivad kõik Telia uued võrgusõlmed täna porte katvate ülepingskaitsmetega.

Vanemates jaamades oleme kaardistanud äikesest rohkem mõjutatud võrgusõlmed ning taganud ka nendes vajalike kaitsmete olemasolu. Telia rohkem kui tuhandest võrgu jaotuskohast on pordid ülepinge eest täielikult kaitstud suuremas osas jaamadest. Juba 2019. aasta äikesehooajale vastu minnes olime varustanud kaitsmetega täiendavalt 7000 porti just nendes jaamades, mis aasta varem äikesest suuremal määral mõjutatud olid.

Samal ajal on oluline kaitsta ka kliendi liiniosa ja seal paiknevaid seadmeid. Ülepingest kahjustatud seadmetele ei kehti tootja garantii, mistõttu peab klient võtma parandamise või uue seadme ostu kulud enda kanda. Seetõttu oleme panustanud juba aastaid sellesse, et kasvatada klientide teadlikkust, kuidas ennast ja oma kodust vara äikese eest kaitsta. Et info võimalikult paljude klientideni jõuaks, kasutame selleks väga erinevaid kanaleid: pressiteated ja uudislood kohalikes lehtedes, info kõikides Telia digitaalsetes keskkondades ja sotsiaalmeedias, teavitused suvekuudel väljastatud arvetel, meeldetuletused TV-ekraanil jne. Rõõm on tõdeda, et selgelt on näha klientide teadlikkuse kasvu ning üha rohkem majapidamisi võtab äikese ohu korral tarvitusele vajalikud abinõud.

## **Klientide teavitus äikese ajal**

Kui äike on siiski juba kahjustanud võrgusõlmi ja/või klientide seadmeid, on kõige olulisem see, kuidas kliendiga probleemi lahendamise vältel kontaktis olla. Kui teenused ei toimi ja puudub asjakohane info, suureneb kliendipöördumiste arv nii kõnekeskuse kui esinduste suunal. See omakorda võib tekitada pikemaid ooteaegu ja järjekordi.

Olukorra leevendamiseks tuleb sääraseid pöördumisi ennetada ning jagada vajalikku informatsiooni ja juhiseid proaktiivselt. Selle eelduseks on reaajas toimiv monitooring. Telias täidab seda rolli 2018. aasta kevadel loodud rakendus SÄRTS. See on lahendus, mis reageerib koheselt, kui mõnes võrgusõlmes muutub kindlal ajavahemikul suurem hulk porte mitteaktiivseks, andes Telia juhtimiskeskusele sellest märku. Nii saab äikesekahjustustele reageerida juba enne, kui esimesed kliendid tekkinud tõrget tajuvad ning kõnekeskusesse helistavad. Ainuüksi 2019. aasta suveperioodil genereeris SÄRTS üle 4000 äikese kahtlusega alarmi.

Äikeserikke kahtlusega klientidele saadab süsteem SMS-teavituse, mis annab mõista, et Telia juba tegeleb mure lahendamiseks. Samuti saavad kliendid teavituse, kui ettevõtte poolne liiniosa on kontrollitud ning teenuse mittetaastumisel vajavad vahetamist kliendi seadmed.

## **Äikeserikete käsitlemisel tuleb appi automaatika**

Äikeserikete või katkestuste korral on kriitilise tähtsusega kliendile pakutavad lahendused – need peavad olema kiired ja tõhusad. Seejuures mängib olulist rolli protsesside automatiseerimine. Näiteks, kui süsteem tuvastab, et äikesest mõjutatud jaamadel puuduvad ülepingekaitsmed, luuakse automaatselt tööülesanne tehnikule, kes konkreetseid jaamu kontrollima asub. Kui aga süsteem tuvastab, et jaamas on pordid kaitstud, saadetakse klientidele teavituse koos juhustega edasiseks tegevuseks koduste seadmete kontrolliks ja vajadusel välja vahetamiseks.

Samuti ei käsitleta äikeserikkeid enam üksikriketena ja neid lahendatakse pigem „kobaratena“, alustades alati Telia liiniosa tõrgete kõrvaldamisest ning selle toimivuses veendumisest.

Kui klient siiski soovib või vajab tehniku tuge, suunatakse äikeserikked planeerimiseks tööd juhtidele, kelle abil on võimalik ühe piirkonna rikkeid konkreetsetele tehnikutele grupeerida ning ka visiidi pikkuseid vastavalt vajadusele korrigeerida.

## **Kuidas saab inimene ise kaitsta äikese ajal koduelektroonikat?**

- **Ühenda juhtmed ja kaablid seinakontaktidest lahti**

Kõuemürinat kuuldes või suvel pikemaks ajaks kodust ära sõites tasub oma koduelektroonika juhtmed vooluvõrgust lahti ühendada. Samuti tuleks eemalda seinakontaktidest internetikaabel ja võimalikud antennijuhtmed. Oluline on need lahti ühendada just seinakontaktist, mitte seadme küljest, sest seinakontaktis olevad kaablid võivad pikselöögist sellegipoolest kahjustada saada.

- **Soeta piksekaitsmega voolujuhe**

Ülepinge kahjustuste riski aitab vähendada piksekaitsmega voolupikendusjuhe, kuhu saab ühendada korraga mitu seadet. Kui maja vooluvõrk on maandamata, siis piksekaitsmega voolujuhtmest abi pole, sest kaitse peab saama ülepinge ikkagi kuhugi maandada. Samas peab arvestama, et pikse otselöögi korral ükski seade kaitset pakkuda ei suuda. Nimetatud kaitsmeid saab soetada suurematest ehitus- ja elektroonikakauplustest ning ülepingekaitsmeid saab tellida ka Telia e-poest.

- **Kontrolli maja vooluvõrk üle**

Vanemates majades on vooluvõrk sageli maandamata ja muretsetud äikesekaitsmed ei pruugi piisavalt toimida. Seetõttu tuleks spetsialistidel lasta oma maja vooluvõrk üle kontrollida ning veenduda, et maja oleks äikese eest võimalikult hästi kaitstud.

- **Seadmete taasühendamisel varu kannatust**

Pärast äikest varu veidi kannatust – äikese möödudes ja elektriühenduse taastudes saad seadmed

voolu- ja internetivõrku tagasi ühendada. Kui telefon on tumm, teler ei näita pilti või internetti pole, soovitame oodata umbes 30 minutit, et ühendused jõuaks taastuda.

Telia Online-abi keskkonnas on üleval ka video, kuidas oma koduseid seadmeid äikese eest kaitsta: [www.telia.ee/aike](http://www.telia.ee/aike).

[Uudised](#)

[Lahendused](#)

[Andmeside](#)

[Võrguseadmed](#)