АССОЦИАЦИЯ ДОКУМЕНТАЛЬНОЙ ЭЛЕКТРОСВЯЗИ

Совершенствование управления качеством связи в контексте развития ССОП

Аркадий Кремер
председатель Исполкома АДЭ

АССОЦИАЦИЯ ДОКУМЕНТАЛЬНОЙ ЭЛЕКТРОСВЯЗИ

Содержание

- **Проект «Концепции управления качеством связи в РФ»**
- Тенденции развития ССОП и актуальные задачи управления качеством связи
- Рабочая группа АДЭ по управлению качеством связи

АССОЦИАЦИЯ ДОКУМЕНТАЛЬНОЙ ЭЛЕКТРОСВЯЗИ

Основные понятия и определения

- **Качество связи** - совокупность качества сети связи, качества услуги связи и восприятия качества услуги связи потребителями (клиентский опыт)

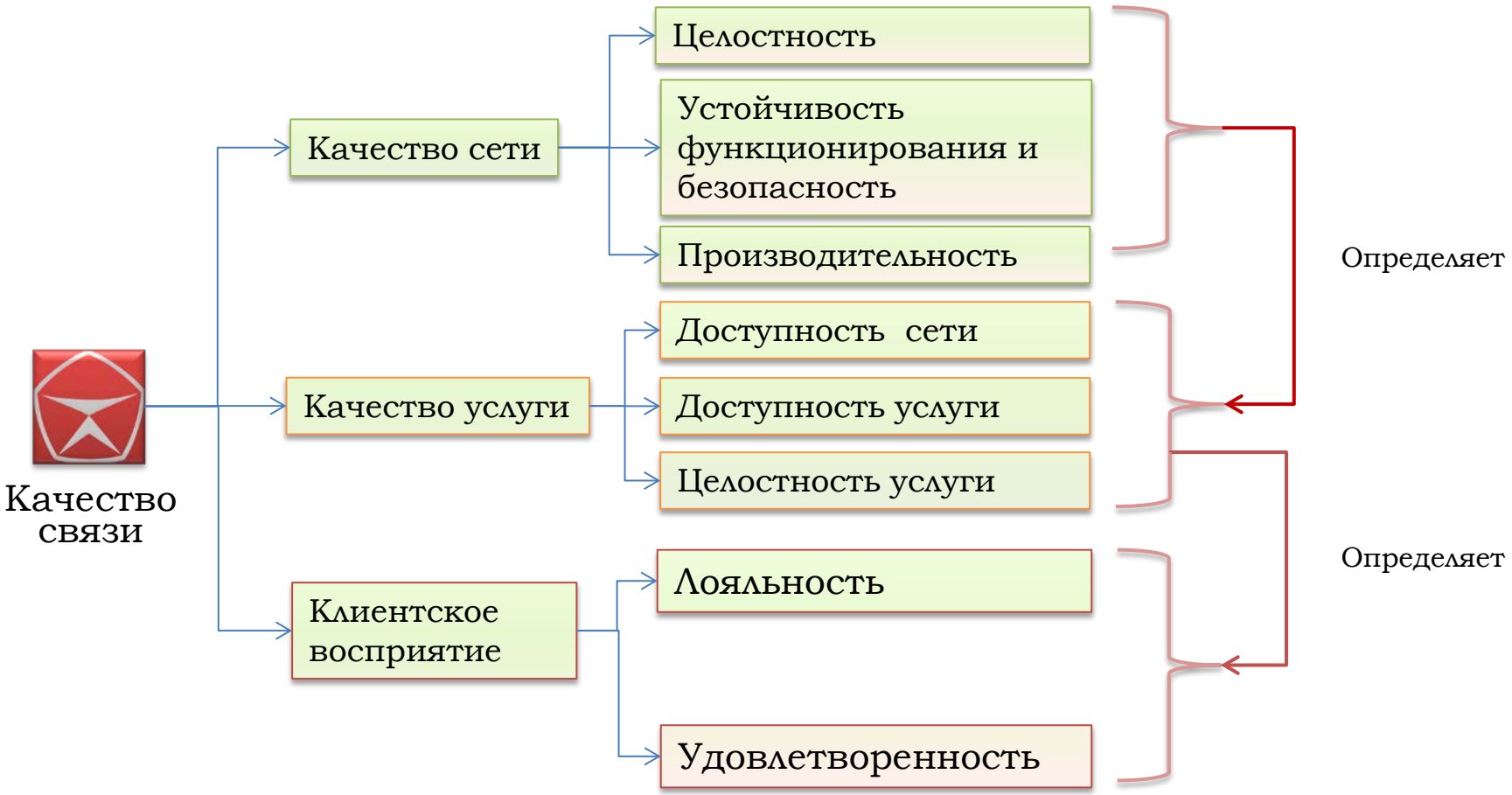
- **Качество сети связи** – степень соответствия сети связи требованиям к ее доступности, устойчивости, целостности и безопасности, позволяющая оказывать с ее помощью услуги связи

- **Качество услуги связи** – совокупность существенных свойств услуги, обуславливающих ее пригодность для удовлетворения потребностей абонента (пользователя)

- **Восприятие качества услуги связи потребителями (клиентский опыт)** – совокупность ощущений абонента (пользователя), отражающих степень его ожиданий и удовлетворенности услугами связи

АССОЦИАЦИЯ ДОКУМЕНТАЛЬНОЙ ЭЛЕКТРОСВЯЗИ

Составные элементы качества связи (Рек. МСЭ-Т Е.800, Е.804)



АССОЦИАЦИЯ ДОКУМЕНТАЛЬНОЙ ЭЛЕКТРОСВЯЗИ

Система управления качеством связи



АССОЦИАЦИЯ ДОКУМЕНТАЛЬНОЙ ЭЛЕКТРОСВЯЗИ

Базовые принципы управления

1. Единые организационные, методологические и технологические механизмы
2. Отказ от обязательного нормирования показателей качества услуг связи при наличии конкурентной среды на рынке услуг связи и его необходимость в условиях отсутствия конкуренции
3. Обеспечение открытости и прозрачности результатов оценки качества услуг связи
4. Обеспечение измеримости, воспроизводимости и сравнимости результатов оценок качества услуг связи
5. Вовлечение в процесс управления качеством услуг связи абонентов (пользователей)
6. Поэтапное достижение целей и решение необходимых для этого задач по мере развития ССОП
7. Обеспечение возможности принятия решений всеми участниками процесса управления качеством связи

АССОЦИАЦИЯ ДОКУМЕНТАЛЬНОЙ ЭЛЕКТРОСВЯЗИ

Ограничения

1. Ограниченность ресурсов сетей связи, объемов инвестиций и расходов операторов связи, объемов бюджетного финансирования
2. Ограниченность РЧС из-за проблем, связанных с обеспечением ЭМС и недостаточностью темпов конверсии
3. Использование абонентами контрафактного или обладающего не полной функциональностью пользовательского оборудования
4. Статистический характер испытательных выборок и динамика изменения сетевой нагрузки

АССОЦИАЦИЯ ДОКУМЕНТАЛЬНОЙ ЭЛЕКТРОСВЯЗИ

Содержание

- Проект «Концепции управления качеством связи в РФ»
- **Тенденции развития ССОП и актуальные задачи управления качеством связи**
- Рабочая группа АДЭ по управлению качеством связи

АССОЦИАЦИЯ ДОКУМЕНТАЛЬНОЙ ЭЛЕКТРОСВЯЗИ

Основные движущие силы появления новых технологий и сервисов

- Потребности клиентов, подкрепленные платежеспособным спросом
- Стремление поставщиков технических средств создавать рынок новых технологий и сервисов

Организационно-технологические перспективы

- Ближайшие
- Среднесрочные
- Долгосрочные



АССОЦИАЦИЯ ДОКУМЕНТАЛЬНОЙ ЭЛЕКТРОСВЯЗИ

Регуляторные перспективы

- Совершенствование лицензионных требований к услугам
- Совершенствование лицензионных требований к управлению сетями
- Доступность радиочастотного спектра
- Строительство сетей связи и объектов информационной инфраструктуры



АССОЦИАЦИЯ ДОКУМЕНТАЛЬНОЙ ЭЛЕКТРОСВЯЗИ

Содержание

- Проект «Концепции управления качеством связи в РФ»
- Тенденции развития ССОП и актуальные задачи управления качеством связи
- **Рабочая группа АДЭ по управлению качеством связи**

АССОЦИАЦИЯ ДОКУМЕНТАЛЬНОЙ ЭЛЕКТРОСВЯЗИ

Рабочая группа АДЭ

- Выявление и распространение лучших практик
- Разработка проектов нормативных документов
- Разработка предложений по мониторингу
- Ведение образовательно-просветительской работы
- Участвуют операторы связи, разработчики технических средств, системные интеграторы, регуляторы





АССОЦИАЦИЯ ДОКУМЕНТАЛЬНОЙ ЭЛЕКТРОСВЯЗИ

Управление качеством связи



– важный драйвер развития технологий и новых перспективных инфокоммуникационных услуг на основе окупаемости инвестиций и с учетом обеспечения технологической независимости и информационной безопасности Российской Федерации.

АССОЦИАЦИЯ ДОКУМЕНТАЛЬНОЙ ЭЛЕКТРОСВЯЗИ

Спасибо за внимание

www.rans.ru