

Система мониторинга качества услуг связи

УДК 621.391

Р.А. РОДИН, директор НТЦ “Качество и безопасность сетей связи” ФГУП ЦНИИС

Система мониторинга качества услуг связи

The System of Monitoring the Quality of Communication Services

Контроль качества услуг связи по передаче данных является актуальной задачей, поскольку все больше производственных и бизнес-процессов не могут осуществляться без своевременного получения этой телекоммуникационной услуги заданного качества.

Система мониторинга, предложенная в статье, позволяет:

повысить качество получаемых услуг связи за счет постоянного контроля (мониторинга) показателей качества передачи данных;

оптимизировать расходование финансовых средств за аренду каналов передачи данных, оплачивая только предоставление услуг связи договорного качества и выставляя обоснованные претензии к оператору связи (провайдеру) в отношении качества предоставляемых им услуг связи;

повысить надежность внутренних сетей связи, сокращая простои информационных корпоративных сервисов за счет снижения времени на анализ, поиска причин неисправностей и оповещения о нештатных ситуациях;

осуществлять диагностику и анализ загрузки внутренних сетей связи за счет измерения реального внутреннего маркированного трафика.

Control of the quality of communication services for data transmission is an urgent task, since an increasing number of production and business processes cannot be carried out without timely receipt of this telecommunication service of a given quality.

The monitoring system proposed in the article allows:

improve the quality of received communication services through constant control (monitoring) of data transmission quality indicators;

optimize the spending of financial resources for the payment of the lease of data transmission channels, paying only for the provision of communication services of contractual quality and making reasonable claims to the communication operator (provider) in relation to the quality of the communication services provided by it;

improve the reliability of internal communication networks, reducing the downtime of information corporate services by reducing the time for analysis, troubleshooting and notification of emergency situations;

carry out diagnostics and analysis of the load of internal communication networks by measuring real internal marked traffic.

Ключевые слова: мониторинг, качество, услуги связи, передача данных.

Keywords: monitoring, quality, communication services, data transmission.

Характеристика качества услуг связи

В настоящее время контроль качества услуг связи по передаче данных становится все более актуальной задачей, поскольку возрастающее количество производственных и бизнес-процессов не может осуществляться без своевременного получения этой телекоммуникационной услуги заданного качества.

Качество услуг связи по передаче данных характеризуется рядом показателей:

предоставление доступа к услуге;
оказание услуги в штатном режиме;

обеспечение расчетов за услуги связи;

обслуживание обращений пользователей;

техническая поддержка услуги.

Интегральным показателем качества услуги в целом считается степень удовлетворенности пользователей.

Ряд показателей услуги по передаче данных характеризуется действиями персонала при оказании услуг и организацией взаимоотношений пользователя услуг связи и оператора связи, предоставляющего такую услугу. В техническом отношении качество услуги связи определяется соответствующими показателями, характеризующими состояние сети передачи данных опе-

ратора связи. К таким показателям можно отнести:

качественные и количественные характеристики оборудования связи, обеспечивающего передачу данных;

качественные и количественные характеристики каналов передачи данных (информации);

нормы оперативности оказания услуг связи;

параметры учета объема оказанных услуг связи по передаче данных;

характеристики условий для потребителей услуг связи, при соблюдении которых они могут получить услуги связи по передаче данных соответствующего качества.