

СОВРЕМЕННЫЙ ПОДХОД К ОПРЕДЕЛЕНИЮ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА УСЛУГ СВЯЗИ

УДК: 621.39

КУЛИКОВА Т.А., ЛУПАНИН ВИКТОР ПАВЛОВИЧ
(ФГУП ЦНИИС)

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА:

КАЧЕСТВО УСЛУГ СВЯЗИ/QUALITY OF COMMUNICATION SERVICES, QOSR, QOSO, QOSD, QOSE

АННОТАЦИЯ:

В статье рассматриваются понятия качества услуг связи, модели формирования показателей качества услуг, критерии оценки качества и функциональные элементы услуг в соответствии с рекомендациями МСЭ-Т для традиционных и новых услуг связи. Рассмотрена связь показателей качества, определенных с позиций пользователя, с «ключевыми показателями эффективности», поддерживающими бизнес-цели операторов связи. Даны рекомендации по формированию системы показателей качества услуг.

The article discusses the concept of quality of services, model of formation of indicators of quality of services, criteria for evaluating the quality and functional aspects of the services in accordance with the ITU-T for traditional and new services. The relationship between quality indicators defined from the standpoint of the user, with "key performance indicators" that support the business goals of the operators. Recommendations about formation of system of indicators of service quality.

СПИСОК ЦИТИРУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Рекомендация E.800 МСЭ-Т (2008). Definitions of terms related to quality of service.
2. Рекомендация E.860 МСЭ-Т (2002). Framework of a service level agreement.
3. ГОСТ Р ИСО 9000-2008. СМК. Основные положения и словарь.
4. Рекомендация E.802 МСЭ-Т (2007) Framework and methodologies for the determination and application of QoS parameters.
5. Куликова Т.А., Ярошевская Л.И. Актуальность оценки качества предоставления услуг связи// Электросвязь. 2008. № 2. С. 57 — 59.
6. ГОСТ Р ИСО 9001-2008. Системы менеджмента качества. Требования.
7. ETSI ETR 003 ed.2 (1994-10), Network Aspects (NA); General Aspects of Quality of Service (QoS) and Network Performance (NP).
8. Рекомендация G.1000 МСЭ-Т (2001). Communications Quality of Service: A Framework and Definitions.
9. Рекомендация E.419 МСЭ-Т (2006). Business oriented key performance indicators for management of networks and services.