

27-29 февраля 2012

# wiSLA – Создание системы управления конфликтами национального уровня

Бакланов Игорь

Президент

[ibaklanov@wellink.ru](mailto:ibaklanov@wellink.ru)

Компания Wellink

[www.wellink.ru](http://www.wellink.ru)

Тел.: +7 (495) 979 56 43



## Реализованные проекты wiSLA в 2010-2011 гг

- ▶ Мобильные ТелеСистемы (Комстар-ОТС)  
Case Study от TM Forum
- ▶ Пенсионный Фонд Российской Федерации (ПФР)
- ▶ Федеральная служба охраны Российской Федерации (ФСО)
- ▶ Амтел-связь (Горком)
- ▶ Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (Роскомнадзор)
- ▶ Федеральное агентство по управлению государственным имуществом (Росимущество)
- ▶ Правительство г.Москвы
- ▶ И еще 15 проектов в стадии запуска 😊



# Качество связи – основной фактор эффективности ИТ



Бизнес-критические услуги и приложения

Видеоконференции

IP телефония (call-центры и др.)

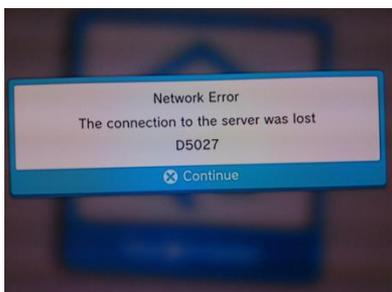


# Что мы понимаем под конфликтом?

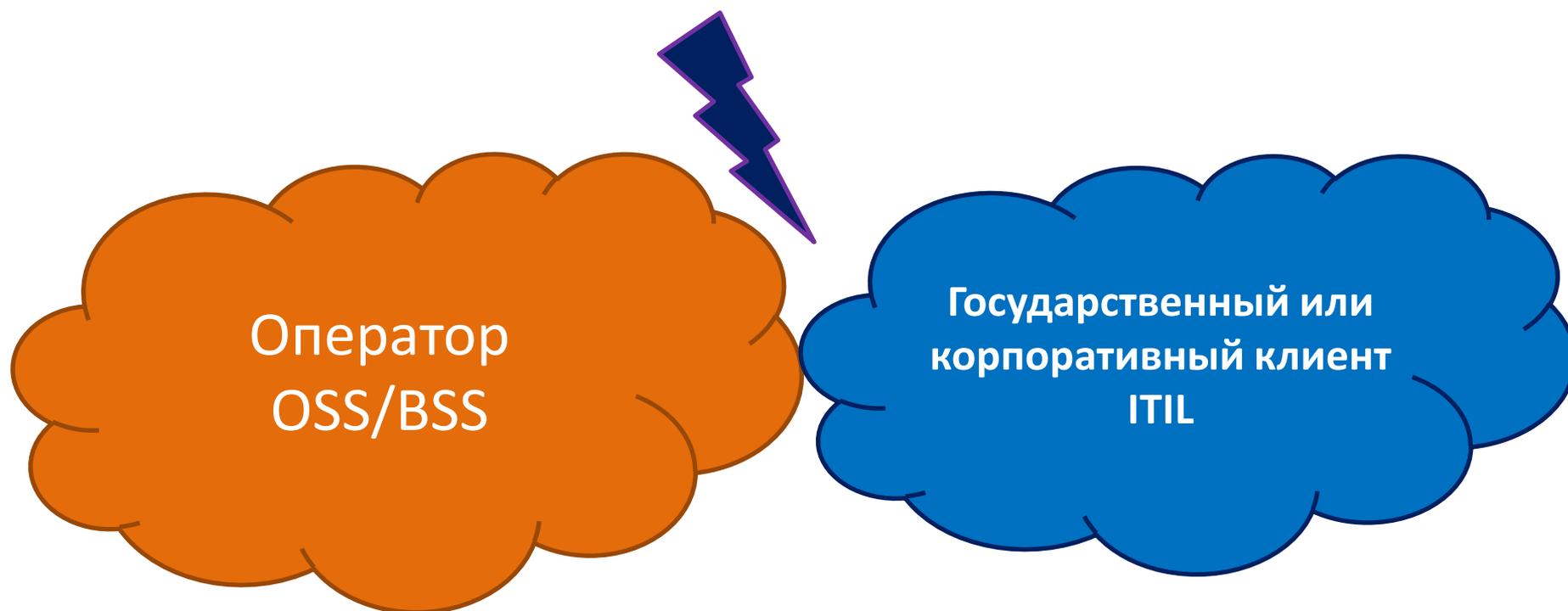
Клиент



Поставщик услуг связи



## Точка конфликта в географии...

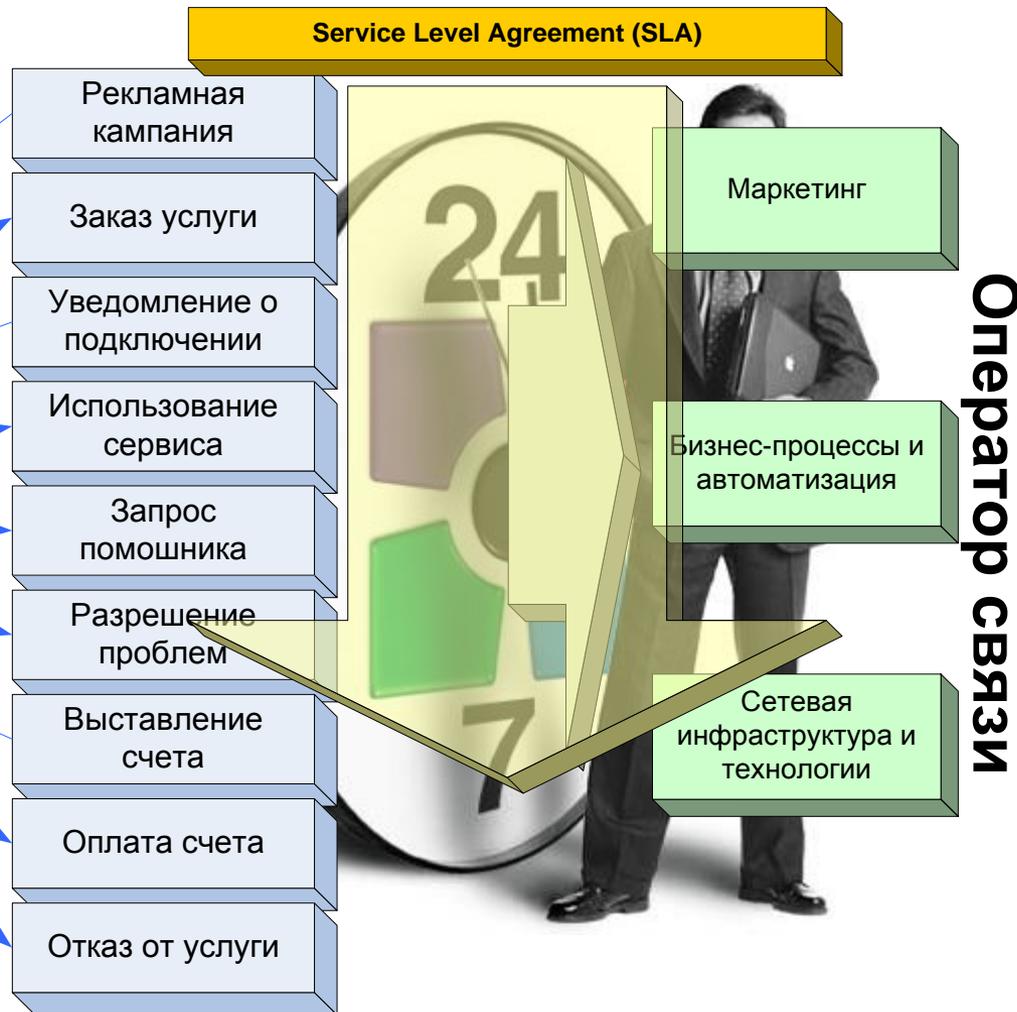


# Точка конфликта в понимании...

Совокупность всех точек взаимодействия между пользователем и оператором создает целостное представление о качестве обслуживания!



**Пользователь**

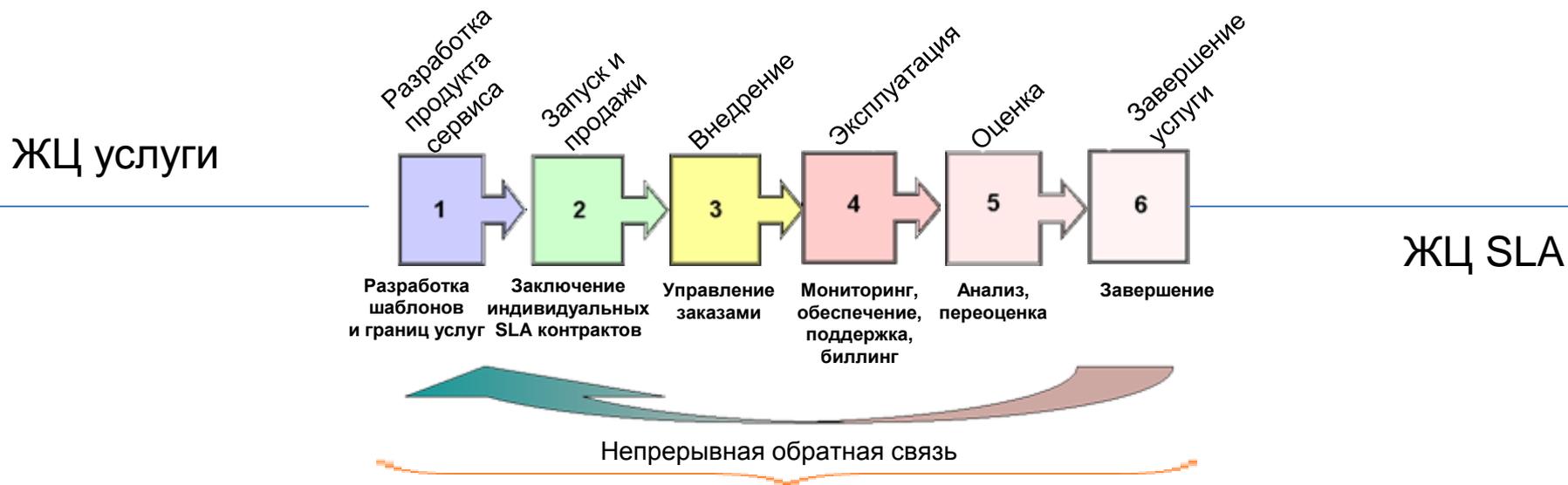


SLA – единая точка зрения пользователя и оператора на качество обслуживания!

## Понятие SLA

- ▶ SLA – это соглашение о качестве обслуживания
- ▶ Как любое соглашение SLA – продукт непротивления сторон
- ▶ Как любая система пограничного свойства это система разделения ответственности

# wiSLA – платформа управления качеством услуг



- урегулирование конфликтов между поставщиками и потребителями услуг связи на основе управления сквозными процессами жизненного цикла услуги (PLM)
- управление на уровне продуктов и услуг SLA, а не отдельными услугами и метриками



- оперирует понятными в повседневной жизни терминами продукта, услуги, точки доступа и канала
- Удобный, запоминающийся и интуитивно понятный интерфейс
- Модульная распределенная архитектура системы

## Наши локомотивы

- ▶ Системы ВКС -> система обеспечения корпоративного ВКС
- ▶ Мобильные сегменты 3G/4G -> системы обеспечения реконструкции сетей
- ▶ «Облачные технологии» -> системы функционирования «облаков»
- ▶ «Электронная Россия» -> система обеспечения СМЭВ
- ▶ Электронные города -> система обеспечения государственных услуг

## Управление конфликтами – это больше чем SLA!

- ▶ Сочетание мониторинга, процессинга и административной деятельности
- ▶ Выравнивание конфликта на трех уровнях:
  - ▶ Технический
  - ▶ Процессинговый
  - ▶ Юридический
- ▶ Разделение ответственности
- ▶ Высокие требования к релевантности информации – нельзя допустить генерации конфликтов
- ▶ Нелинейные и динамические схемы реализации проекта

## Электронный город N

- ▶ Непосредственный опыт
- ▶ Нельзя назвать оператора

## Особенности проекта

- ▶ Это первый масштабный проект в области «облачных технологий» в России
- ▶ Масштаб проекта потрясает!
- ▶ Скорость развертывания проекта – на уровне сверхзвуковой
- ▶ Количество участников проекта очень велико

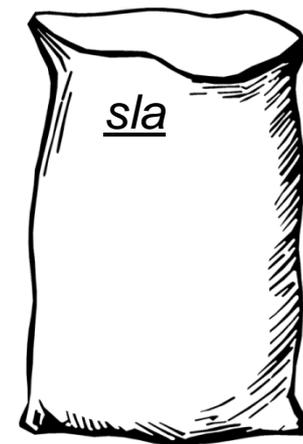
## Мегаконфликт проекта

- ▶ **Анамнез**: система электронного документооборота иногда сбоит (частое явление в «облаках»)
  
- ▶ Участники процесса предоставления услуги:
  - ▶ Производители серверов
  - ▶ Разработчики ПО
  - ▶ Владельцы ЦОД
  - ▶ Инженеры по транспортной сети
  - ▶ Операторы каналов доступа
  - ▶ Производители клиентских устройств
  - ▶ Интеграторы
  - ▶ Клиенты
  
- ▶ Итого: 8 групп участников, >10 тыс. точек конфликта

# Задача выбора системы управления SLA



Fresh Promotions



Что выбрать???

## Результаты внедрения

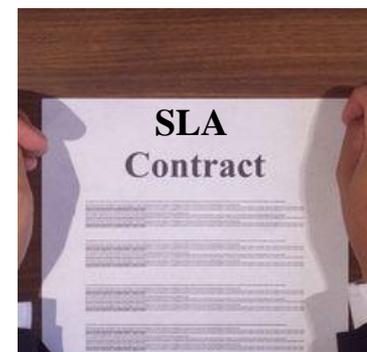
- ▶ Разделение ответственности L3 и L7
- ▶ Внедрение системы мониторинга ответственности и качества (каждый видит свое)
- ▶ Все 8 групп получают доступ к системе через порталы контрагентов
- ▶ Началось последовательное лечение конфликтов

# wiSLA – основа управления взаимоотношениями

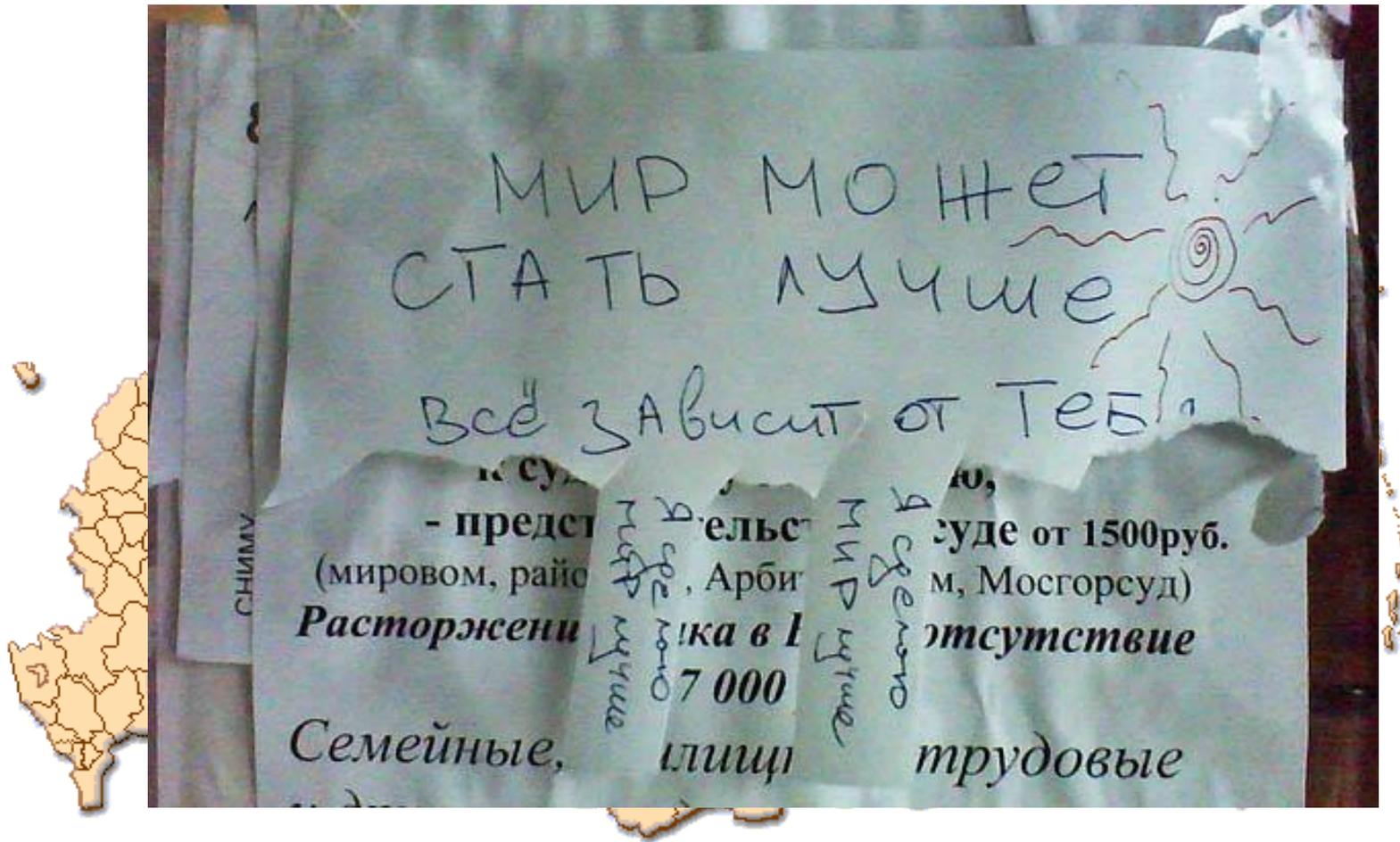
Клиент



Поставщик услуг  
СВЯЗИ



# Сколько точек конфликта мы здесь найдем?



## О компании

- ▶ Основана в 2009 году
- ▶ Разработчик программного обеспечения
- ▶ Специализируется на продуктах для:
  - ▶ Операторов связи
  - ▶ Государственных органов
  - ▶ Банков
  - ▶ Образования и здравоохранения
- ▶ Центральный офис расположен в Москве
- ▶ Наши партнеры и клиенты:



**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО**  
ПО УПРАВЛЕНИЮ ФЕДЕРАЛЬНЫМ ИМУЩЕСТВОМ

**tmforum**

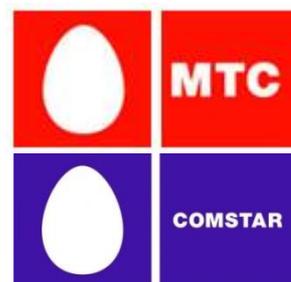
**Metrotek**



**ТЕХНОСЕРВ**  
КОНСАЛТИНГ



**BI Telecom**



**IBM**



**Амтел**  
СВЯЗЬ

**микротест**

**NVisionGroup**

**ОДОЛЕЛИ КОНФЛИКТЫ?  
ТОГДА МЫ ИДЕМ К ВАМ!**

Wellink

[www.wellink.ru](http://www.wellink.ru)

