

# «КОМСТАР-ОТС» ввел услугу по обеспечению гарантированного уровня обслуживания на основе SLA



«КОМСТАР-ОТС» впервые в России ввел в коммерческую эксплуатацию услугу по обеспечению гарантированного уровня обслуживания виртуальных частных сетей связи (Virtual Private Network, VPN), основанную на Соглашении об уровне обслуживания между оператором и абонентом (Service Level Agreement, SLA).

## История проекта

В современных условиях развития телекоммуникационного рынка важнейшим конкурентным преимуществом для операторов связи является качество предоставляемых услуг и обслуживания абонентов.

Задача внедрения системы контроля качества услуги VPN на основе заключения Соглашения об уровне обслуживания (SLA) стала одной из составляющих комплексной программы развития компании «КОМСТАР-ОТС» на 2009 год. Эта программа предусматривает формирование единых нормативов качества и приведение всех бизнес-процессов в соответствие с этими стандартами.

К системе контроля качества услуг VPN на основе SLA предъявлялись следующие основные требования:

- автоматизация процессов управления SLA и внедрения услуг с SLA в рамках сквозного процесса -от подключения клиента до корректировки счетов при нарушении SLA ;
- обеспечение непрерывного контроля ключевых показателей качества (KQI) услуги ;
- предоставление возможности абоненту самостоятельно контролировать взятые оператором связи обязательства .

*«Оказание услуги SLA это один из первых шагов к реализации программы внедрения повышенных стандартов качества предоставления услуг и обслуживания клиентов. Фактически подобное соглашение позволяет абоненту самостоятельно осуществлять контроль оператора связи. «КОМСТАР-ОТС» станет пионером на этом рынке: системы SLA в России ранее не применялись.»*

*Александр Кириллов,  
вице-президент по технологиям  
Группы компаний  
«КОМСТАР-ОТС»*

«КОМСТАР -Объединенные ТелеСистемы» - крупнейший оператор интегрированных телекоммуникационных услуг в России и СНГ. На базе собственной мультисервисной сети связи компания предоставляет полный спектр самых современных телекоммуникационных услуг и интегрированных решений. Оператор осуществляет проекты по телефонизации офисов, созданию полномасштабных корпоративных сетей связи, комплексному телекоммуникационному оснащению объектов жилой и коммерческой недвижимости. В Группу компаний «КОМСТАР-ОТС» входят МГТС, а также «КОМСТАР-Регионы». Основной акционер «КОМСТАР-ОТС» -ОАО «Мобильные ТелеСистемы».

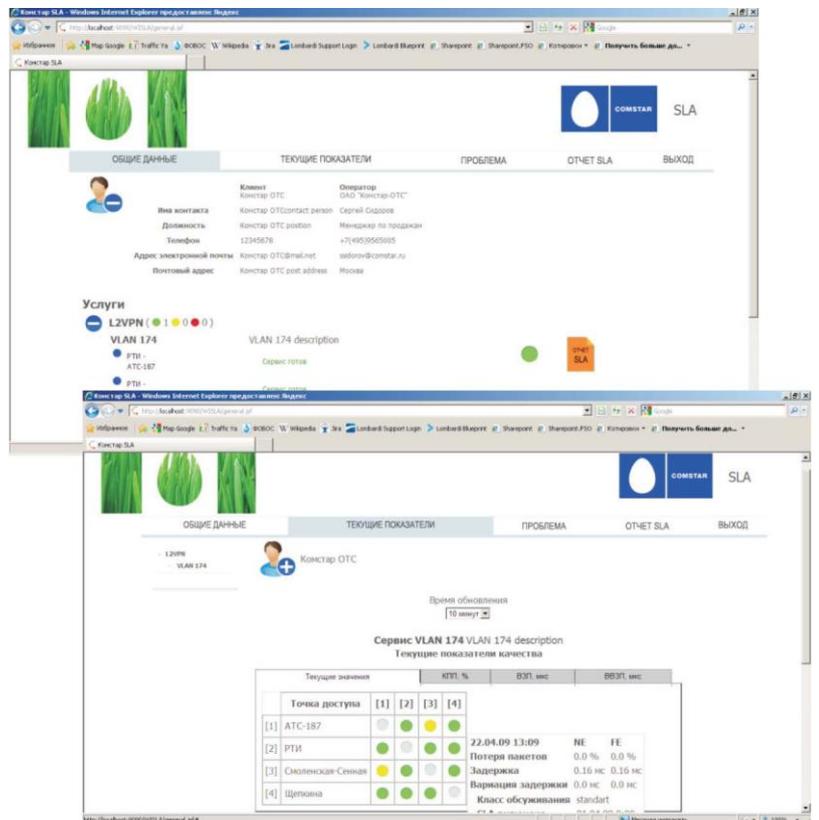
## Реализация проекта

Реализация подобного проекта требовала использования передовых подходов, отвечающих не только отечественным нормам технического регулирования, но и международным практикам и, прежде всего, методологиям TM Forum. Таким решением стало внедрение программно-аппаратного комплекса wiSLA (well integrated SLA), разработанного компаниями БиАй Телеком и Метротек.

В начале 2009 г. на сети «КОМСТАР-ОТС» в Москве проведено тестирование оборудования и программного обеспечения wiSLA. Летом того же года услуга по обеспечению гарантированного уровня обслуживания VPN на основании SLA между оператором и абонентом была введена в коммерческую эксплуатацию.

## Портал абонента

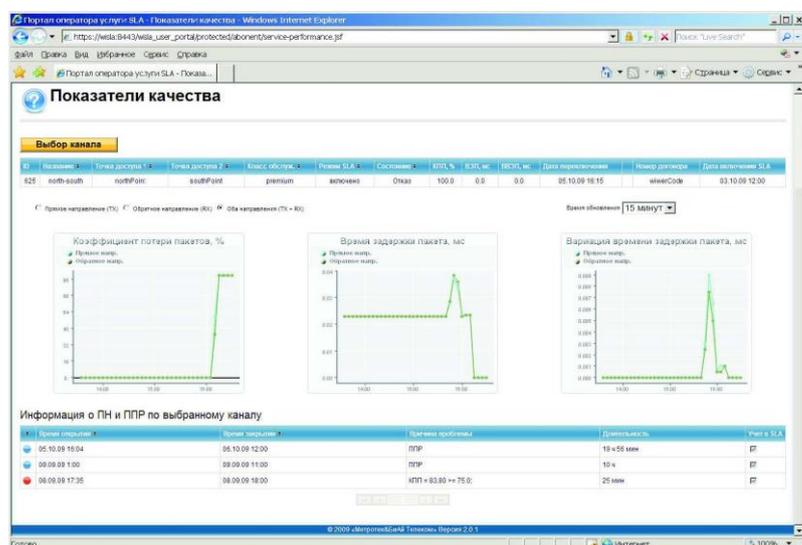
Введя услугу по обеспечению гарантированного уровня обслуживания VPN на основании SLA, оператор предоставляет абонентам доступ к portalу самообслуживания абонента wiSLA, содержащему информацию о значениях основных показателей надежности и качества обслуживания.



Интерфейс портала абонента, позволяющий пользователю видеть текущее состояние своих каналов связи, значения показателей качества как в настоящий момент, так и их графики временной зависимости по выбранному интервалу.

## Портал оператора

Для прогнозирования изменения качества услуги и проведения необходимых мероприятий по предотвращению снижения уровня качества инженерам «КОМСТАР-ОТС» доступна более детальная статистика с заранее определенными пороговыми значениями показателей качества сервиса NGN VPN. При достижении пороговых значений wiSLA автоматически обеспечивает оповещение инженеров службы поддержки клиентов и контроль процесса восстановления качества сервиса.



Временные зависимости значений показателей качества (коэффициент потери пакетов, время задержки пакетов, вариация времени задержки пакетов) по выбранному каналу на портале оператора. В нижней части страницы отображаются паспорта неисправности и планово-профилактические работы.

## О системе wiSLA

Система wiSLA базируется на передовых технологиях управления бизнес-процессами (BPM) и сервисно-ориентированной архитектуры (SOA). Она позволяет Заказчику предоставлять своим клиентам дополнительную услугу контроль качества, которая реализуется с помощью подсистемы управления качеством SLM (Service Level Agreement Management).

Система осуществляет процесс мониторинга SLA и обеспечивает:

- сбор показателей производительности (KPI) и вычисление показателей качества сервиса (KQI);
- контроль KQI и оповещение клиентов и пользователей, в том числе, и в других системах, при нарушении SLA;
- учет сервисов и SLA клиентов;
- формирование отчетов SLA и отображение их в личном кабинете пользователя.

Архитектура wiSLA включает в себя программные компоненты, располагаемые в центре управления сетью, и аппаратные компоненты в виде многофункциональных измерительных зондов

Внедрение SLA выполняется динамическими циклами, что позволяет системе SLA/SLM легко адаптироваться к условиям быстро изменяющегося рынка.

## Результаты

«КОМСТАР-ОТС» стал первым в России оператором связи, который внедрил услугу SLA европейского уровня, включая автоматизацию контроля и поддержки соответствующих бизнес-процессов компании.

Внедрение системы управления SLA позволило оператору:

- Разграничить зоны ответственности между подразделениями оператора за качество оказываемых услуг, контролировать выполнение взятых обязательств, анализировать эффективность процесса и управлять услугой SLA с использованием существующих систем управления в рамках сквозного процесса от подключения клиента до корректировки счетов при нарушении SLA;
- Уменьшить OpEx: внедрение продукта с SLA поддерживается инструментальными средствами контроля, регламентами и процедурами оператора связи, средствами автоматизации деятельности сменных инженеров и руководителей;
- Определить методики контроля ключевых показателей качества сервисов, критичных для различных типов пользователей услуг;
- Автоматизировать регламенты, процедуры и процессы управления SLA с использованием гибкой и масштабируемой платформы;
- Повысить ARPU за счет увеличения стоимости сервиса, контроль за качеством которого осуществляется в соответствии с SLA клиента в режиме реального времени.



## О компании Wellink

Wellink специализируется на разработке программного обеспечения и процессных приложений для операторов связи, энергетических холдингов, государственных структур, тяжелой промышленности, здравоохранения и финансового сектора.

Компания Wellink разработала ряд комплексных отраслевых продуктов, позволяющих заказчику автоматизировать и контролировать процессы оказания услуг, управлять их эффективностью и рентабельностью, интегрировать в свои услуги сервисы сторонних поставщиков.

Среди клиентов компании: КОМСТАР-ОТС, МТС, ВымпелКом, МегаФон, Скай Линк, Ростелеком, ПФР

ООО «Веллинк»

125130, Россия, Москва, Старопетровский проезд, д. 7а, стр. 5  
тел./факс: +7 (495) 979-56-43  
<http://www.wellink.ru>