



# «Ростелеком» запустил услугу мониторинга качества услуг передачи данных для корпоративных клиентов

Официальный пресс-релиз





**Национальный оператор ОАО «Ростелеком» совместно с NVision Group запустил услугу мониторинга клиентского IP SLA для корпоративных клиентов и государственных заказчиков на базе платформы управления соглашениями об уровне обслуживания wiSLA (well integrated SLA) компании Wellink.**

Целью проекта по внедрению услуги мониторинга клиентского IP SLA является повышение лояльности ключевых клиентов и дифференциация услуг ОАО «Ростелеком» в сегменте B2B/B2G путем обеспечения гарантированного уровня обслуживания. Данные цели были определены в рамках программы повышения качества услуг компании.

Реализованный проект позволил повысить конкурентоспособность оператора на рынке услуг связи, разграничить ответственность и внести прозрачность во взаимоотношения с клиентами и партнерами, контролировать качество предоставляемых каналов и сократить расходы на подготовку ежемесячных отчетов SLA (Service Level Agreement). Специально разработанная в рамках проекта бизнес-модель позволила предоставлять ключевым клиентам дополнительные сервисы, такие как мониторинг загрузки арендуемых каналов и контроль доступности информационных ресурсов.

«Теперь нам не нужно ждать звонка от клиента с жалобами на ухудшение качества услуг, – сказал Вице-Президент - Технический директор «Ростелеком» Иван Иванович Зима – специалисты подразделений по поддержке клиентов видят все отклонения от нормы параметров услуг в реальном времени и могут оперативно принимать решения по изменению ситуации на сети. Это позволит существенно повысить скорость реагирования и снизить случаи нарушения SLA. В любой момент я сам могу посмотреть нарушения SLA в конкретном филиале или у отдельно взятого клиента. И этот положительный опыт мы планируем расширить».

По мнению Генерального директора компании Wellink Владимир Левина, на сегодняшний день большинство российских операторов находятся на этапе развития, когда с заказчиком заключается SLA на бумаге. Но по факту проблемы с качеством услуг решаются от случая к случаю, так как у операторов нет для этого соответствующих инструментов, которые позволили бы на системной основе улучшать показатели качества услуг. Переход национального оператора Ростелеком на новый уровень задает новые стандарты качества услуг в корпоративном сегменте не только в России, но и странах СНГ. Заключение типовых соглашений SLA со всеми желающими компаниями, непрерывный мониторинг сквозного качества услуг и предоставление клиентам доступа к результатам измерений и отчетам SLA через портал самообслуживания – первый шаг на пути повышения доверия к поставщику услуг. Данный факт озаменован увеличением конкуренции в корпоративном сегменте и потребностью государственных структур в качественной телекоммуникационной инфраструктуре для выполнения программы информационного общества.





При разработке системы wiSLA были учтены специфические требования рынка России в части управления конфликтами в сфере предоставления услуг связи B2B/B2G. Например, тот факт, что 60-70% жалоб клиентов связаны с пропускной способностью каналов, потребовал разработать специальную методологию измерения пропускной способности без влияния на клиентский трафик. Применение системы в сегментах обеспечения государственных услуг и проектах ФЦП «Электронный город» и «Безопасный город» потребовало разработки зондов стоимостью в 3 – 4 тысячи рублей и интеграции со встроенными системами контроля. Все это в сочетании со специальной отчетностью сделало систему wiSLA уникальным эффективным продуктом не только для мониторинга SLA, но и для более широкого класса задач управления конфликтами в сфере предоставления услуг.

Вопрос управления качеством услуг является пограничной задачей и требует оперативного взаимодействия всех участников при возникновении проблем. Поэтому Ростелеком предоставляет корпоративным клиентам доступ к Порталу клиента, который позволяет просматривать текущие и исторические значения показателей качества получаемых услуг, информацию об открытых паспортах неисправностей, планово-профилактических работах, а также отчеты SLA за текущий и предыдущие периоды в соответствии с Соглашением об уровне обслуживания.

Проект по запуску услуги мониторинга клиентского IP SLA в Ростелекоме послужил толчком для развития и платформы wiSLA. Впервые в ней была опробована система виджетов и мобильных приложений под различные операционные системы: Windows, iOS, Android. Это позволило вовлечь в проект большие социальные группы профессионалов в области обеспечения качества, упростить и сделать более удобным решение их повседневных задач.

Имея такой инструмент по наведению порядка, Ростелекому также удалось решить множество внутренних задач. Ростелеком разработал типовое соглашение SLA с нормами качества европейского уровня, автоматизировал процессы подключения услуги мониторинга SLA, локализации и устранения неисправностей, формирования отчетности SLA и корректировки счетов. Система wiSLA интегрирована в общий ландшафт OSS Ростелекома с использованием наработок и стандартов TM Forum, что обеспечивает бесшовное взаимодействие между подразделениями компании.

Интеграция wiSLA с системами Ростелеком прошла в минимальные сроки и с минимальными затратами, благодаря профессионализму инженеров «Энвижн Груп» и правильно спроектированной, в соответствии со стандартами TM Forum, архитектурой и моделью данных платформы.

Активная фаза внедрения платформы wiSLA в Ростелеком составила 6 месяцев. Целевое количество точек мониторинга – 50 тысяч клиентских подключений. Следующим шагом проекта станет расширение зоны покрытия услуг мониторинга SLA, контроль внутренних сервисов и партнерских соглашений.



### **Информационная справка:**

«Ростелеком» ([www.rostelecom.ru](http://www.rostelecom.ru)) - динамично развивающаяся крупнейшая в России телекоммуникационная группа, предоставляющая услуги во всех сегментах отраслевого рынка на всей территории страны.

Компания занимает лидирующее положение на российском рынке услуг ШПД и платного телевидения: количество абонентов услуг ШПД превышает 9 млн., а платного ТВ «Ростелекома» - более 6 млн. пользователей, из которых свыше 1 миллиона смотрит уникальный федеральный продукт «Интерактивное ТВ».

«Ростелеком» - крупный оператор мобильной связи, активно развивающий беспроводные сети нового поколения. В настоящее время количество абонентов мобильной связи Компании составляет более 13 миллионов человек.

«Ростелеком» является безусловным лидером рынка телекоммуникационных услуг для российских органов государственной власти и корпоративных пользователей всех уровней. Компания - признанный технологический лидер в инновационных решениях в области электронного правительства, облачных вычислений, здравоохранения, образования, безопасности, жилищно-коммунальных услуг.

Стабильное финансовое положение Компании подтверждается кредитными рейтингами: агентства Fitch Ratings на уровне "BBB-", а также агентства Standard&Poor's на уровне "BB+".

«Энвижн Груп» ([www.nvisiongroup.ru](http://www.nvisiongroup.ru)) – один из крупнейших разработчиков и поставщиков уникальных решений и услуг на российском рынке информационных технологий. За 11 лет работы компания сформировала комплекс технологий, отраслевых решений и экспертизы, ускоряющих развитие коммерческих компаний и государственных организаций.



## О КОМПАНИИ

Wellink ([www.wellink.ru](http://www.wellink.ru)) является ведущим разработчиком программно-аппаратных комплексов в области управления качеством инфокоммуникационных услуг для государственных и корпоративных заказчиков, операторов связи и поставщиков облачных сервисов. Продукты Wellink позволяют компаниям перейти на качественно новый уровень взаимоотношений с партнерами и клиентами, повысить эффективность использования арендуемых сервисов и ценность оказываемых услуг.

Опыт и знания, накопленные компанией, использование передовых технологий и современных процессов разработки позволяют создавать также идеальные продукты и решения в области безопасности и автоматизации офисов и квартир.

Мы постоянно совершенствуемся и стремимся сделать для Вас более функциональные и удобные в использовании продукты. Все разработки проходят проверку в собственных лабораториях, офисах и домах. Только после успешных испытаний мы предлагаем Вам готовые коробочные продукты с элементами гибкой адаптации под Ваши требования и условия.

Девиз Wellink: Гибкость в отношениях. Инновации в разработке. Простота в использовании. Мы открыты для партнерства и интеграции.

Офис компании находится по адресу: 125130, г.Москва, Старопетровский пр-д, д.7а

тел./факс: +7 (495) 374-66-78

Интернет-сайт: [www.wellink.ru](http://www.wellink.ru)



125130, Москва,

Старопетровский пр-д, д.7а

Тел.: +7 (495) 374-66-78