

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ SLA

В «Энвижн Груп» развернута лаборатория по решениям в области автоматизации деятельности операторов связи (OSS/BSS) на основе решений EMC Ionix/APG/Voyance, IBM Tivoli, InfoVista, SevOne, Infosim, Oracle Communication, BMC Remedy, Packet Design, Axiros, ClickSoftware, FNT, Cariden/Cisco и других производителей.

Для контроля качества связи «Энвижн Груп» рекомендует телеком-компаниям использовать решение wiSLA (well integrated SLA), которое осуществляет измерение параметров качества IP-соединений. В основу системы заложен метод «подмешивания» тестового трафика в активные соединения без ухудшения их качества.

Территориально распределенная инфраструктура современной компании требует объективного и своевременного контроля качества связи, особенно когда от нее зависят критичные бизнес-процессы, использующие, например, каналы IP VPN. Соглашение об уровне сервиса (SLA) и управление качеством предоставляемых услуг с помощью специализированной системы избавляют оператора связи от выплаты компенсаций клиентам и улучшают его имидж как поставщика качественных сервисов. В случае если соглашение заключается с внутренним ИТ-подразделением, предприятие получает гарантированное функционирование услуг и бизнес-процессов внутри компании.

SLA – это полноценный контракт, в котором находят отражение, в том числе, финансовые вопросы.

Типы SLA

Клиентское соглашение (Service Level Agreement – SLA) – соглашение между поставщиком услуг (оператором связи) и пользователем.

Соглашение с партнерами (Underpinning Contract – UC) – соглашение между поставщиком услуг и третьей стороной. Третья сторона может поставлять товары или услуги, которые необходимы для оказания услуг пользователям.

Внутреннее соглашение (Operational Level Agreement – OLA) – соглашение между организационными единицами внутри оператора связи.

Типовое соглашение об уровне сервиса содержит следующие элементы:

- Детальное описание предоставляемых услуг
- Описание уровней обеспечения конфиденциальности
- Подробное описание доступности сервиса (плановое время простоя и период доступности)
- Описание возможностей по масштабированию
- Перечень возможностей по добавлению новых приложений, пользователей, услуг
- Перечень параметров качества, методов и средств их контроля
- Отчетность провайдера перед пользователем, периодичность и вид предоставляемых документов, содержащаяся в них информация
- Перечень доступных уровней сервиса
- Финансовые условия предоставления услуг

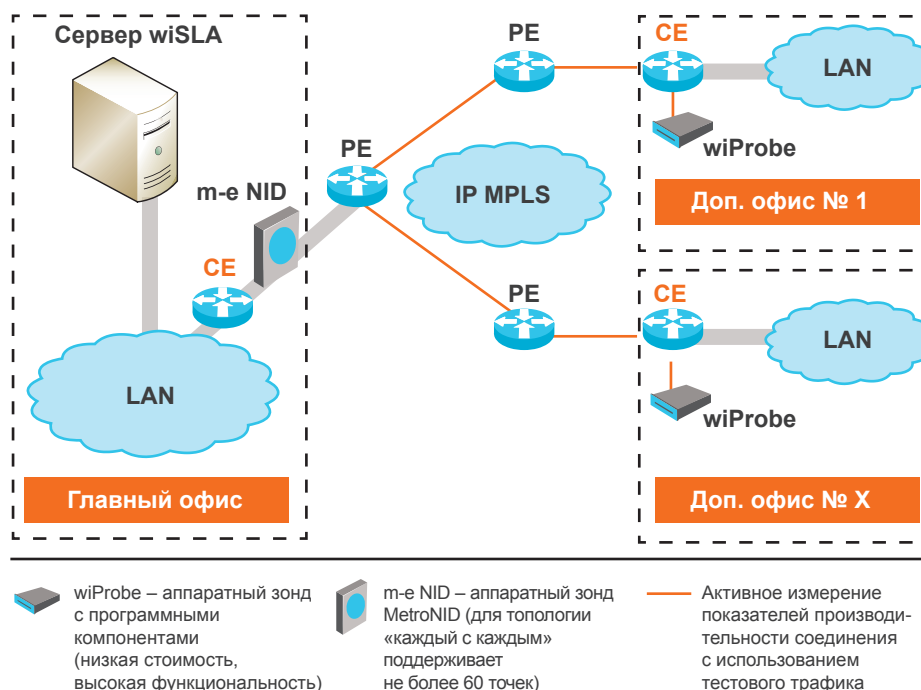
SLA Management

Система управления качеством услуг и соглашениями об уровне сервиса (SLA Management) осуществляет сбор данных о передаваемых сервисах, загрузке сетевых элементов, вычисляет метрики. Консолидированные результаты помещаются в центральное хранилище и предоставляются через веб-портал в виде отчетов по ключевым индикаторам производительности (KPI).

Данные, собранные и обработанные в системе, могут быть применены другими OSS-системами (Provisioning, Inventory, Billing). SLA Management также может использоваться как портал, предоставляющий конечным клиентам отчеты, прозрачно отражающие показатели качества оказываемых им услуг. Система выступает основной стратегией поддержания уверенности клиентов в надежности и качестве услуг провайдера.

Основные решаемые бизнес-задачи

- Контроль выполнения SLA покупаемых (арендованных) услуг
 - Разграничение зоны ответственности с поставщиком арендованных услуг связи
 - Установка аппаратных зондов «в разрыв» и параллельное соединение
 - Мониторинг качества арендуемых услуг в режиме реального времени
 - Формирование периодических отчетов SLA о соответствии качества арендуемых услуг
 - Доступ поставщиков услуг к информации о качестве через внешний портал контрагента
- Быстрая локализация неисправности сервиса
 - Регистрация случаев ухудшения качества или отказа арендованных услуг
 - Четкое определение, в чьей зоне ответственности авария
 - Рассылка уведомлений об аварийных событиях (E-mail, SMS, SNMP-traps и т. д.)
 - Анализ, корреляция и группировка аварийных событий
 - Управление временем устранения аварий и автоматическая эскалация проблем



Особенности решения

- Программно-аппаратное решение: гибкая функциональность и аппаратная точность измерений
- Разработано на основе ведущих мировых практик и стандартов: TM Forum, ITIL, ITU-T, IEFТ и т. д.
- Высокая степень надежности
- Гибкие возможности масштабирования системы
- Гарантированная доставка данных от источника в систему

Примеры реализованных проектов

- Внедрение wiSLA для «Ростелеком». Презентация проекта была успешно проведена на форумах OSS в Москве и TMF World в Ницце
- Внедрение IP SLA для «Вымпелком»
- Внедрение IP SLA для «Казахтелеком»