

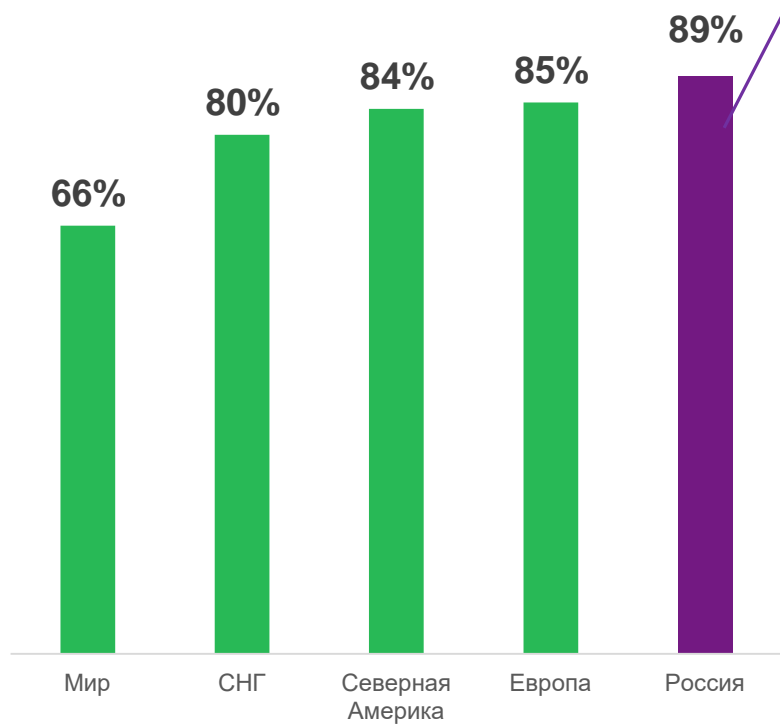
Формирование воспринимаемого качества и точки контроля услуг связи

Аржанцев Сергей, Руководитель отдела по стандартам качества сервиса и надежности

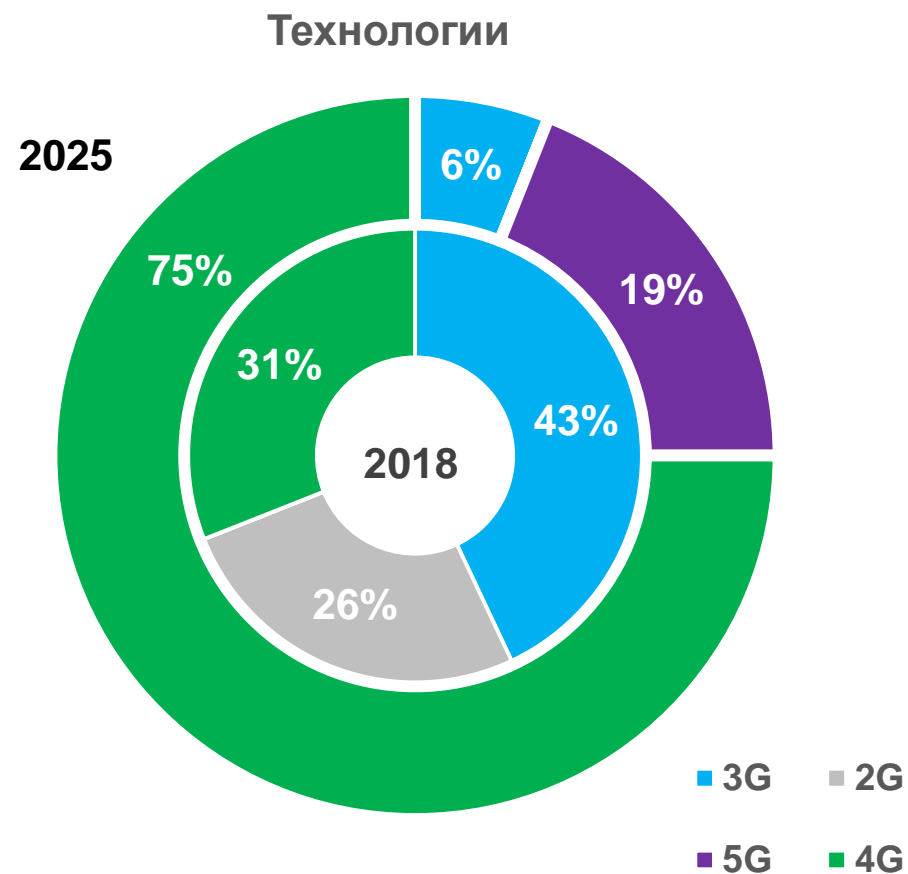
Управление по качеству и надежности сервисов сети и ИТ

В России высокое проникновение передовых технологий

Проникновение услуг мобильной связи, % населения*

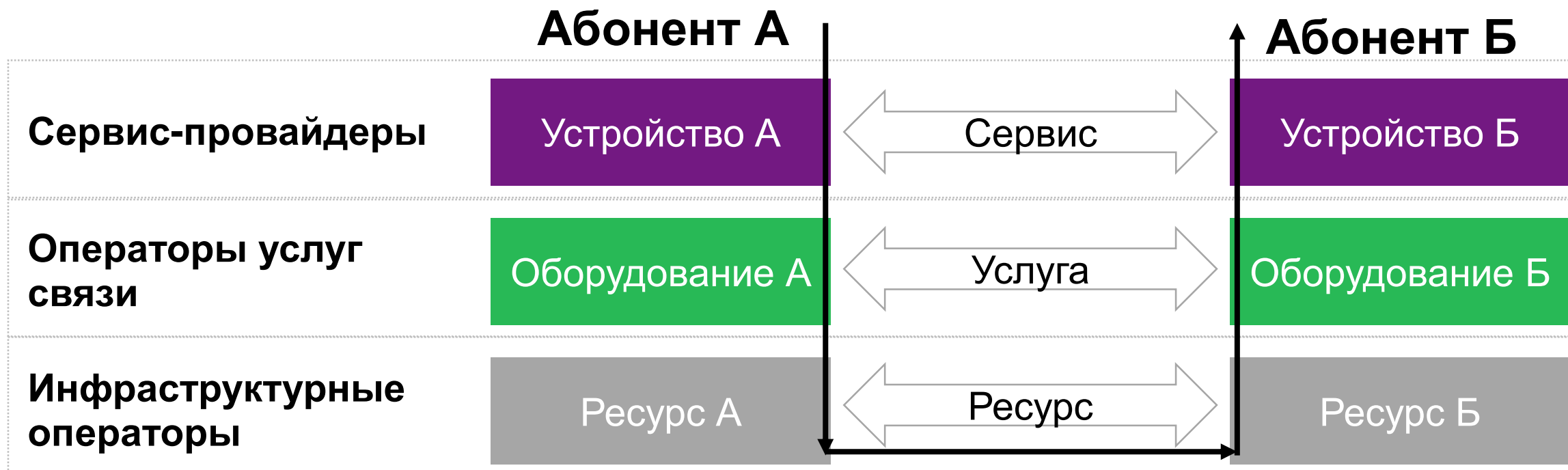


Россия: 2018-2025



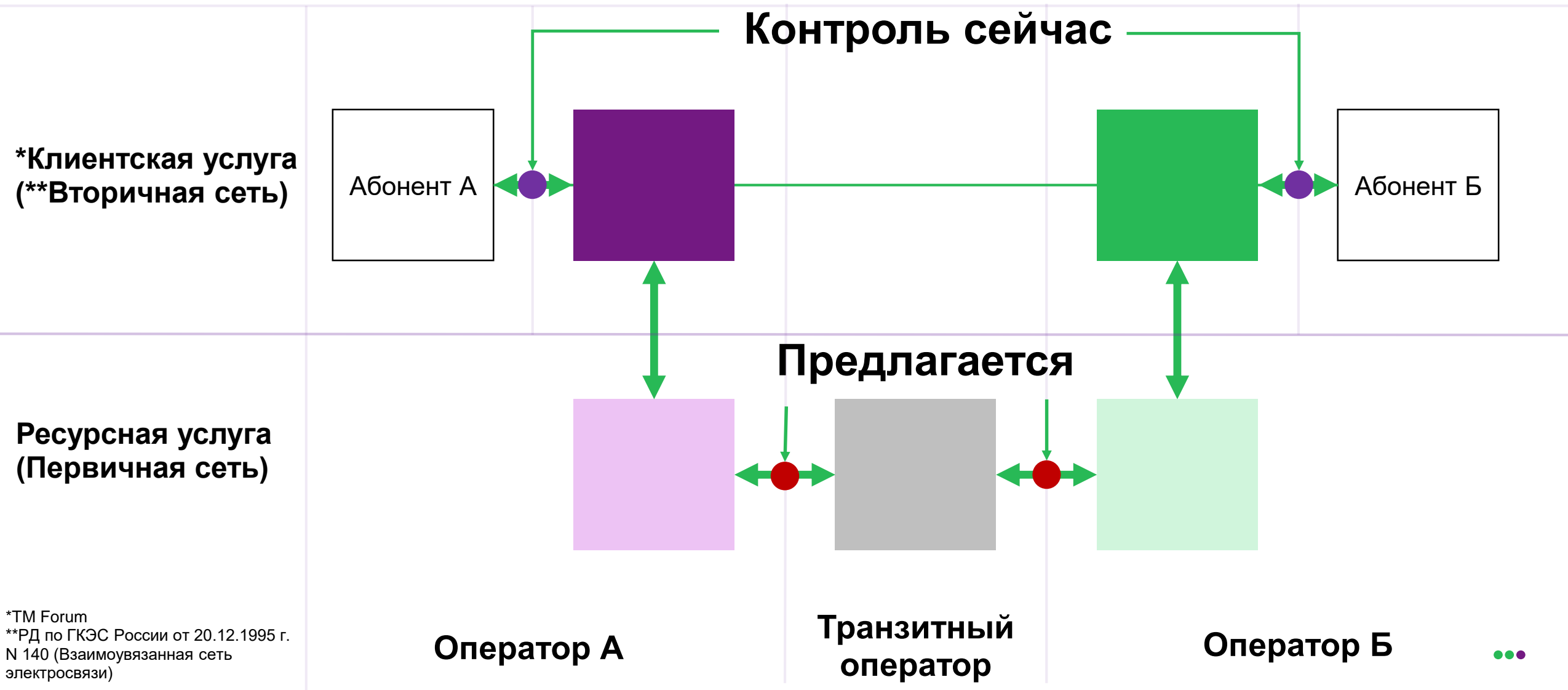
*GSMA, Мобильная экономика: Россия и СНГ, 2019

Конечную услугу формируют все поставщики



Один оператор может выполнять разные роли: инфраструктурного оператора, поставщика услуг связи или сервис-провайдера

Е2Е качеству требуется сквозной контроль с разделением ЗО

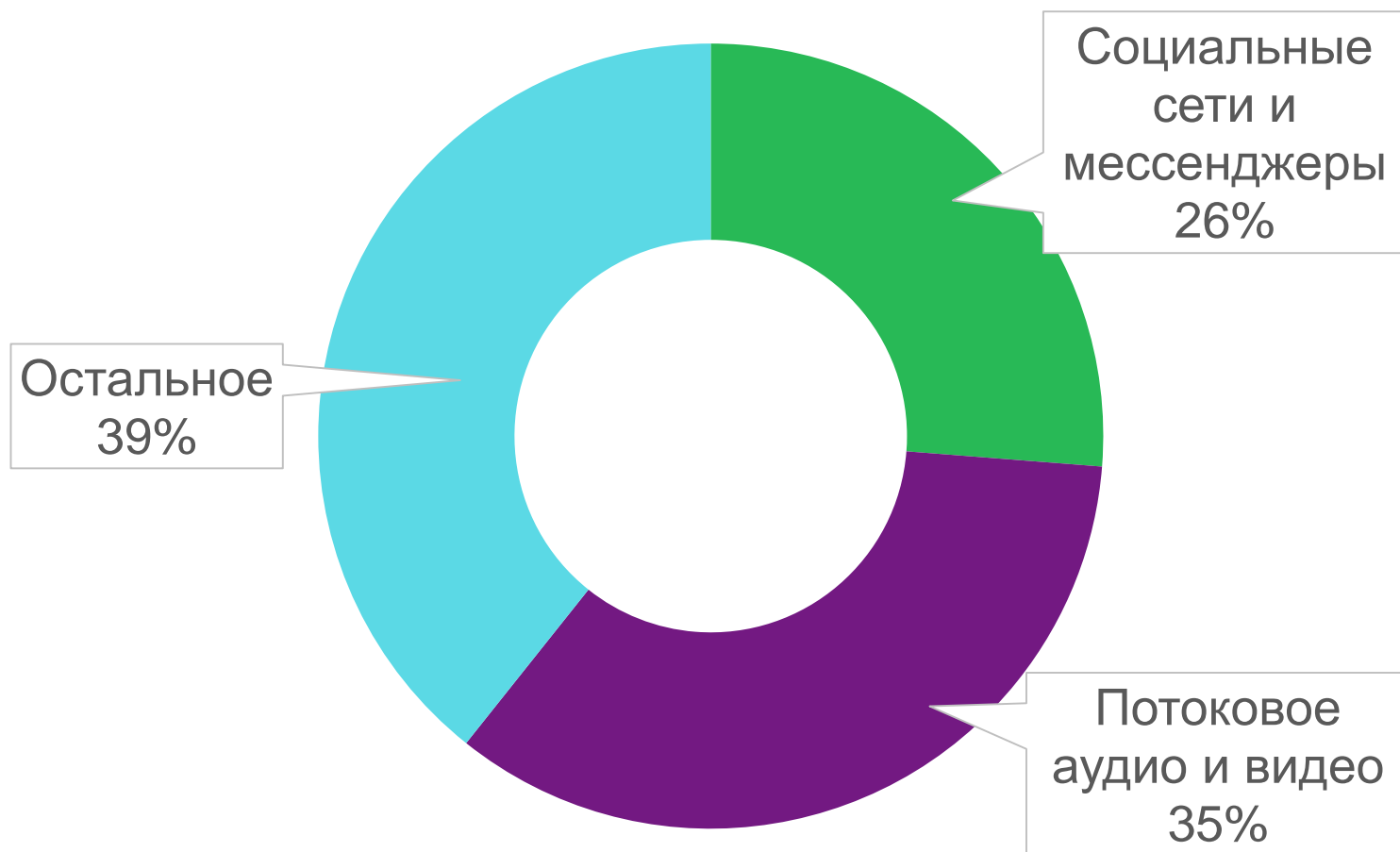


Предложение по категорированию услуг связи

Категория	Примеры	Чем определяются нормы	Уровень критичности*
Обязательные/ регуляторные	112, СМС МЧС	Постановление Правительства РФ	Высокий
Базовые/основные	Голосовые услуги, доступ в интернет	Договор с клиентом	Средний
Дополнительные /VAS	Развлекательные рассылки СМС, SIP-телефония (APP)	Договор с клиентом	Низкий

*Ранжирование выполнено исходя из критичности для жизни и здоровья граждан РФ

Профиль трафика передачи данных



Более 60% объемов передачи данных:

- **видео,**
- **музыка,**
- **социальные сети,**
- **мессенджеры**

Операторы связи и сервис-провайдеры

Критерий	Оператор услуг связи	Сервис-провайдер
Пример	Ростелеком, МегаФон, ТТК, МТС, Билайн	WhatsApp, Youtube, Facebook
Осуществление деятельности	Действуют согласно лицензии	Действуют согласно договору с клиентом
Лицензирование деятельности РФ	В обязательном порядке	Не подлежит лицензированию
Инвестиции в экономику РФ	Прямые	Косвенные
Восприятие абонентом услуг и сервисов	Воспринимается как услуга связи оператора связи РФ	

Сервис-провайдеры используют всю инфраструктуру связи РФ, но при этом не подлежат регулированию по качеству и не инвестируют экономику РФ

Предложения

1. Пересмотреть точки *первичного* контроля качества услуг связи со стороны регулятора для формирования единой конвергентной среды всех наложенных услуг
2. За основу требований по качеству взять требования по критичным для здоровья и жизни граждан РФ услугам
3. Рассмотреть лицензирование деятельности сервис-провайдеров для дальнейшего обеспечения развития и предоставления качественных услуг связи гражданам РФ

Обсуждение

Аржанцев Сергей