



# Ирина Суркова, «Техносерв»:

## SQM и CEM — ключевая тема для российского операторского рынка

О том, что «Техносерв» предложит на выставке «Связь-Экспокомм» в области OSS/BSS-решений, журналу «Мобильные телекоммуникации» рассказала Ирина Суркова, директор департамента прикладных решений интегратора.

**— Прежде всего расскажите немного о вашем департаменте.**

— Среди интеграторов, работающих на российском рынке, «Техносерв» сегодня обладает одной из самых крупных экспертиз в области OSS/BSS-решений и платформ приложений, и эта экспертиза сосредоточена в нашем департаменте. Практика была создана более восьми лет назад и нацелена на выполнение проектов полного цикла, включая аналитику, управление и сопровождение. В нашей команде более 70 специалистов высшей квалификации, работавших ранее в компаниях — операторах связи или российских компаниях — разработчиках софтверных решений. Почти четверть из них — кандидаты наук, причем многие защитились на проектных разработках, выполненных «Техносервом». Это действительно команда единомышленников, в которой поддерживается творческая атмосфера и высокая планка качества исполнения, что, на мой взгляд, и обеспечило большое число успешных проектов. Даже в кризис 2008 года из департамента не ушел ни один человек. Думаю, что причина в понимании руководством «Техносерва» значимости этого направления для бизнеса компании, высокой оценке нашей экспертизы, а также в работе сотрудников над действительно уникальными для российского рынка проектами.

**— Что интересного намерен представить ваш департамент на выставке «Связь-Экспокомм»?**

— В этом году мы решили представить только те темы, которые вызывают особый интерес у мобильных операторов и компаний, входящих в объ-



единенный «Ростелеком», — это системы класса Service Fulfillment (Inventory, Order Management и Provisioning), а также системы, пожалуй, входящие в тренд нашего рынка: Service Quality Management (SQM) и Customer Experience Management (CEM). Кроме того, поскольку презентациями уже трудно удивить, наши специалисты, за плечами которых опыт проектирования, внедрения «под ключ», интеграции и даже разработки модулей подобных систем, покажут демо-версии на основе актуальных данных из пилотных зон, а также удаленно смогут подключиться к сетям операторов для показа систем «вживую».

В первую очередь хочу остановиться на системах Service Fulfillment, по всем составляющим которых департамент имеет весомую экспертизу. Системы такого класса фрагментарно есть у всех операторов, но их надо обновлять с учетом требований времени, менять экосистему OSS-решений в целом. Именно этой потребности рынка мы и адресуем наш опыт.

Говоря о теме Inventory, важно подчеркнуть вопрос о миграции разнородных систем на единую промышленную платформу и вопрос соответствующей трансформации бизнес-процессов. Замечу, что последняя задача (даже при успешном внедрении) является ключевой для сохранения результатов и последующей жизни системы, ведь она должна содержать актуальную информацию, а в идеале — быть синхронизирована с сетью.

Темой дня является и учет ЦОДов. Эти специализированные системы должны обладать функционалом IT-и Telecom-Inventory с возможностью учета физических и логических объектов и ресурсов, включая, например, кросс-соединения, энергопотребление, нагрузку на единицу площади, а также учет этажных планов и ГИС-данных. В ней должна создаваться ресурсно-сервисная модель, поскольку, с точки зрения пользователей, ЦОД есть не более чем совокупность ИКТ-сервисов.

Почему эта тема столь актуальна? Все крупные операторы постепенно меняют вектор своего бизнеса. Они хотят выступать для клиентов не просто как телекомкомпания, но и как компания, предоставляющие облачные сервисы. Для работы по SaaS-модели им необходимы ЦОДы, оснащенные всеми необходимыми системами управления. Причем под потребителями облачных сервисов операторы прежде всего понимают не физических лиц, а органы государственной власти, ЖКХ, банки. Поэтому потребность в учете и контроле качества предлагаемых на базе ЦОДов ИКТ-услуг у операторов огромная.

Provisioning — тема, которой в той или иной мере также озабочены все операторы. Ведь сегодня жизненный цикл новых сервисов стал короче и динамичней, стремительно сокращается интервал от разработки до появления услуги на рынке. Раньше выводением нового сервиса на рынок можно было заниматься несколько месяцев, сегодня

это время сжимается до нескольких недель. К системам Provisioning для мобильного сегмента в первую очередь предъявляется требование высокой производительности и скорости внедрения. Для фиксированной — пожалуй, требования к широкому спектру готовых адаптеров, логики активации различных услуг, что, в свою очередь, также сокращает время внедрения, а значит, и выведения новых сервисов на рынок.

Наконец, говоря об одной из главных и, на мой взгляд, перспективнейших тем нашего рынка — SQM и CEM, мы с вами должны сегодня не играть на сопоставлении этих понятий, а понимать, на чем они основаны и из каких источников информации необходимо брать данные для анализа. В первую очередь базисом служат системы мониторинга сигнализации. Наш департамент в этом вопросе обладает уникальной для рынка экспертизой, поскольку внедрял системы мониторинга ОКС№7, GPRS, VoIP, в том числе федеральные, на сетях «МегаФона», МТС, «ВымпелКома», SMARTS. Наш центр компетенции глубоко разбирается в особенностях продуктов всех ведущих вендоров, предлагающих решения SQM и CEM, и понимает, как их интегрировать с существующими системами нижнего уровня. Кстати, и вендоры, работая в подобных проектах у операторов связи, регулярно привлекают нашу экспертизу.

**— Последнее время Минкомсвязь активно обсуждает с операторами тему MNP — переносимости номера. «Техносерву» есть что предложить операторам?**

— Это действительно острейшая тема для рынка. Должна вам сказать, что «Техносерв» активно участвовал в разработке «тестовой» зоны по MNP в Татарстане, проводимой на базе МТТ. Мы хорошо знакомы с решениями вендоров, предназначенными как для задач маршрутизации вызовов в сети, так и для организации базы данных перенесенных номеров (clearing house), и понимаем, как их надо интегрировать в инфраструктуру оператора. Замечу, что понимание особенностей внедрения MNP на стороне оператора появилось на основе большого опыта внедрений у операторов «большой тройки» не только проектов по STP (Signaling Transfer Point), но и OSS-решений и платформ VAS-услуг, которые также должны быть адаптированы под принцип переносимости номера.

На мой взгляд, тема MNP неразрывно связана с проблемой обеспечения качества услуг связи на сетях операторов. Ведь если качество находится на высоком уровне, то абонент не будет задумываться о переходе к другому оператору.

**— А как изменяются экосистемы операторов с развитием рынка коммуникаторов и смартфонов?**

— Влияние весьма значительно. Пользователи хотят быть постоянно на связи. Им больше недостаточно SMS-сообщений и звонков. Они хотят постоянно видеть социальные сети, общаться с помощью instant messaging. Новые потребности абонентов подталкивают операторов разрабатывать собственные приложения, объединенные таким понятием, как Rich Communication Suite. Операторы не

намерены становиться «трубой» и не позволят таким программам, как Skype, каннибализировать свои доходы.

Сегодня телекоммуникационные компании предлагают своим клиентам приложения Rich Communication Suite Plus, позволяющие абоненту одновременно пользоваться и голосом, и всем привычными сетевыми сервисами. Здесь «Техносерв» также обладает существенной экспертизой, причём многолетней. Мы стояли у истоков платформы «Коммуникатор», запущенной «МегаФоном» несколько лет назад. Интерес к этой теме сейчас проявляют и другие ведущие игроки рынка, намеренные объединить в своих платформах все новые функции, доступные сегодня в сети абонентам. В совокупности с системой управления трафиком на основе анализа пакетов (DPI), аналогичной запущенной нами в МТС в прошлом году, это позволит операторам не уступить свою долю рынка интернет-компаниям.

**— Расскажите о самом ярком проекте для операторов с момента прошлой выставки.**

— Пожалуй, самый крупный и интересный проект относится к государственному заказчику, но напрямую затрагивает бизнес операторов. Это проект для правительства Москвы, позволяющий контролировать полноту и качество предоставления телекоммуникационных услуг, оказываемых городу. Так, сотрудники ДИТ Москвы видят, на каких объектах связь отсутствовала вообще, где ширина канала была меньше, чем прописано в контракте с оператором, как долго оператор не предоставлял связь и сколько времени ее восстанавливал. Система интегрирует 12 различных решений в единой архитектуре и включает почти 200 тыс. элементов учета. Она позволяет документировать оказание услуг, а значит, в автоматическом режиме вести претензионную работу с операторами-контрагентами.

Эффективность такой разработки показывает один из примеров. В организованной пилотной зоне на начальном этапе госзаказчик видел сроки подключения объектов в систему. Так вот, неустойка от оператора за срыв сроков в месяц исчислялась миллионами рублей.

Кстати, это решение мы также будем демонстрировать на выставке. Приходите в гости! **М**

