

В. П. Мочалов, С. В. Яковлев (Ставрополь, СевКавГТУ). **Модель системы управления услугами распределенной системы управления телекоммуникациями.**

В настоящее время во всем мире требования потребителей к качеству услуг связи стали более дифференцированными и жесткими, что необходимо учитывать операторам связи для обеспечения эффективности их деятельности.

В современных условиях необходимы и важны не только оптимальное использование имеющихся ресурсов и повышение производительности труда, но и высокая степень управляемости, выражающаяся в гибкости и скорости реагирования на изменение внешней бизнес-ситуации при ориентации на постоянное активное взаимодействие с потребителями услуг. Соответственно возникает необходимость формализованного описания системы управления услугами.

В качестве основы для структурно-функциональной модели системы управления услугами решено взять модель ТОМ (Telecom Operations Map) [1]. При этом функциональные блоки системы управления определяются согласно процессам уровня управления услугами. Процесс устранения проблем, пользуясь концепцией ITSM (Information Technology Service Management) [2], предлагается разбить на два подпроцесса: управления инцидентами и управления проблемами. Процессы, относящиеся к разделу «Биллинг», в данной работе не рассматриваются.

В данной модели сохранено деление процессов на разделы «Выполнение и Обеспечение». Представленная модель соответствует двум уровням управления (уровню работы с клиентом и уровню управления услугами).

Функциональные блоки системы управления услугами взаимодействуют друг с другом, с клиентами и платформой управления сетью. Модель системы управления услугами состоит из следующих компонент:

1. Подсистема управления конфигурированием услуги.
2. Подсистема управления инцидентами.
3. Подсистема управления проблемами.
4. Подсистема управления качеством услуги.

От клиентов в систему управления услугами поступают запросы на предоставление услуг и сообщения о прерывании сервиса. В результате их обработки формируется воздействие на платформу управления сетью, при этом возможны задержки и потери.

Предлагаемый метод построения системы управления телекоммуникационными услугами позволяет существенно повысить гибкость и скорость реагирования на изменение внешней бизнес-ситуации. Разрабатываемая система управления телекоммуникационными услугами ориентированна на постоянное активное взаимодействие с потребителями услуг связи.

Анализ структурно-функциональной модели системы управления телекоммуникационными услугами показывает необходимость дальнейшей детализации входящих в ее состав компонент.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Засецкий А. В. Контроль качества в телекоммуникациях и связи. М.: Компания САЙРУС СИСТЕМС, 2001, 336 с.
2. Бон Я. В., Кеммерлинг Г., Пондман Д. Введение в ИТ Сервис-менеджмент. М.: IT Expert, 2003, 228 с.