УДК 004.7+004.05

Кирилл Александрович Батенков  
(Академия ФСО России, сотрудник, доцент, д. т. н., Россия, Орёл, pustur@yandex.ru)

Kirill A. Batenkov  
(Academy of Federal Guard Service of Russian Federation, employee, docent, doctor of technical science, Russia, Oryol, pustur@yandex.ru)

ВЫБОР КЛЮЧЕВЫХ ДАННЫХ С ТОЧКИ ЗРЕНИЯ ПРЕДНАЗНАЧЕНИЯ СИСТЕМЫ СВЯЗИ

KEY DATA SELECTION FROM POINT OF VIEW OF COMMUNICATION SYSTEM PURPOSE

*Аннотация. Показано, что обычно ключевые показатели эффективности отражают взаимосвязь между ключевыми бизнес-целями и функционированием телекоммуникаций. Подчеркивается, что ключевые рабочие характеристики непосредственно обеспечивают ключевые бизнес-цели.*

Abstract. It is shown that usually key performance indicators reflect the relationship between key business goals and the functioning of tele-communications. It is emphasized that the key performance characteristics directly provide the key business goals.

Ключевые слова: качество обслуживания, телекоммуникационная услуга, критерий качества, параметр качества, качество функционирования.

Keywords: quality of service, telecommunications service, quality criterion, quality parameter, quality of functioning.

Одной из наиболее сложных задач, связанных с управлением сетями и услугами, является фиксация части данных как ключевых c точки зрения предназначения системы связи (обычно коммерческих целей). Руководители поставщиков услуг организуют свою работу в строгом соответствии с коммерческими целями. Обычно ключевые показатели эффективности отражают взаимосвязь между ключевыми бизнес-целями и функционированием телекоммуникаций. Так, на ключевые бизнес-цели воздействуют ключевые рабочие характеристики, измеряемые ключевыми показателями эффективности.

До средины семидесятых годов прошлого века контроль эффективности был преимущественно связан с техническими вопросами − развитием сети, повышением качества услуг, профессиональной подготовкой технического персонала и т. п. С изменением акцента с технических на финансовые проблемы и выживаемость более важное значение стало придаваться финансовым показателям, включающим доходность, ликвидность, тарифы, составление счетов, денежные сборы и т. д.

Ключевые бизнес-цели стандартны для телекоммуникационной индустрии [1]. Беглый взгляд на ежегодные отчеты любого оператора сетей или услуг обнаруживает соответствующие показатели в той или иной форме. Доход (экономические рост и гарантии) и снижение издержек обычно имеют наивысший приоритет. Перечень ключевых бизнес-целей не является окончательным, но включает в себя наиболее универсальные формулировки [2].

Ключевые бизнес-цели коррелируют со сферами торгово-промышленной деятельности, затрагивающими интересы любой компании. Обобщенно ключевые бизнес-цели имеют пять категорий:

– рост доходов (поддержание);

– снижение издержек;

– улучшение работы с клиентами;

– соблюдение государственных требований;

– снижение технологических и ресурсных затрат.

*Ключевые рабочие характеристики* – обобщенные характеристики, обеспечивающие ключевые бизнес-цели. Например, готовность услуг или сети в будущем может гарантировать рост доходов. Однако доступность сети может быть необходимым условием со стороны государственных требований для обеспечения услуги [3, 4].

Ключевые рабочие характеристики непосредственно обеспечивают ключевые бизнес-цели и могут быть количественно измерены в режиме реального времени [5, 6]. К ним относят:

– готовность;

– ограничение воздействия сбоев сети;

– целостность;

– защита (контроль);

– качество обслуживания клиентов (при общении с персоналом);

– простой;

– уведомления;

– надежность;

– повторяемость;

– результативность и производительность.

Список литературы

1. ГОСТ Р 57330–2016. Системы технического обслуживания и ремонта. Ключевые показатели эффективности. – Введ. 2017–12–07. – М. : Стандартинформ, 2017. – 31 с.

2. Rec. E.419. Business oriented key performance indicators for management of networks and services. – 2006–02. – Geneva : ITU-T, 2006. – 16 p.

3. Батенков К. А. Синтез детерминированных нелинейных дискретных отображений непрерывных каналов связи // Труды СПИИРАН. 2016. № 2 (45). С. 75–101.

4. Батенков К. А., Батенков А. А. Анализ и синтез структур сетей связи по детерминированным показателям устойчивости // Труды СПИИРАН. 2018. № 3 (58). С. 128–159.

5. Батенков К. А. Числовые характеристики структур сетей связи // Труды СПИИРАН. – 2017. – № 4 (53). – С. 5–28.

6. Батенков К. А. Точные и граничные оценки вероятностей связности сетей связи на основе метода полного перебора типовых состояний // Труды СПИИРАН. 2019. Т. 18. № 5. С. 1093–1118.

Материал поступил в редколлегию 01.10.21.