

Pozdrav,

a- Što se tiče ponuđenih opcija za kontrolu kvalitete usluga kako u fiksnoj , mobilnoj, internet, širokopojasnoj ili mreži za prenos medijskih sadržaja signala, stoji da se naslanjaju na adekvatne međunarodne preporuke koje su namenski pisane da regulišu ove vidove usluga ali je neophodno napraviti mehanizam koji će pokazati što vernije univerzalnu sliku o " korektnosti pružene usluge" od strane davaoca usluga krajnjem korisniku :

1. Opšte i tržišno ponašanje provajdera prema krajnjim korisnicima usluga.

2. Vreme uspostavljanja / isključenja usluge krajnjem korisniku. Jednostavnost pri korišćenju, komfor tokom eksploatacije usluge i energetska štedljivost TU opreme tokom korišćenja od strane krajnjeg korisnika (Odnosi se i za : promotivno uspostavljanje usluge ,akcijsko uspostavljanje usluge, trajno uspostavljanje usluge) .

3. Garancije "tarife" na isporučenu uslugu uz garancije kvaliteta , dostupa i kontinuitet isporučenih usluga .

4. Urednost u dostavi, razumljivost u prezentaciji i validnost računa za korišćene usluga krajnjem korisniku nakon procesiranja "tarifnih " podataka.

5.Pomoć korisniku tokom korišćenja usluga, podrška na konforu i mogućnosti dostupa javnim mrežama i servisima. Jasnu sliku na ponuđenoj beneficiji tokom korišćenja usluge krajnjem korisniku.

b-Krajnjem korisnik usluge treba omogućiti da što jednostavnije može zaključiti čija od ponuđenih usluga koje se nude od strane davaoca usluga je naj korektnija gledajući paletu tehničko komercijalnih parametara, a davaocima usluga (Provajderima usluga) treba omogućiti univerzalnu podršku da pronađu materijalne dokaze o tome ko nudi bolju uslugu u okviru konkurencije, pružiti smernice koje se mogu upotrebiti za izradu SLA (Service Level Agreement-a) ugovora između provajdera i krajnjeg korisnika , kojim će se provajder obavezati da će garantovano pružiti minimalni kvalitet usluge krajnjem korisniku. Ocene kvaliteta moraju biti obostrano objektivne i javno vidljive.

Neophodno je izraditi mehanizme koji će uspevati da prate rad celokupne opreme u lancu isporuke usluge , i imati razumevanje rada svakog dela provajderove mreže ponaosob kako bi mogli obezbediti End to Eed podršku usluzi a da njen kvalitet ne zavisi od provajdera. Očekivati je da će se sve više usluga pružati krajnjem korisniku po tkz konvergentnim mrežama , gde se dodeljeni propusni opseg za prenos signala deli za realizaciju više usluga pa stoga je neophodno ispravno propisati / odabrati tačke za monitoring u mreži kako bi mogli da se detektuju i reše problemi koji pripadaju različitim uslugama. Očekivati je da će iz prethodnog razloga telekomunikacioni operateri morati imati savršen menadžment mrežnim resursima da bi obezbedili potreban kvalitet krajnje usluge. Da bi se ovo desilo neophodna je da se što više ulaže u sisteme za podršku pružanja usluga bilo kog vida , obavljala neprekidna procena po segmentima / grupama

propisanih parametara, vrši unapređenje kako u obavezama tako i tokom monitoringa propisanih parametara da bi permanentno uticali na podizanje nivoa kvaliteta pružene usluge. Pomoć na usavršavanju mehanizama za procenu kvaliteta usluga treba tražiti od kompetentnih naučnih ustanova .

c-Sliku o globalnom kvalitetu pružanja usluga nekog provajdera pored predloženih parametara u materijalu sigurno će doprineti i praćenje izvestnog broja parametara koji opisuju tržišno ponašanje operatera ka univerzalnom korisniku. (Impresije krajnjeg korisnika na reklamu za neku telekomunikacionu uslugu, razumljivost i ne nametljivost reklame, vernost ponuđeno plasirano, cenovni aspekt / tarifiranje , društvenu odgovornost i učtljivost u nastupu tokom promocije usluga i td) .

d- Za potrebe prezentacije „ vrednosti izmerenih propisanih parametara“ neophodno je izgraditi javni Izveštajni sistem na kome će se za svakog licenciranog provajdera voditi baza procene kvaliteta isporučenih usluga odnosno nezavisna rejting lista .

e- Agencija pored propisanih parametara koji se monitorišu , njihovih graničnih vrednosti može da propiše na kojim mestima u telekomunikacionoj mreži provajdera (tranzitnoj TDM, čvornoj TDM , krajnjoj TDM, na RGV korisničkoj strani, MSAN-DSL A pristupnoj IP/ TCP , koncentacionoj IP / TCP , EDGE IP / TCP ili CORE IP / TCP, MAN mreži) će se obavljati potrebno merenje parametra po propisanoj metodi i sa kojom klasom tačnosti.

f-Agencija može dati formulu na osnovu koje će se izvoditi globalna ocena kvaliteta usluga jednog provajdera, gde će udeo u globalnoj oceni biti težinski različit za skup parametara u **a- 1 do 5** . Na ovakav način, u svako doba, možemo posedovati rejting provajdera na našem tržištu po određenoj usluzi kao i opštu rejting listu provajdera na našem telekomunikacionom tržištu. Sigurno da ovo može dovesti do podizanja kvaliteta na pružanju usluga a docnije se može iskoristiti i sa aspekata različite cenovne „politike“ po isporučenoj usluzi.

Ostojić