

Влияние качества сервисов мобильного контента на их доходность

Квалинет Системс



Тестирование ♦ Мониторинг ♦ Аутсорсинг ♦ Консалтинг
в области качества мобильной связи

Тезисы

- n Качество влияет на составляющие доходности сервисов мобильного контента.
- n Разработана система показателей качества (KPI) контентных сервисов, максимально отражающая мнение абонента.
- n Автоматизированный мониторинг данных показателей качества позволяет быстро, дешево и эффективно отслеживать уровень качества сервисов и повысить их доходность

Мотивация: Почему надо улучшать качество сервисов мобильной связи?

Здесь «зарыты» деньги!

Доходность сервисов связи можно повысить, улучшая их качество за счет:

- n увеличения используемости сервиса
- n привлечения новых абонентов и удержания старых
- n снижения расходов на обслуживание сети и абонентов
- n оптимизации инвестиций в развитие сети



Проблемы качества сервисов мобильного контента

- § Сервисы мобильного контента, будучи весьма доходными, достаточно плохо «прикрыты» современными системами мониторинга
 - § различные технологии заказа и доставки
 - § различные платформы для хранения и предоставления контента, который, в свою очередь, должен быть корректно предоставлен для множества телефонов, представленных на рынке.
 - § каждый из крупных контент провайдеров предлагает несколько тысяч услуг
 - § По данным IKS Консалтинг в России более 70% попыток скачивания мобильного контента заканчиваются неудачей.
- § Таким образом, при неконтролируемом качестве сервисов имеет место недополучение доходов оператором связи.
- § **Контроль качества VAS системами «Квалинет Системс» позволяет вернуть недополученные доходы.**

Показатели качества (KPI) мобильного контента

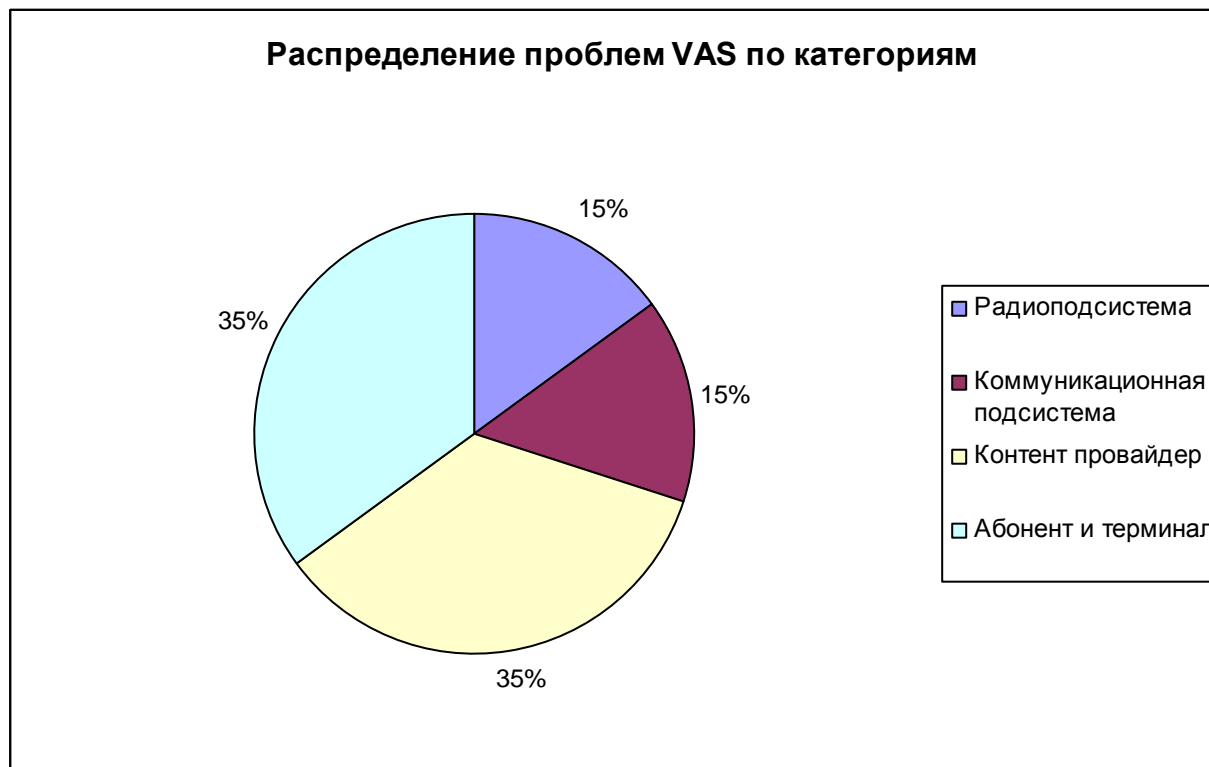
- n Показатели качества нужны для формализации понятия «качество услуги» и приведения его к числовой форме для алармирования, отслеживания трендов, анализа статистики
- n Разработан набор из более 100 показателей качества для сервисов мобильного контента
- n Параметры качества определяются в соответствии с принятой ETSI методологией
 - n Показатели доступности сервиса
 - n Показатели полноты сервиса
 - n Показатели непрерывности сервиса
 - n Показатели используемости сервиса

Примеры некоторых KPI

- n **Время доступа и % доступности WAP Gateway и контент-сервера**
- n **Скорость скачивания данных**
- n **% контента, доставленного не полностью**
- n **% поврежденного контента**
- n **% контента, не соответствующего заявленному качеству**
- n **% контента, который не может корректно отображаться (обрабатываться) на данном телефоне**
- n **% сессий, окончившихся обрывом соединения**

Категории проблем VAS

Исходя из нашего опыта работы по мониторингу VAS в России, распределение проблем между основными подсистемами и участниками процесса доставки контента выглядит следующим образом:



Скрытые потери

- n Простой сервисов из-за различного рода проблем
- n Излишняя загруженность центра работы с абонентами
- n Уменьшение используемости сервисов
- n Отток клиентов от сервиса
- n Уменьшение притока новых клиентов сервиса

Возвращение потерь

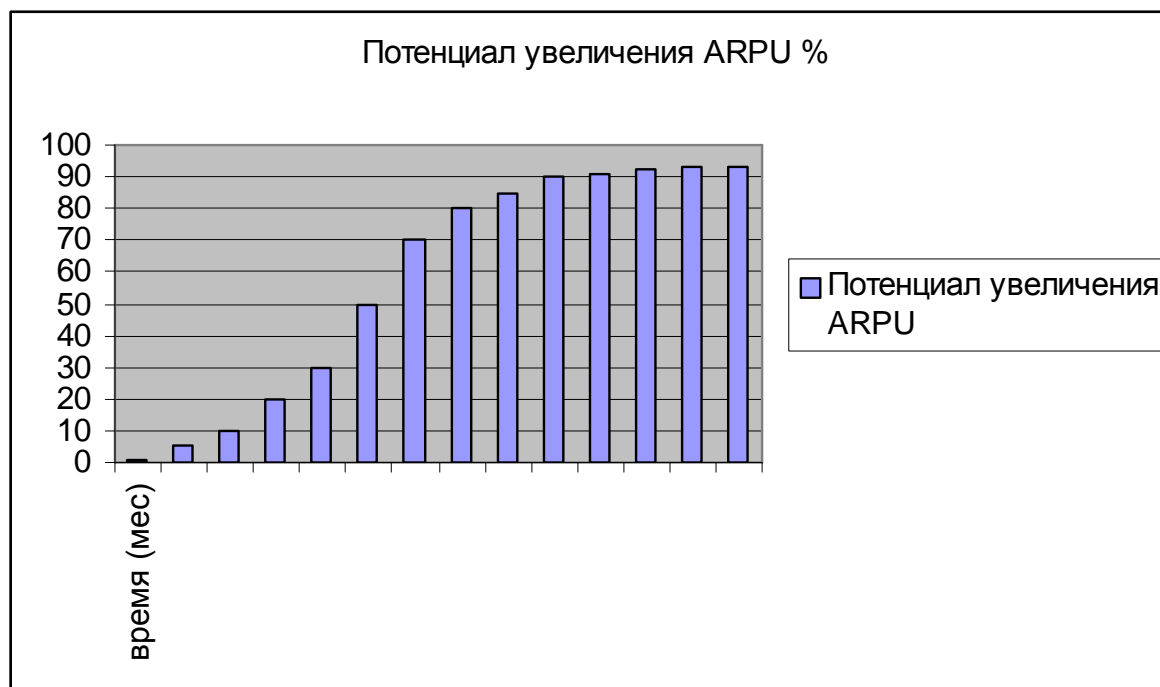
Повышение доходности сервисов мобильного контента как возвращение недополученных доходов при использовании инструментов контроля качества «Квалинет Системс» достигается за счет:

- n уменьшения времени простоя
- n уменьшения загруженности центра работы с абонентами
- n увеличения используемости сервиса
- n предотвращения оттока клиентов сервиса
- n притока новых клиентов сервиса

Совокупный эффект возврата составляет 3% - 6% от дохода сервиса!

Категории проблем VAS

Типичный график роста ARPU по VAS после внедрения системы АСИМУС от «Квалинет Системс»



Мониторинг уровня качества сервисов

- n Как контролировать показатели качества и их критические пороги?
 - n Ручные тесты не позволяют поддерживать мониторинг 24*7 и сопряжены с человеческими ошибками
 - n Автоматизированные тесты с помощью систем мониторинга от «Квалинет Системс»
 - n Эффективно
 - n Профессионально
 - n Дешево
 - n Быстро

n Квалинет Системс – российская компания, специализирующаяся в области качества на рынке телекоммуникаций

n Наши услуги

n Проведение тестовых кампаний для исследования качества сервисов мобильной связи: 2G, 3G, 3.5G, WIMAX

n Разработка систем контроля качества

n Организация мониторинга 24*7*365

n Разработка программно-аппаратных решений в области мобильной и фиксированной связи, телеметрии; сбор и обработка данных

n Профессиональное тестирование терминалов

Наши клиенты и партнеры



Билайн



Квалинет Системс

- page 13 -

Квалинет Системс

всегда на Вашей стороне

<http://www.qualinetsys.ru>

Дмитрий Никитин
Генеральный директор

n d.nikitin@qualinetsys.ru
n Телефон: +7 (495) 6431935
n Моб. телефон: +7 (495) 7495590

Григорий Кановой
Коммерческий директор

n gregory@qualinetsys.ru
n Телефон: +7 (495) 6431935
n Моб. телефон: +7 (909) 6589057