

ТЕЛЕКОМ

Проверка связи

качество услуг

Окончание. Начало на стр. 25)
Один из наиболее известных критериев, который может характеризовать качество связи: в час наибольшей нагрузки число отказов не должно превышать 5%. Проверяет этот показатель устройство, «заряженное» SIM-картами операторов, посылая несколько тысяч контрольных вызовов на номера мобильных и городских телефонов. Если автомат успешно прозванивается в 95% случаях при большом количестве контрольных наборов, значит, сеть связи построена и работает нормально и претензий по этому вопросу к компании у Рос-связьнадзора нет.

«Конечно, измерения Рос-связьнадзора во многом объективны и необходимы», — говорит вице-президент компании «Корбина Телеком» Александр Малис. — Но следует понимать, что это не универсальный метод. Есть качество связи в целом и качество связи в тот момент, когда его меряют. Допустим, по два часа в день телефон у вас работает прекрасно, зато все остальное время барахлит. А замер проводился в то время и в том районе, где с сетью как раз все в порядке».

Несертифицированные операторы

«Инструментальный контроль» администрации связи может дать определенное представление о работе сотовой сети. Но даже если все показатели в норме, абонента этим не удовлетворишь. Каждому кажется, что допустимые 5% недозвона приходится именно на его долю, а также на долю его родственников и друзей. Поэтому негосударственные организации, контролирующие качество связи, используют иные способы тестирования.

Взгляды независимых сертифицированных на качество сотовой связи в Москве расходятся с мнением руководства надзорных органов. По их мнению, если качество связи в Москве и не ухудшается, то до совершенства ему очень далеко. «На мой взгляд, качество сотовой связи во многих случаях оставляет желать лучшего», — говорит начальник отделения сертификации услуг связи и информации



онных технологий НИИ экономики связи и информатики «Интерэкком» Раиса Блинова. — Операторы сейчас в основном озабочены маркетинговыми инициативами и увеличением абонентских баз. Качество связи отходит на второй план». «Интерэкком» занимается добровольной сертификацией услуг операторов связи с 1996 года, с момента регистрации в Госстандарте своей системы сертификации. Процедуру сертификации в «Интерэкком» прошли такие компании, как «Вымпелком», МТС, «Московская сотовая связь», операторы фиксированной связи «Телмос», «Комстар», «Совинтел», «Комбелла» и многие другие. С 2001 года «Интерэкком» входит в Систему добровольной сертификации международной организации АМККТ (Международный конгресс качества телекоммуникаций).

В НИИ не разглашают подробностей своей методики сертификации, ссылаясь на коммерческую тайну. Однако известно, что принципиальным ее отличием от проверок, проводимых Госсвязьнадзором, является обращение нап

мую к абонентам. «Мы проводим опросы пользователей той или иной компании», — говорит госпожа Блинова. — И при сертификации качества услуг компании их мнение — один из наиболее важных факторов». Сертификат действует в течение двух-трех лет. В течение срока действия сертификата его надо подтверждать ежегодно путем проведения инспекционного контроля.

Представители НИИ отмечают, что в последнее время операторы сотовой связи не спешат подтверждать соответствие качества своих услуг установленным требованиям и получать сертификат: «На сегодняшний день у компаний совсем другие приоритеты, хотя сертификат во многих случаях производит положительное впечатление на абонентов и, кроме того, улучшает имидж компаний на рынке услуг связи, повышает их рейтинг в глазах инвесторов».

Сами операторы, впрочем, считают, что вполне могут обойтись без таких сертификатов. «В «Интерэккомсе» мы проходили сертификацию нашей

сети D-AMPS», — говорит специалист по связям с общественностью «Вымпелкома» Артем Минаев. — Но нам это ничего не дало. Поэтому мы приняли решение не проходить данную сертификацию нашей GSM-сети».

Остановка на достигнутом

С представителями администрации связи в целом согласны и представители общественных организаций, объединяющих абонентов. «Серьезные проблемы с голосовой связью в Москве остались в прошлом», — говорит координатор проекта «Ячейки.ру» (представительство региональной общественной организации «Общество потребителей мобильной связи» в интернете (РОО ОПМС)) Андрей Тимошин. — В 2000–2002 годах, когда абонентские базы компаний росли огромными темпами, сети не справлялись с наплывом подписчиков, что и провоцировало масштабные локауты. Теперь же ситуация с подключением новых абонентов стабилизировалась, и особых проблем со связью мы не усматриваем».

Выводы относительно московского и региональных рынков представители РОО ОПМС делают на основе регулярно проводимых тест-драйвов сотовой связи. Постоянные посетители сайта «Ячейки.ру» (cells.ru) по собственному желанию тестируют качество связи, звоня на мобильные и городские телефоны, пользуясь GPRS, отсылая друг другу SMS. При этом абонентам предложено выставлять операторам оценки за ту или иную услугу. Окончательная оценка и заключения относительно качества сотовой связи той или иной компании делаются на основании сводных данных, собранных с добровольных тестеров.

По словам господина Тимошина, колебания качества сотовой связи возможны сейчас при вводе операторами новых агрессивных тарифов. В качестве примера куратор «Ячеек» приводит ситуацию, сложившуюся после введения московским «Мегафоном» тарифного плана Fix (по нему абонент платит за связь не повременно — тарифицируется лишь сам факт звонка). По отзывам посетителей «Ячеек», с появлением Fix дозвониться до абонентов московского «Мегафона» стало сложнее — это можно объяснить резко возросшим трафиком в сотовой сети и ростом нагрузки на нее.

Некоторые аналитики полагают, что, несмотря на многочисленные жалобы на работу операторов, присылаемые на «Ячейки» и другие специализированные сайты, выводы представителей РОО ОПМС вполне логичны. «Сейчас операторы построили в Москве и большей части Подмосковья полноценные сети», — говорит аналитик «Ренессанс-Капитала» Ольга Жилинская. — Будничные нагрузки если и создают время от времени для абонентов проблемы, то весьма незначительные. Тарифные войны также подхлест к концу — падения тарифов, из-за которого абоненты вдруг начали бы интенсивнее подключаться или говорить дольше, чем обычно, не происходит. Пиковые нагрузки на сети сейчас бывают только на Новый год или в случае чрезвычайных ситуаций».

ВАЛЕРИЙ КОДАЧИГОВ

прямая речь

Вас устраивает качество связи?

Александр Яковлев, президент фонда «Демократия», лидер Партии социальной демократии:

— Особых претензий к качеству связи нет, а какими-то дополнительными услугами не пользуюсь — стоят дорого. Когда я звоню знакомым в Канаду, они мне перезванивают — звонки оттуда стоят почему-то в десять раз дешевле. Поэтому у меня нет сомнений, что на нас нажимаются. Ведь западные капиталисты не стали бы работать себе в убыток. Да и обсчитывают нас, проверить-то практически невозможно.

Елена Андреева, президент холдинга охранных предприятий «Бастион»:

— Нравится уровень роуминга — даже на Мальдивах я всегда могу связаться с офисом. Нравится справочная служба. Я даже места в ресторанах заказываю через справку, там расскажут о блюдах, публике и других нюансах. Но огромный минус в том, что нет гарантии от прослушки. Операторы могут за деньги дать кому угодно список телефонов моих абонентов с фамилиями, информацией о том, где я нахожусь. Поэтому для важных контрактов приходится регистрировать номера не на себя.

Борис Надеждин, секретарь политсовета СПС:

— Сервис у всех операторов одинаковый, а вот качество... Сначала у меня был «Би Лайн», но он в некоторых районах Москвы так плохо ловил, что пришлось взять МТС. А МТС, к сожалению, ворует денежки. Ко мне даже пришла девочка-секретарь и со слезами показала распечатку разговоров из Сочи. Якобы она наговорила на \$1000. Вот такой неприятный осадочек.

Сергей Караганов, председатель Совета по внешней и оборонной политике:

— У меня есть вся возможная мобильная связь, и в общем я доволен. У меня всегда есть два-три телефона, которые обслуживаются двумя-тремя операторами и обязательно с подключением к компьютерам. Под

страховываюсь не потому, что плохо, а по старой советской привычке иметь варианты на всякий случай. У кого-то что-то лучше или хуже, но когда я пользуюсь несколькими вариантами, это все стирается.

Алексей Чернуха, зампреправления банка «Олимпийский»:

— Радует динамика качества сервиса и услуг — за несколько лет операторы добились существенных успехов и в обслуживании, и в количестве сервисов. Не устраивает два момента. Первый — плохое качество связи не только в регионах, но даже в некоторых районах Москвы. И второе — кредитная форма оплаты должна быть доступна каждому.

Рамазан Абдулатипов, член Совета федерации:

— Денег берут много, а качество не соответствует. Я пользуюсь МТС, но и у других компаний то же самое. И люди не информированы о последствиях от бесконечных разговоров по мобильнику. Эти исследования засекречены, чтобы у сотовых компаний не было финансовых проблем.

Леонид Рокецкий, председатель комитета Совета федерации по местному самоуправлению:

— Я доволен. Претензий к МТС нет еще и потому, что у меня безлимитный телефон за счет Совета федерации. Качество связи стабильное, хотя весной хуже было.

Александр Потемкин, гендиректор ММВБ:

— Увы, но приходится иметь телефоны сразу двух операторов. Это не характеризует сервис положительно. Но хорошо хоть, что нет монополии одного оператора.

Аркадий Мурашев, председатель Ассоциации розничной торговли, в 1991–1992 годах начальник ГУВД Москвы:

— Давно пора вводить компьютерную телефонию. С информацией по мобильной телефонной связи по умолчанию невозможно работать.

Жду прорыва. Но пока «бабки» по уже запущенным проектам не отобьют, в новые разработки не вложатся.

Степан Михалков, режиссер:

— Меня раздражает, что мне приходится искать карты для телефона определенного оператора. Во всем мире телефон сам настраивается под того оператора, который ловит сигнал лучше. А у нас «Би Лайн», МТС, «Мегафон» — все так нудно. Еще меня не устраивает невозможность нормального вхождения в интернет по мобильному телефону. Пока войдешь — поседешь.

Глеб Павловский, президент Фонда эффективной политики:

— Не устраивает качество связи. К тому же все время стараются всучить какие-то ненужные дополнительные услуги. Я все время получаю сообщения о количестве золотых медалей, погоде, происшествиях... Это стратегия мелкого рынка. А качество связи очень низкое. Это не проблемы какой-то одной компании, а системный кризис. Нужны новые технологии.

Борис Немцов, председатель совета директоров концерна «Нефтяной»:

— Сервис меня мало волнует. Меня больше беспокоит тайна переговоров. Конституционное право на частные разговоры повсеместно нарушается. Даже если связь прерывается, то черт с ней, главное — чтобы не прослушивали.

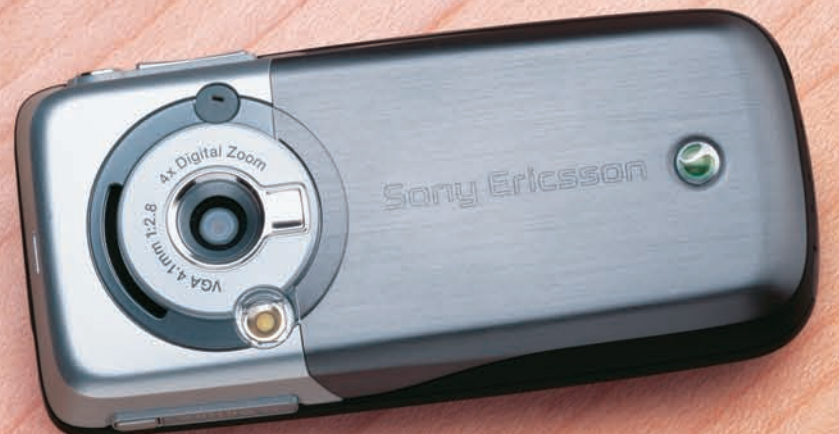
Светлана Феофанова, серебряный призер Олимпиады в Афинах:

— Устраивает. Правда, во время непогоды операторы, бывает, не справляются. В целом у меня нареканий нет, вот еще бы услуги связи были подешевле.

Александр Невзоров, депутат Госдумы, журналист:

— Да, но иногда раздражает, что приходит сообщение от оператора типа «Вас приветствует» или «Вам сообщают» — только время тратится на стирание.

Телефон горячей линии (095) 787-09-88
www.SonyEricsson.ru



СОДНОЙ СТОРОНЫ – ТЕЛЕФОН, С ДРУГОЙ – ФОТОАППАРАТ

- Двусторонний дизайн
- Высокое качество видеозаписи
- 41 МВ внутренней памяти – до 1500 изображений
- QuickShare™ – легкий и удобный способ поделиться фото- и видеозображениями
- Встроенное FM-радио (наушники – в комплекте)
- Живая музыка и видео (поддержка MP3 и MPEG4 форматов)
- Качественно новые ощущения от 3D игр
- Технологии Bluetooth™

Новый K700i с функцией **QuickShare.**