

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИМИ КОМПАНІЯМИ ЯК СКЛАДОВА СОЦІАЛЬНОГО ТА ЕКОНОМІЧНОГО РОЗВИТКУ НАЦІОНАЛЬНО ГОСПОДАРСТВА

SYSTEM OF MANAGING THE TELECOMMUNICATION INDUSTRY AS A PART OF SOCIAL AND ECONOMIC DEVELOPMENT OF NATIONAL ECONOMY

У статті узагальнено теоретичні засади формування системи управління телекомунікаційними компаніями, визначено специфічні особливості телекомунікаційних компаній, що виокремлено в основних управлінських процесах: розвиток, реалізація й експлуатація.

Ключові слова: телекомунікаційні компанії, управління телекомунікаційними компаніями, телекомунікаційні послуги, система управління.

в основных управленческих процессах: развитие, реализация, эксплуатация.

Ключевые слова: телекоммуникационные компании, управление телекоммуникационными компаниями, телекоммуникационные услуги, система управления.

The article summarizes the theoretical basics in building the system of managing telecommunications companies, defines specific features of telecommunications companies, singled out in the main managing processes: development, implementation, and operation.

Key words: telecommunications companies, management of telecommunications companies, telecommunications services, management system

УДК 654.01:338.7

Франчук О.П.

викладач

ДЗ «Київський коледж зв'язку»

В статье обобщены теоретические подходы формирования системы управления телекоммуникационными компаниями, определены специфические особенности телекоммуникационных компаний, что выделено

Постановка проблеми. Динаміка змін та постійне оновлення зовнішнього середовища, посилення конкурентної боротьби, поява технологічних інновацій, інтенсивність ринкових змін вимагають оперативного маневрування економічними ресурсами, вирішення нових задач, що значно ускладнює функціонування існуючих систем управління підприємствами різних галузей і потребує постійного їх удосконалення відповідно до видів економічної діяльності.

Зазначені суспільні процеси особливо актуальні для компаній телекомунікаційної сфери. Розвиток телекомунікаційних компаній пов'язано із розширенням можливостей підвищення якості послуг, удосконаленням структури управління за рахунок нових, більш прибуткових сфер бізнес-діяльності.

Аналіз досліджень і публікацій останніх років. Питання управління підприємствами досліджували такі авторами, як О.І. Амоша, З. Аннабел, Е.М. Браверман, В.М. Брижко, І.Р. Бузько, С.В. Войтко, Н.Н. Лепа, М. Портер, Л.Д. Рейман, Ф. Тейлор, А. Файоль, Г. Хамел, Б.Г. Шелегеда, Л.І. Шехтман та ін. У фаховій літературі з означеної проблематики деякі аспекти вимагають подальшої розробки, наприклад, визначення системи управління телекомунікаційними компаніями та її ефективності. Однак, незважаючи на значну кількість публікацій, присвячених удосконаленню корпоративного управління у сфері телекомунікацій, залишаються невирішеними питання узгодження бізнес-процесів операційної діяльності оператора телекомунікацій зі стратегічними цілями його розвитку.

Метою нашого дослідження є обґрунтування теоретичних засад щодо системи управління телекомунікаційними компаніями.

Наукова новизна запропонованих і обґрунтованих у дослідженні основних положень, висновків полягає у тому, що їх сукупність утворює розв'язання поставленого у нашому дослідженні важливого наукового завдання з розробки та обґрунтування теоретичних і методичних підходів розгляду системи управління телекомунікаціями. Розкрито зміст процесу управління в сучасних компаніях у сфері телекомунікацій в умовах соціально та економічного розвитку національного господарства. Ключові ідеї базуються на інтеграції управління бізнес-процесами для забезпечення більш ефективного використання технічних, інформаційних, фінансових і трудових ресурсів компанії.

Виклад основного матеріалу дослідження. Телекомунікації відіграють значну роль в соціальній та економічній діяльності суспільства, забезпечуючи підтримку розвитку економіки держави та соціальної сфери. Розвиток телекомунікацій повинен здійснюватися випереджувальними темпами порівняно із загальними темпами розвитку економіки і буде визначальним на найближчу і більш віддалену перспективу. Повільні темпи розвитку телекомунікацій спричиняють зниження конкурентоспроможності економіки України. Телекомунікації відіграють значну роль у прискоренні розвитку економіки та соціальної сфери [1].

З огляду на це, зазначимо, що телекомунікаційна галузь в Україні – це галузь заснована на технологічних досягненнях у сфері зв'язку та обчислювальної техніки, вона включає в себе такі послуги:

- авторизація кредитних карток;
- передавання телеметричних даних;
- охоронна сигналізація;
- організація платежів населення;
- забезпечення міжстанційних зв'язків між базовими станціями систем персонального виклику;
- електронна та голосова пошта;
- телевідеоконференцзв'язок;
- доступ до Інтернет;
- комп'ютерна телефонія.

Змістом телекомунікаційної сфери є надання та можливість користування певними послугами.

Телекомунікаційна послуга – це продукт діяльності оператора телекомунікацій, що полягає у передаванні, прийманні та обробці інформації.

Телекомунікаційні послуги – це дії оператора, внаслідок яких забезпечується доступ особи до телекомунікаційної мережі з метою прийому, обробки, зберігання, передачі по цій мережі певних сигналів, знаків, зображень, звуків тощо. Договори про надання телекомунікаційних послуг є двосторонніми договорами. Однак із цього є виключення, що стосуються надання послуг оператором телекомунікаційних послуг щодо безоплатного доступу до телекомунікаційних мереж загального користування для виклику пожежної охорони, міліції, швидкої допомоги, аварійної служби газу, служби допомоги. У цьому випадку у оператора є лише обов'язок, а у споживача – лише право.

Як правило, телекомунікаційні послуги надаються з метою отримання прибутку, а тому відповідні договори є відплатними. При цьому, навіть при наданні послуг за відплатними договорами, окремі послуги можуть надаватись безоплатно. Найчастіше такі випадки трапляються при наданні послуг з мобільного телефонного зв'язку, адже оператори таких послуг надають абонентам право безоплатно розмовляти впродовж певного часу з обраними ними абонентами, як правило, того ж оператора. Але безоплатність такої послуги має умовний характер, оскільки споживач (абонент) сплачує абонентну плату або зобов'язаний поповнювати рахунок у встановлений оператором термін та на встановлену вартість.

Основною послугою, що надається за договором про надання телекомунікаційних послуг, має бути забезпечення доступу особи до телекомунікаційної мережі. Але оскільки телекомунікаційні мережі призначені для передачі, випромінювання та/або прийому знаків, сигналів, то, відповідно, договір про надання телекомунікаційних послуг має передбачати доступ абонента до телекомунікаційної мережі з метою передачі, випромінювання та/або прийому знаків, сигналів тощо, тобто з метою доступу до функцій відповідної телекомунікаційної мережі. Строчковість надання телекому-

нікаційних послуг полягає в наданні їх впродовж певного періоду часу, впродовж якого користувач послуг має можливість скористатись цими послугами. Однак існують також і послуги, які надаються одноразово (наприклад, при замовленні на переговорному пункті телефонної розмови із певним абонентом, дзвінки з телефонних автоматів загального користування).

Узагальнено, телекомунікаційна сфера – сфера яка забезпечує суспільству унікальний продукт, що поєднує в собі матеріальне виробництво (обладнання), сферу послуг (провайдери зв'язку) та know-how (технології). Таким чином, надаючи такий різний спектр телекомунікаційних послуг, телекомунікаційні компанії функціонують у різних галузях економіки.

Сучасний стан розвитку послуг телекомунікацій характеризується поступовим переходом до мереж наступного покоління - NGN (Next Generation Network), які підтримують широкий спектр інфокомунікаційних послуг. Визначено, що відмінна особливість ідеології NGN – використання технологій IP (Internet Protocol) для передачі та комутації.

Об'єктом управління телекомунікаційних компаній є комплекс взаємопов'язаних елементів, що виконують окремі функції в інтересах досягнення спільної кінцевої мети.

Суб'єкти управління є органи управління, державна служба спеціального захисту інформації України, Організації, підприємства (УДППЗ,) оператори (ПАТ Укртелеком) та інші відділи при Державній службі спеціального зв'язку та захисту інформації.

Система управління телекомунікаційними компаніями складається з частин та елементів та специфічних особливостей, що відбуваються в основних управлінських процесах через розвиток, реалізацію та експлуатацію системи.

Функціонування телекомунікаційних компаній визначається дією трьох основних факторів: технологічного, ринкового та управлінського.

Відповідно до тематики нашого дослідження управлінський фактор стає найбільш пріоритетним, тому що саме система управління спроможна оперативно реагувати на зміни як зовнішнього, так і внутрішнього середовища, і забезпечити вирішення оперативних та стратегічних задач ефективного розвитку. Задля цього вона повинна стати більш динамічною, уникати надмірної бюрократизації у комунікаціях між головним офісом і філіями при розробці поточних програм діяльності.

На думку Слюсара В.О., критеріями оптимальної роботи системи управління телекомунікаційними мережами є її продуктивність і надійність, які, в свою чергу визначаються конкретними показниками оцінки, наприклад, часом реакції,

коефіцієнтом помилок, вартістю системи управління тощо. Ці параметри, що прямо або побічно впливають на критерії оптимальності, можуть змінюватися з метою підвищення показників ефективності роботи системи управління. При розробці оптимальної системи управління необхідно задавати порогові значення критеріїв оптимальності [2].

Варфоломеєва О.Г. та Колченко Т.В. вважають, що система управління повинна виконувати такі функції: моніторинг стану об'єктів і процесу функціонування мережі в реальному часі, що включає збір і аналіз релевантних даних; виявлення ненормальних умов функціонування мережі; проведення аналізу та ідентифікації причин ненормальних умов функціонування мережі; виконання коригуючих та попереджувальних дій; координація і взаємодія (співпраця) з іншими робочими сферами діяльності оператора телекомунікацій (наприклад підтримка діяльності, надання послуги, планування, інші питання, які впливають на обслуговування); повідомлення керівництва та підрозділів щодо ненормальних ситуацій в мережах, проведення заходів, відповідно до повноважень, для усунення подій, що виникають, надання рекомендацій; складання плану дій для відомих або передбачуваних надзвичайних ситуацій, що забезпечить швидке відновлення функціонування мереж [3].

Дослідник Колченко Г.Ф., проаналізувавши рекомендації та стандарти а також міжнародний досвід узагальнив принципи управління телекомунікаційними мережами:

- повна самостійність управління операторами власними телекомунікаційними компаніями;
- координація та моніторинг із центру управління оператора телекомунікацій;
- централізоване управління із Національного центру оперативно-технічного управління телекомунікаційними мережами в умовах надзвичайних ситуацій;
- організація міжмережних з'єднань і взаємодія мереж операторів телекомунікацій в повсякденних умовах;
- взаємодія центрів управління мережами операторів телекомунікацій з Національним центром оперативно-технічного управління телекомунікаційними мережами в умовах надзвичайних ситуацій [4].

З метою ефективного функціонування телекомунікаційних мереж в будь-яких умовах створення систем управління і побудову центрів управління телекомунікаційними мережами доцільно організувати централізовано. Слід здійснювати розповсюдження серед операторів телекомунікацій наявний досвід, експериментальні рішення, загальні вимоги до програмних засобів, міжнародні стандарти і описи моделей бізнесу, що визнача-

ють технічні і технологічні умови створення системи управління. Важливим завданням на даний момент є розроблення Концепції створення національної системи оперативно-технічного управління телекомунікаційними мережами [4].

Системи централізованого управління телекомунікаційними мережами будуються на концепціях міжнародних організацій: ITU, IBM, ATM форум, TMForum. В даний час питаннями стандартизації управління телекомунікаційними мережами займаються кілька міжнародних організацій. Найбільш важливими є: концепція TMN Міжнародного союзу електрозв'язку з питань телекомунікацій (ITU); модель Форуму управління телекомунікаціями (TeleManagement Forum - TM Forum), заснована на концепції Smart TMN; модель IETF, заснована на стандартних базових засобах мережного управління (Network Management Framework) мережі Internet; модель мережного управління ATM-форуму (на основі моделі IETF з використанням елементів TMN); модель управління фірми IBM; моделі з застосуванням технології управління CORBA [5].

Висновки. Дослідження розвитку ринку телекомунікаційних послуг в Україні і практики структурних перетворень показало, що позитивна динаміка визначається здебільшого розширенням використання телекомунікаційних технологій, а діяльність сучасних українських операторів досить складно формалізується і оптимізується без кардинальних змін. Удосконалення механізму функціонування системи управління підприємством повинно відповідати структурно-функціональному призначенню і стану життєвого циклу телекомунікаційної галузі. Так, обґрунтовано необхідність побудови системи управління, яка дозволяє ефективно розподілити навантаження між елементами системи і надає можливість співпраці з незалежними об'єктами. Доведено, що ефективність систем управління телекомунікаційних компаній в сучасних умовах тісно пов'язана зі зміною стратегічних орієнтирів їх діяльності, необхідністю забезпечення сталого і довгострокового розвитку, що є досить складною проблемою.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Про схвалення Концепції розвитку телекомунікацій в Україні: розпорядження від 7 черв. 2006 р. № 316-р.
2. Слюсар В. О. Підвищення ефективності функціонування системи управління телекомунікаційними мережами оператора телекомунікацій в умовах переходу до мереж нового покоління: автореф. дис... канд. техн. наук: 05.12.02 / Слюсар В. О. – К., 2004. – 20 с.
3. Варфоломеєва О. Г. , Колченко Т. В. Нові підходи до управління телекомунікаційними мережами / О. Г. Варфоломеєва, Т. В. Колченко // Наук.