

UKE na rzecz poprawy jakości usług - Internet

Z opublikowanego na początku tego roku badania preferencji konsumentów w Polsce przeprowadzonego na zlecenie Urzędu Komunikacji Elektronicznej wynika, że najważniejszymi kryteriami wyboru oferty internetowej dla polskich konsumentów są przepływność łącza oraz dostępność usługi w miejscu zamieszkania. Z drugiej strony aż 40 proc. użytkowników Internetu stacjonarnego i 45 proc. mobilnego nie wie, jaka jest przepływność, z której korzystają.

Opierając się na wynikach tych badań, od ubiegłego roku UKE analizuje w jaki sposób zaspokoić oczekiwania konsumentów w zakresie informacji nt. parametrów wykorzystywanych przez nich łącz internetowych. Naszym celem jest aby zaoferowane rozwiązanie było użyteczne dla konsumenta, łatwe w użyciu i zgodne z rozwiązaniami wykorzystywanymi przez inne państwa Unii Europejskiej i światowych liderów w zakresie rozwiązań ICT. Od ubiegłego roku przeanalizowano szereg różnych rozwiązań - zarówno pod względem technologii jak i metodologii badania parametrów łącza.

W oparciu o stronę www.polskaszerokopasmowa.pl, zaproponowany został projekt, stanowiący kontynuację działań prowadzonych w ramach projektu System Informacyjny o Infrastrukturze Szerokopasmowej (SIIS). Aktualnie na stronie SIIS dostępny jest uproszczone narzędzie typu „speed test”, niespełniające jednak w pełni wymagań w tym zakresie, z których korzystają klienci na całym świecie.

UKE zamierza wdrożyć inne, nowoczesne narzędzie do badania parametrów łącza. Głównym celem nowego rozwiązania jest udostępnienie użytkownikom Internetu platformy umożliwiającej obserwowanie parametrów wykorzystywanego łącza. Nowe narzędzie UKE z założenia ma być elastyczne i przygotowane do dalszego rozwoju w ramach dalszych prac nad systemem SIIS. W pierwszym etapie narzędzie będzie miało przede wszystkim zadania edukacyjne. Należy też podkreślić, że wykonane z jego wykorzystaniem pomiary nie będą stanowić podstawy do składania reklamacji przez klientów ani obiektywnej oceny jakości sieci.

Niezależnie od tego projektu toczą się bowiem prace w ramach „Memorandum w sprawie jakości usług”. W ramach tych prac powołano Grupy Robocze które wypracują jednolite wskaźniki dotyczące jakości usług, między innymi:

- | wskaźnik reklamacji poprawności faktur
- | średni czas oczekiwania na połączenie z personelem
- | zasięg
- | skuteczność połączeń
- | wskaźnik jakości głosu
- | wskaźnik połączeń przerwanych dla usługi dostępu do Internetu
- | prędkość transmisji danych (up/down)
- | opóźnienie dla transmisji danych
- | opóźnienie dla usługi SMS

Przewiduje się, że prace Memorandum zostaną zakończone na przełomie września i października. Ustalenia wynikające z prac Memorandum mogą zaowocować zupełnie nowym sposobem badania i gromadzenia danych o jakości sieci i w tym kierunku rozwijane będą również potrzebne do tego celu narzędzia.

Źródło: UKE