

Назначение системы

ПАК wiSLA (well integrated SLA) — это новое поколение платформы автоматизации и обеспечения качества услуг связи, сервисов ИТ и информационных систем, на основании которой реализована линейка целевых решений для операторов связи, государственных учреждений и крупного корпоративного сегмента.

Программно-аппаратная платформа wiSLA позволяет урегулировать конфликты между поставщиками и потребителями услуг связи на основе мониторинга и управления процессами обеспечения качества в рамках жизненного цикла услуги (PLM).

В основу платформы wiSLA заложена следующая идеология:

- **управление конфликтами (Conflict Management)** — решения на базе платформы wiSLA являются пограничными и предоставляют информацию, как провайдеру услуги, так и ее потребителю;
- **мониторинг качества сервисов (Service Quality Management — SQM)** — проактивный мониторинг позволяет оперативно реагировать на случаи ухудшения качества контролируемых услуг и быстро локализовать проблему;
- **управление соглашением об уровне обслуживания (Service Level Management — SLA/SLM)** — платформа обеспечивает формирование периодических детальных отчётов SLA для анализа соответствия уровня услуг ожиданиям клиента и расчета компенсаций за его нарушение;
- **управление восприятием пользователей (Customer Experience Management — CEM)** — в платформу заложена гибкая модель формирования цепочки показателей KPI-KQI, которая позволяет формировать агрегированные верхнеуровневые секторальные отчёты о качестве услуг.