

Оглавление

Предисловие	7
Глава 1. История телекоммуникационного бизнеса в России	
1.1. Общая характеристика телекоммуникационной отрасли периода конца перестройки.....	9
1.2. Начальный период организации телекоммуникационного бизнеса	10
1.3. Становление и дальнейшее развитие телекоммуникационной отрасли	12
Глава 2. Предоставление услуг связи	
2.1. Услуги электросвязи	14
2.2. Универсальные услуги связи	18
2.3. Пользователи услугами связи.....	19
2.4. Подключение и присоединение	22
Глава 3. Дополнительные услуги, предоставляемые операторами связи	
3.1. Дополнительные услуги при подключении клиентов.....	29
3.2. Выполнение строительно-монтажных работ	30
3.3. Работы по техническому обслуживанию	30
3.4. Услуги предоставления в аренду оборудования (физического или виртуального) и услуги, функционально связанные с услугами связи	31
Глава 4. Качество предоставления услуг	
4.1. Понятие качества услуг связи	33
4.2. Качество услуг присоединения	34
4.3. Качество услуг по передаче информации	36
4.4. Сертификация услуг связи	38
4.5. Инспекционный контроль сертифицированных услуг связи	42
Глава 5. Цели государственного регулирования	
5.1. Связь, как техническая основа управления государством, экономикой и обороной	44
5.2. Рациональное использование ресурсов	45
5.3. Защита государственных интересов	46

Глава 6. Органы государственного регулирования в сфере телекоммуникаций	
6.1. Министерство	49
6.2. Федеральное агентство связи	49
6.3. Федеральной службе по надзору в сфере связи	50
6.4. Радиочастотная служба	52
6.5. Государственная комиссия по радиочастотам	56
Глава 7. Лицензирование услуг связи и сертификация средств связи	
7.1. Получение лицензий на услуги связи	59
7.2. Требования к описанию сети связи, плану развития и экономическому обоснованию.....	60
7.3. Действия с лицензиями	61
Глава 8. Выделение операторам связи ограниченных ресурсов	
8.1. Выделение оператором связи ресурса нумерации	68
8.2. Выделение радиочастотного ресурса	71
Глава 9. Надзор в сфере связи	
9.1. Организация и проведения контроля лицензируемой деятельности операторов связи	79
9.2. Работа оператора связи при проверке лицензируемой деятельности	83
9.3. Общие положения по вводу в эксплуатацию законченных строительством сооружений связи.....	86
Глава 10. Типы операторов связи	
10.1. Типы операторов связи в зависимости от вида оказываемых услуг	88
10.2. Типы операторов связи в зависимости от объёма предоставляемых услуг	90
10.3. Филиалы и коммерческие представительства.....	91
Глава 11. Обобщённая структура компании-оператора связи	
11.1. Общая структура компании-оператора связи	94
11.2. Структура коммерческого департамента и задачи подразделений	97
11.3. Структура технического департамента и задачи подразделений	98
11.4. Структуры департаментов обеспечения	100
11.5. Организация управления телекоммуникационной компанией	102

Глава 12. Взаимодействие операторов связи	
12.1. Содержание взаимодействия операторов связи	106
12.2. Организация присоединения.....	110
12.3. Услуги связи по пропуску трафика, оказываемые операторами телефонной связи друг другу	113
12.4. Порядок взаимодействия систем управления операторов сетей связи общего пользования.....	116
Глава 13. Преобразование компаний-операторов связи	
13.1. Цели и задачи объединения операторов связи	118
13.2. Составляющие стоимости компании-оператора связи	120
13.3. Задачи, решаемые в ходе слияния компаний-операторов связи	121
Глава 14. Принципы построения тарифных планов операторов связи	
14.1. Прейскурант оператора связи	125
14.2. Регулируемые тарифы	126
14.3. Тарифы на основе рыночного ценообразования	129
14.4. Себестоимость услуг связи	135
Глава 15. Принципы составления бизнес-плана оператора связи	
15.1. Назначение и порядок разработки и контроля бизнес-плана оператора связи	138
15.2. Структура бизнес-плана оператора связи	139
15.3. Анализ и оценка рисков	141
Глава 16. Расходные статьи бизнес-плана	
16.1. Операционные расходы операторов связи	146
16.2. Планирование и пути снижения операционных расходов	148
16.3. Капитальные расходы оператора связи.....	150
16.4. Работа с подрядчиками и поставщиками оборудования связи	153
Глава 17. Планирование доходов	
17.1. Структура доходов операторов связи.....	155
17.2. Исходные данные для планирования доходов	156
17.3. Контроль исполнения доходной части бизнес-плана	159

**Глава 18. Организация взаимодействия
структурных подразделений оператора**

18.1. Бизнес-процессы, как основа деятельности оператора связи.....	161
18.3. Бизнес-процесс продажи услуг связи	165
18.4. Бизнес-процесс подключения клиента	169
18.5. Бизнес — процесс продажи клиентам оборудования связи	171
18.6. Бизнес-процесс расторжения договора с клиентом	173
18.7. Бизнес-процесс строительства сети связи	174
18.8. Бизнес-процесс действий в проблемных ситуациях	176

Глава 19. Коммерческая деятельность оператора связи

19.1. Основные сегменты телекоммуникационного рынка	178
19.2. Работа с клиентами квартирного сектора	179
19.3. Коммерческая работа с бизнес-центрами	181
19.4. Коммерческая работа с крупными предприятиями и государственными структурами	187
19.5. Особенности коммерческой работы операторов сотовой связи	188
19.6. Организация обслуживания клиентов	189
19.7. Встречи, переговоры и переписка.....	191

Глава 20. Безопасность телекоммуникационного бизнеса

20.1. Угрозы в телекоммуникационном бизнесе и их источники.....	195
20.2. Кадровая безопасность	197
20.3. Информационная безопасность	199
20.4. Физическая безопасность	200
Заключение	201
Основные нормативные документы	202