|  |  |
| --- | --- |
|  | **الاتحـاد الدولـي للاتصـالات****مكتب تقييس الاتصالات** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | جنيف، 25 سبتمبر 2017 |
| المرجع: | **TSB Circular 47**TSB Events/MA | **إلى:**- إدارات الدول الأعضاء في الاتحاد؛- أعضاء قطاع تقييس الاتصالات في الاتحاد؛- المنتسبين إلى قطاع تقييس الاتصالات؛- الهيئات الأكاديمية المنضمة إلى الاتحاد |
| جهة الاتصال: | **Martin Adolph** |
| الهاتف: | +41 22 730 6828 |
| الفاكس: | +41 22 730 5853 | **نسخة إلى:**- رؤساء لجان دراسات قطاع تقييس الاتصالات ونوابهم؛- مدير مكتب تنمية الاتصالات؛- مدير مكتب الاتصالات الراديوية؛- مدير المكتب الإقليمي للاتحاد لمنطقة الأمريكتين، برازيليا |
| البريد الإلكتروني: | tsbevents@itu.int |
|  |  |  |
| الموضوع: | **ورشة عمل بشأن جودة خدمة الاتصالات** **ريو دي جانيرو، البرازيل، 29-27 نوفمبر 2017** |

حضرات السادة والسيدات،

تحية طيبة وبعد،

1 أود أن أحيطكم علماً بأن **ورشة عمل الاتحاد بشأن جودة خدمة الاتصالات** ستُعقد في **فندق بيستانا ريو أتلانتيكا**
**(Hotel Pestana Rio Atlântica)** في ريو دي جانيرو، البرازيل في **29-27 نوفمبر 2017**.

وستدعم هيئة تنظيم الاتصالات البرازيلية **ANATEL** - **Agência Nacional de Telecomunicações** - ورشة العمل بشكل مؤسسي مع رعاية الشركات المحلية.

وستفتتح ورشة العمل في الساعة 0900. وسيبدأ تسجيل المشاركين في الساعة 0830.

2 ترمي ورشة العمل إلى إتاحة منصة لمناقشة الاتجاهات الحالية في مجال جودة خدمة الاتصالات بما في ذلك الأطر التنظيمية وسلوك المستهلك والاستراتيجيات اللازمة لضمان جودة الخدمة وجودة التجربة لجميع أصحاب المصلحة المعنيين.

وينظم ورشة العمل، **الفريق المعني بتطوير جودة الخدمة** (QSDG) الذي يعمل في إطار لجنة الدراسات 12 لقطاع تقييس الاتصالات (الأداء وجودة الخدمة وجودة التجربة) وذلك استجابةً **للقرار 95 للجمعية العالمية لتقييس الاتصالات لعام 2016** بشأن "مبادرات قطاع تقييس الاتصالات لإذكاء الوعي بشأن أفضل الممارسات والسياسات المتعلقة بجودة الخدمة".

3 وستتاح المعلومات المتعلقة بورشة العمل بما في ذلك مشروع البرنامجفي الموقع الإلكتروني للحدث المتاح في العنوان التالي: <https://itu.int/en/ITU-T/Workshops-and-Seminars/qos/201711/>. وسيتم تحديث هذا الموقع باستمرار كلما توفّرت معلومات جديدة أو معدّلة. ويرجى من المشاركين زيارته بانتظام للاطلاع على أحدث المعلومات.

4 وستجري ورشة العمل هذه باللغة الإنكليزية مع توفير الترجمة الشفوية إلى اللغتين الإسبانية والبرتغالية.

5 وباب المشاركة في ورشة العمل مفتوح أمام الدول الأعضاء في الاتحاد وأعضاء القطاع والمنتسبين والهيئات الأكاديمية وأمام أي شخص من أي بلد عضو في الاتحاد يرغب في المساهمة في العمل. ويشمل ذلك أيضاً الأفراد الأعضاء في المنظمات الدولية والإقليمية والوطنية. والمشاركة في ورشة العمل مجانية ولكن **لن تقدم أي منح لحضورها**.

6 ولتمكين مكتب تقييس الاتصالات والبلد المضيف من اتخاذ الترتيبات اللازمة المتعلقة بتنظيم ورشة العمل، أكون شاكراً لو تكرمتم بالتسجيل من خلال الاستمارة المتاحة على الخط في الموقع التالي: <http://itu.int/reg/tmisc/3001018> بأسرع وقت ممكن، ولكن في **موعد أقصاه 20 نوفمبر 2017.** ويرجى ملاحظة أن التسجيل المسبق للمشاركين في ورش العمل يجري *على الخط* حصراً.

7 ستتاح إمكانية **المشاركة عن بُعد**. وستتاح التفاصيل للمشاركين المسجلين من أجل المشاركة عن بُعد.

8 وأود أن أذكّركم بأن السلطات الوطنية قد تشترط الحصول على تأشيرة الدخول تبعاً لجنسية الزائر. ويرجى الرجوع إلى الملحق 2 للاطلاع على مزيد من المعلومات بشأن متطلبات التأشيرة.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام.



تشيساب لي
مدير مكتب تقييس الاتصالات

**الملحقات:** 2

**Annex 1**
 **DRAFT AGENDA**

|  |
| --- |
| **Monday, 27 November 2017** |
| 08:30 – 09:00 | Registration |
| 09:00 – 09:30 | **Opening session**Welcome remarks |
| 09:30 – 10:30 | **SESSION 1: Introduction to ITU and ITU-T Study Group 12 initiatives**Objectives: This session provides an overview of ITU and ITU-T Study Group 12 activities. |
| 10:30 – 11:00 | Coffee break |
| 11:00 – 12:30 | **SESSION 2: Revisiting QoS and QoE definitions**Objectives: This session discusses concepts, requirements, new theories and trends on QoS and QoE, as well as the alignment between standardized concepts and their understanding by regulators, service providers and network suppliers. |
| 12:30 – 14:00 | Lunch break |
| 14:00 – 15:30 | **SESSION 3: Quality regulatory frameworks – countries experiences**Objectives: This session presents countries’ experiences in setting and deploying regulatory strategies to guarantee better quality of telecommunications services to the end users, exploring examples of legal and regulatory frameworks and new trends. |
| 15:30 – 16:00 | Coffee break |
| 16:00 – 17:30 | **SESSION 4: QoS measurement operational strategies**Objectives: This session focuses on new software/hardware-based solutions and tools to deploy QoS measurement strategies. |

|  |
| --- |
| **Tuesday, 28 November 2017** |
| 08:30 – 09:00 | Registration |
| 09:00 – 10:30 | **SESSION 5: Customer behaviour and QoE**Objectives: This session discusses customer behaviour concepts, research axes, consumption process and culture, new trends and measures to raise QoE based on the customer behaviour. |
| 10:30 – 11:00 | Coffee break |
| 11:00 – 12:30 | **SESSION 6: Surveying quality perceived and user satisfaction**Objectives: This session discusses the concepts of user perception and satisfaction, new studies and trends in these subjects, the paradigm of the disconfirmation of satisfaction and how to build valid and reliable surveying instruments for measurement. |
| 12:30 – 14:00 | Lunch break |
| 14:00 – 15:30 | **SESSION 7: Quality assessment of popular OTT applications**Objectives: This session discusses the quality of popular OTT applications, strategies to measure and improve it, and its impacts on the QoE of the traditional telecommunications services. |
| 15:30 – 16:00 | Coffee break |
| 16:00 – 17:30 | **SESSION 8: Quality in the 5G and IoT ecosystems**Objectives: This session discusses the evolution of performance, QoS and QoE concepts and requirements to adapt to 5G and IoT ecosystems. |

|  |
| --- |
| **Wednesday, 29 November 2017** |
| 08:30 – 09:00 | Registration |
| 09:00 – 10:30 | **SESSION 9: Using big data and analytics to improve customers’ experience**Objectives: This session focuses on new approaches and solutions to improve customer experience based on big data and analytic models. It explores how to use information from the network, the customers’ behaviour and the operators’ contacting centres to improve quality. |
| 10:30 – 11:00 | Coffee break |
| 11:00 – 12:30 | **SESSION 10: Improving quality: study cases**Objectives: This session presents study cases of strategies already deployed to improve performance, QoS and QoE. |
| 12:30 – 14:00 | Lunch break |
| 14:00 – 15:30 | **SESSION 11: Round table on strategies to improve quality (Part 1)** Objectives: Based on all the relevant discussions in previous sessions, this session is a round table among regulators, service providers and network suppliers to set recommendations and main actions to be taken forward by all stakeholders in order to raise quality delivered to and perceived by the end users. |
| 15:30 – 16:00 | Coffee break |
| 16:00 – 17:30 | **SESSION 12:** **Round table on strategies to improve quality (Part 2)** Continuation of Session 11. |
| 17:30 – 18:00 | **Closing session** |

**Annex 2**
 **PRACTICAL INFORMATION**

**1 Meeting venue**

**Hotel Pestana Rio Atlântica**Room São Pedro da Aldeia

Address: Avenida Atlântica, 2964, Copacabana, Rio de Janeiro 22070-000, Brazil
Tel: +55 21 3816-8500
Web: <https://www.pestana.com/br/hotel/pestana-rio>

**2 Accommodation**

The Copacabana neighbourhood and especially the Atlântica Avenue count with most of the best hotels in Rio. Delegates are recommended to stay as near as possible to the meeting venue in order to avoid delays in the peak hours. The list below includes the hotel venue and some other nearby hotels.

Hotel Pestana Rio Atlântica (5 star) — <https://www.pestana.com/br/hotel/pestana-rio>

Hotel Othon Palace (5 star) — <http://www.othon.com.br/hotel-copacabana/rio-othon-palace/>

Hotel Windsor Palace (4 star) — <http://www.windsorhoteis.com/hotel/windsor-palace/>

Hotel Golden Tulip Rio Copacabana (4 star) — <http://www.goldentulipriocopacabana.com/pt-br>

**3 Transportation and Directions**

Rio de Janeiro **Galeão - Antônio Carlos Jobim International Airport (GIG)** is served by major international airlines and is 24 km from the meeting venue.

GPS Coordinates

Lat: S 22 58 29

Long: W 43 11 15

By Taxi

Taxis are available from Galeão Airport. The price is around BRL 100, 00. The approximate travel time is 40-60 min. When booking your accommodation you can request an airport pick up from the hotel and they will charge it to your room. Uber is available throughout Rio.

Also see <https://www.pestana.com/br/hotel/pestana-rio/maplocation?ctxurl=https%3a%2f%2fwww.pestana.com%2fbr%2fhotel%2fpestana-rio>

**4 Entry Requirements and Visa Information**

Depending on a visitor’s nationality, an entry visa may be required by national authorities. Participants concerned are strongly advised to seek information on requirements applicable in their case from Brazilian embassies or consular missions in their home countries. Where a visa is required, applicants are strongly advised to apply as early as possible. For more information please visit: <http://www.portalconsular.itamaraty.gov.br/vistos>. Please find at the link below the list of Brazilian Embassies and Consular missions: <http://www.portalconsular.itamaraty.gov.br/representacoes-do-brasil-no-mundo>.

A letter of invitation can be issued to registered participants. Requests should be addressed by
e-mail to Mr Jeferson Fued Nacif, Chief of International Department, ANATEL, at ain@anatel.gov.br. The e-mail subject should be “**LOI for QSDG event in Rio**”, and the e-mail should state the **registration number, address of the Brazilian embassy in the applicant’s country** and include a **scan of the applicant’s passport data page**.

**5 General Information**

Time zone

UTC-03:00 + Summer time

Climate

The month of November is characterized as the end of spring in Rio de Janeiro, Brazil, when the weather is warm and fairly wet. During this month, the average temperature is 24°C, with average highs of 27°C recorded in the hottest part of the day and average lows of 21°C recorded during the coolest part of the night. For more information, see <http://www.holiday-weather.com/rio_de_janeiro/averages/november/#summary-section>.

Currency

The Brazilian Real (sign: R$; code: BRL) is the currency of Brazil. The Real is subdivided into 100 cents. In most major shops and outlets credit cards and debit cards are widely accepted.

Electricity

The power voltage in Rio de Janeiro is 110 Volts and the power sockets, in general, are of type C or N. If you are coming from a country with different power outlets, ensure to bring over plug adaptors to avoid any trouble (or simply buy one upon your arrival). For more information, please see <https://www.power-plugs-sockets.com/br/brazil/>.

**6 Contact Person**

For any further information, please contact:

**Mr Tiago Sousa Prado**ITU-T SG12 Vice-chairman
ANATEL – National Telecommunications Agency

Tel: +55 61 2312 2617
E-mail: tiago.prado@anatel.gov.br

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_