|  |  |
| --- | --- |
| itu_logo | **Международный союз электросвязи**  **Бюро стандартизации электросвязи** |

Женева, 25 сентября 2017 года

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Осн.: | **Циркуляр 47 БСЭ** TSB Events/MA | **Кому**:  − Администрациям Государств-Членов Союза  − Членам Сектора МСЭ-T  − Ассоциированным членам МСЭ-T  − Академическим организациям – Членам МСЭ  **Копии**:  – Председателям и заместителям председателей исследовательских комиссий МСЭ-T  – Директору Бюро развития электросвязи  – Директору Бюро радиосвязи  − Директору Регионального отделения МСЭ в регионе Северной и Южной Америки, Бразилиа |
| Для контактов:  Тел.: Факс: Эл. почта: | **Мартин Адольф (Martin Adolph)**  +41 22 730 6828 +41 22 730 5853 [tsbevents@itu.int](mailto:tsbevents@itu.int) |

|  |  |
| --- | --- |
| Предмет: | **Семинар-практикум на тему** "**Качество услуг электросвязи**" **Рио-де-Жанейро, Бразилия, 27−29 ноября 2017 года** |

Уважаемая госпожа,  
уважаемый господин,

1 Хотел бы сообщить вам, что **семинар-практикум МСЭ** "**Качество услуг электросвязи**" состоится в гостинице **Pestana Rio Atlântica**, Рио-де-Жанейро, Бразилия, **27−29 ноября 2017 года**.

Семинар-практикум будет проходить при институциональной поддержке бразильского регуляторного органа электросвязи **ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações**) и спонсорской поддержке местных компаний.

Открытие семинара-практикума состоится в 09 час. 00 мин. Регистрация участников начнется в 08 час. 30 мин.

2 Семинар-практикум задуман как платформа для обсуждения между всеми заинтересованными сторонами текущих тенденций в области качества услуг электросвязи, включая нормативно-правовую базу, поведение клиентов и стратегии в области качества обслуживания и оценки качества услуг пользователями.

Он организован **Группой по разработке качества обслуживания** (QSDG), действующей в рамках 12‑й Исследовательской комиссии МСЭ-T (Показатели работы, качество обслуживания и оценка пользователем качества услуги) во исполнение **Резолюции 95** "Инициативы Сектора стандартизации электросвязи МСЭ по повышению уровня информированности о передовом опыте и политике, касающихся качества обслуживания" **ВАСЭ‑16**.

3 Информация о семинаре-практикуме, включая проект программы, будет опубликована на веб-сайте мероприятия по следующему адресу: <https://itu.int/en/ITU-T/Workshops-and-Seminars/qos/201711/>. Содержание данного веб-сайта будет обновляться на регулярной основе по мере появления новой или измененной информации. Участникам предлагается периодически проверять содержание веб-сайта на предмет появления новой информации.

4 Семинар-практикум будет проходить на английском языке; при этом будет обеспечен устный перевод на испанский и португальский языки.

5 В семинаре-практикуме могут принять участие Государства − Члены МСЭ, Члены Секторов МСЭ, Ассоциированные члены МСЭ и Академические организации − Члены МСЭ, а также любое лицо из страны, являющейся Членом МСЭ, которое пожелает внести свой вклад в работу. К таким лицам относятся также члены международных, региональных и национальных организаций. Участие в семинаре-практикуме является бесплатным, **но стипендии не предоставляются**.

6 Чтобы БСЭ могло предпринять необходимые действия в отношении организации этого семинара-практикума, был бы признателен вам за регистрацию с использованием онлайновой формы по адресу: <http://itu.int/reg/tmisc/3001018> в максимально короткий срок, но **не позднее 20 ноября 2017 года**. Просьба принять к сведению, что предварительная регистрация участников семинаров-практикумов проводится только в *онлайновом* *режиме*.

7 Будет обеспечена возможность **дистанционного участия**. Подробная информация об этом будет предоставлена участникам, зарегистрировавшимся для дистанционного участия.

8 Хотел бы напомнить вам, что, в зависимости от гражданства участника, ему может потребоваться въездная виза, подлежащая предъявлению местным властям. Более подробная информация о визовых требованиях приведена в Приложении 2.

С уважением,



Чхе Суб Ли  
Директор Бюро  
стандартизации электросвязи

**Приложения**: 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](mailto: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

Funding for participants from least developed and low income countriesmay be provided through ITU. Please note that the decision criteria to grant this funding include but are not limited to the following:

a) Available budget;

b) Participation of speakers from Least Developed Countries or low Income Developing Countries (<http://itu.int/en/ITU-T/info/Pages/resources.aspx>);

c) Equitable distribution among countries and regions;

d) Gender balance.

Preference will be given to national regulators and public officials. Funding requests (please use enclosed form in Annex 2) must be returned to ITU no later than **10 September 2017**.

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