

A QUALIDADE DE SERVIÇO E O PODER NEGOCIAL DOS CLIENTES

As redes de telecomunicações adicionaram a componente do movimento à inteligência estática dos centros de informática tradicionais. Em complemento, a combinação das telecomunicações e da inteligência dos computadores permitiu que o Sector das Telecomunicações participasse na dinâmica, nos aumentos de eficiência e na redução de custos do Sector da Informática.

A convergência das telecomunicações e do tratamento de informação tornou possível uma nova dimensão de diversificação de produtos ou serviços que permitem a preparação e o fornecimento de informação perfeitamente adaptados às necessidades do utilizador.

As tecnologias quando são conhecidas, podem ser melhoradas e dominadas, mas o produto ou serviço pode ser muito imaginativo e nessa componente de imaginação não se coloca apenas o factor tecnológico; a cultura torna-se uma componente essencial nesses produtos ou serviços.

Por isso a Qualidade de Serviço na percepção do utilizador deve ser considerada com um domínio expandido da qualidade de serviço básica das redes de telecomunicações e que, normalmente é a imediatamente mensurável pelo staff técnico dos Operadores de Telecomunicações.

Por outro lado, o desenvolvimento das novas tecnologias levou à criação e ao desenvolvimento de novos serviços transfronteiras que

desempenham um papel cada vez mais importante na economia. Estes serviços só podem, contudo, alcançar o seu pleno potencial se actuarem num mercado vasto e sem entraves. Isto diz respeito, tanto aos serviços audiovisuais, de tratamento de dados e da informação, como aos serviços informatizados de comercialização e de distribuição.

O Sector das Telecomunicações encontra-se pois, actualmente, a nível mundial, numa mutação profunda e cada vez mais rápida, com a convergência das Telecomunicações, da Informática e, a longo prazo, do audiovisual.

Os sistemas buróticos simples estão a ser substituídos, presentemente, por terminais buróticos ligados entre si por meio de redes de telecomunicações que integram funções de transmissão, de comutação e de tratamento da informação.

Ao longo de 140 anos, as telecomunicações desenvolveram-se de um serviço único para uma dúzia de diferentes serviços existentes no final dos anos 80. Numa só década, as novas capacidades tecnológicas irão conduzir a um crescimento explosivo e a uma multiplicação dos serviços.

É a gestão destas mutações que se encontra, actualmente, no centro do meio envolvente e da necessária revisão da organização do Sector das Telecomunicações.

O objectivo final da Comunidade Europeia, no âmbito dos serviços de telecomunicações é o estabelecimento de um mercado livre. Actualmente, as Administrações Nacionais dos diferentes países da Comunidade Europeia possuem ainda, na maioria dos casos, o monopólio sobre a estrutura básica de telecomunicações e sobre o fornecimento do serviço telefónico em tempo real. No entanto, a Comunidade Europeia está empenhada em alterar esta situação e, apesar de um conjunto importante de interesses contra a liberalização da estrutura básica e do serviço telefónico, poder-se-á aceitar como provável que, a mais ou menos longo prazo, tal virá a acontecer.

Da análise deste meio envolvente resulta que os grandes factores de competitividade entre Operadores de Telecomunicações, nos anos mais próximos, serão : A Qualidade de Serviço e o factor Preço.

De facto é a resultante deste dois elementos fundamentais que permite ao Cliente determinar o seu grau de Satisfação com o serviço que lhe foi oferecido.

Resulta assim que a Qualidade do Serviço, embora influencie, não determina, por si só, o Grau de Satisfação do Cliente face ao factor económico que este insere.

Resulta, pois, o conceito de valor do produto ou serviço (value for money).

Um movimento a que se assiste hoje em dia é a tendência generalizada que os Clientes vêm manifestando de incluir, nos contratos de adesão aos diferentes serviços, cláusulas sobre Qualidade de Serviço. Em geral os Clientes pretendem basicamente: acesso rápido ao serviço, garantia de disponibilidade dos meios, integridade e segurança na transmissão da informação e um preço compatível com o valor do serviço e que deverá ser o mais baixo possível.

Trata-se de uma norma já em prática em países do Oriente (e.g. Hong-Kong e Japão), no Reino Unido e nos E.U.A.

Um exemplo concreto é o caso da Mercury Communications no Reino Unido, a qual aceitou criar, recentemente, uma garantia de serviço (SGR) para os circuitos alugados de 2 Mbit/s. Esta garantia de serviço prevê o reembolso ao Cliente em percentagens que podem ser consideradas um pouco penosas para a Mercury em caso de falha do serviço. Neste tipo de falhas são adoptados critérios diferentes para as interrupções conforme sejam de longa ou de curta duração. Em termos gerais é garantido ao Cliente um reembolso da taxa anual em valores percentuais que variam dos 10 aos 100%.

Este tipo de contratos pode ter importância fundamental para os grandes Clientes. Refira-se, a título de exemplo, que durante 1989, o Hong-Kong Bank experimentou 440 interrupções de serviço, com um total de 519 horas de inoperação para o conjunto dos seus 10 circuitos alugados entre Hong-Kong e o Reino Unido (MCL).

Esta actuação por parte dos Clientes, que como é evidente se encontra muito dependente do seu Poder Negocial face aos Operadores, visa a sua protecção face aos fornecedores dos serviços ou dos meios de infraestrutura básica da rede.

Este movimento de pressão por parte dos Clientes começa a expandir-se a nível mundial e nalguns países (e.g. E.U.A.) assiste-se mesmo à criação de Grupos de Consumidores (e.g. inquilinos de um prédio) de modo a poderem aumentar o seu Poder Negocial em termos de Qualidade de Serviço e simultaneamente usufruírem de preços mais baixos impondo aos diferentes Operadores (em regime concorrencial) descontos de quantidade.

Noutros casos, onde o Poder Negocial do Cliente não apresenta componentes tão fortes, são por vezes as Administrações Nacionais que impõem aos Operadores a negociação de Convenções de Preços onde a implementação das variações destes está associada ao cumprimento de níveis mínimos de Qualidade de Serviço, os quais, ao não se verificarem, têm inerente a dedução de uma percentagem às variações de preços.

Esta situação obrigou a que os Operadores de Telecomunicações sentissem necessidade da criação dos designados (Acordos de Qualidade de Serviço - SQA) , os quais têm por fim acautelar os seus interesses face aos requisitos que o forte Poder Negocial dos Clientes de alguns Países vêm impondo nos contratos de adesão ao serviço. Existe conhecimento que a Marconi dispõe hoje já de um diverso conjunto de SQA estabelecidos com Operadores de diversos Países, como consequência deste movimento que se desenvolve a nível global.

Como resultante desta movimentação refira-se o Documento Temporário 710 presente à Comissão de Estudos 2 da UIT e o "esqueleto" da nova Recomendação E.SQA entretanto desenvolvida e que se anexam. É, o início da regulamentação destes acordos de modo a facilitar a sua negociação e consequentemente a sua implementação.

Tornar-se-á previsível que face ao aumento da liberalização do sector, e com o crescente aumento do Poder Negocial dos Clientes, estes venham a impor aos próprios Operadores, que até agora punham e dispunham nesta matéria, os requisitos que necessitam para a obtenção do seu Grau de Satisfação maximizado.

Autor da comunicação

NOME: LUIS JOÃO DE SOUSA CARDOSO, Engenheiro

EM 1970 ingressa na CPRM- MARCONI passando a desempenhar funções no Centro de Telecomunicações de Lisboa. Em 1976 é nomeado Chefe dos Serviços de Coordenação e Controlo, cargo que ocupa até 1979 altura em que é designado Chefe do Núcleo de Controlo de Qualidade. Entre 1986 e 1991 desempenha funções de Consultor na Divisão de Planeamento da Rede supervisionando em matéria de gestão de encaminhamentos e performance da rede, cargo que ocupa até 1992 altura em que é designado Responsável pela Área de Qualidade de Serviço da Área de Negócios das Comunicações de Longa Distância função que desempenha nesta data. A partir de 1985 é designado pela CPRM-MARCONI como seu representante em diversos grupos de estudos da UIT (União Internacional de Telecomunicações), sendo de salientar:

Desde Março 1991 é Vice-Chairman da Questão 2/2 - "FACSIMILE QUALITY"

Desde Junho de 1993 é Vice-Chairman da Questão 8/2 - "SERVICE QUALITY OF NETWORKS"

Desde de 1992 é Presidente do QSDG - "QUALITY OF SERVICE DEVELOPMENT GROUP". Desde Julho de 1993 é membro do JCG-

QOS/NP, organização da UIT responsável pela coordenação da actividade dos diversos Grupos de Estudo em matéria de Qualidade de Serviço e Performance da Rede.

Desde 1992 é representante da CPRM-MARCONI no ETNO na área da Qualidade de Serviço e Desempenho da Rede. Em Janeiro de 1993 é chamado a colaborar como monitor em matéria de Crime Informático no INSTITUTO NACIONAL DE POLÍCIA E CIÊNCIAS CRIMINAIS. Participou no projecto TIES (Telecom Information Exchange Services) da UIT tendo sido coordenador a nível mundial de trabalhos relacionados com a qualidade de imagem no serviço de facsimile e sobre o desenvolvimento do videotelephone não-ISDN. É Presidente do Conselho Fiscal do CCDRM.

STUDY GROUP II AND WORKING PARTIES

WP II/283

Geneva. 4-14 February 1992

Questions: 8/II and 11/II

SOURCE: ASSOCIATE RAPPORTEUR FOR QUESTION 11/II

TITLE : QUALITY OF SERVICE AGREEMENTS (SQA)

Customers are increasingly expecting the right to receive a high quality of service. The right to negotiate the quality of service expected from service providers and/or network operators is becoming common place. As a consequence, network operators are seeking to develop mutually acceptable performance standards between themselves, to enable customer expectations to be met.

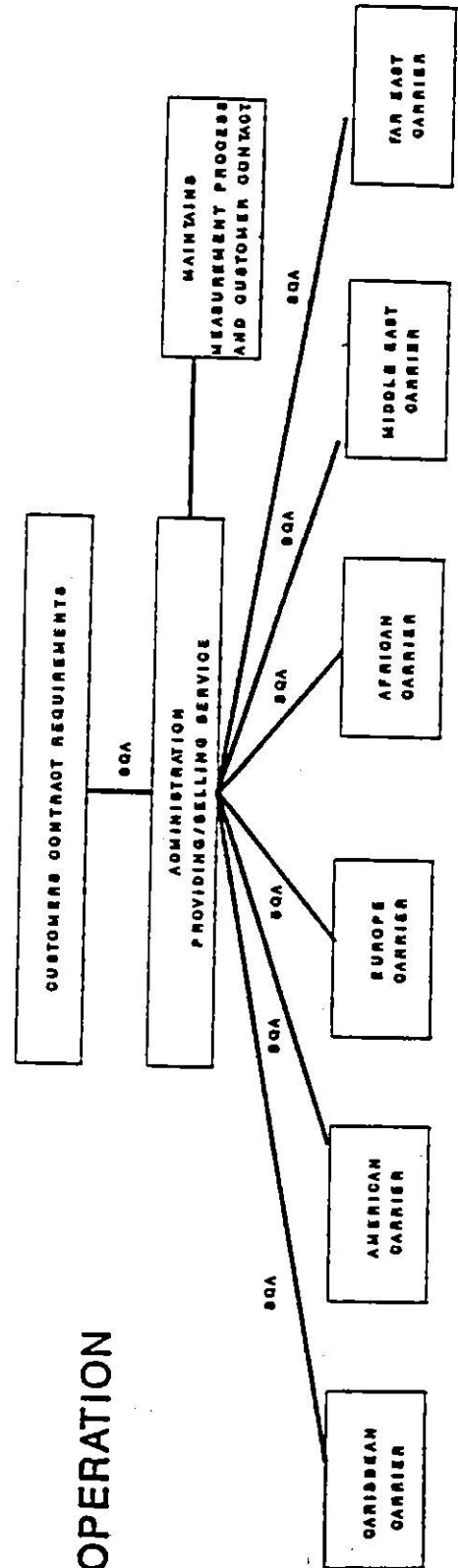
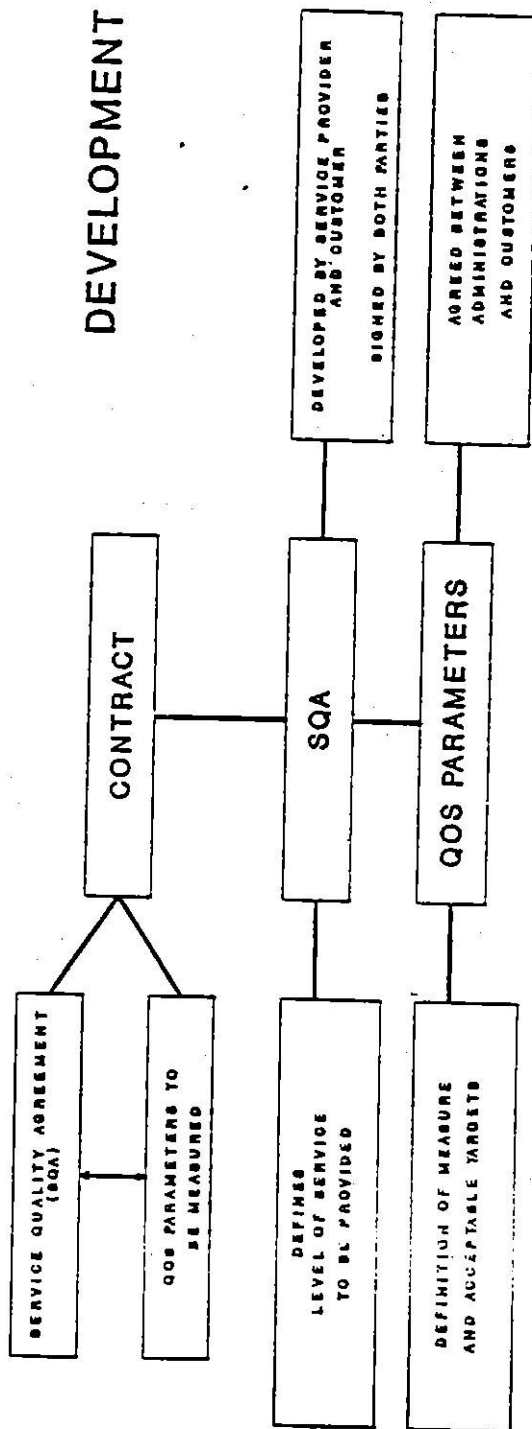
Such operational performance standards should be developed and agreed within a common framework, enabling recognized QOS parameter measurements to be incorporated.

A further requirement of a service quality agreement should be that it recognizes the possible conflict between customer, technical and commercial needs when viewed as operating between:

- a) participating service providers
- and
- b) service providers and end customer.

To facilitate the study of the content and operational requirements for such agreements, the framework attached is proposed for further study in the future Study Group II Service Quality Question.

DEVELOPMENT AND OPERATION OF A CONTRACTUAL SERVICE QUALITY AGREEMENT (SQA)



Draft Rec. E.SQA

1. Definition of a Service Quality Agreement (SQA)

A bi- or multi- lateral service quality agreement between telecommunications operators and/or service providers.

2. Purpose of a SQA

2.1 To assist network operators and/or service providers to exchange appropriate quality performance information to a recognised common standard.

2.2 To provide a recognised method to monitor the differences between a service user's expectations and a service provider's performance.

2.3 To provide the base information necessary to prioritise and develop joint quality improvement initiatives.

3. Scope of a SQA

- must be service and/or product specific
- mutually agreed with respect to criteria and parameters (i.e. within the capabilities of each contributor)

4. Content of a SQA

- Statement of its application
- Statement of its limitations (i.e. confined to aspects associated with serviceability)
- Objectives (current and future)
- Parameters (how, what & when do we measure and basis of each)
- Targets (current and future)
- Information Transfer Proforma (how, what & when)
- Supporting terminology (terms and definitions)
- SQA administration process (control, review period, managing quality improvement initiatives)

ANNEX 3

ITU - Telecommunication Standardization Sector

Temporary Document 2/2-37-E

STUDY GROUP 2

Original: English

Geneva, 22-31 March 1994

Document addressed to: WP 2/2

Question(s): 8A/2

Source: Rapporteur Q8a/2

Title: Proposed Draft Rec. E.SQA - Framework for Service Quality Agreements — General Principles

1. Introduction

The following contribution was developed at the Q11/2 meeting hosted in Bracknell, UK, 1-3 February 1994. Its proposals are intended to provide detail on the key topics that require further study and definition, in order that a Recommendation can be developed.

2. Background Information

Customer satisfaction surveys, of major international & national telecommunication users, repeatedly show that service users now expect the right to negotiate tailored service level agreements with the service provider.

In order that a Quality of Service (QoS) agreement can be provided by a service provider to a user, it is necessary that:

- a) the measured performance parameters are universally understood and accepted, and derived from internationally developed definitions.
- b) the agreement acknowledges the potential conflict between commercial and customer needs, when viewed as operating between the participating administrations and the controlling administration and its contracted end user.

Detailed analysis of telecommunication surveys conducted within the UK has shown that a service user's minimum expectations are for the development of formal agreements, covering the end-to-end performance aspects associated with service provision, maintenance and complaint handling. Contact with world-wide operators confirms that this is a developing requirement with their customers.

3.1 Service Quality Agreement (SQA) Development Principles

A SQA must be seen as a value-adding device that provides all participants with a simple method to monitor and improve end-to-end service quality. To ensure that SQAs become a recognised way of assisting this process, some key principles need to be incorporated throughout their development and operation, namely:

- Keep it simple to understand and operate**
- Keep it customer facing**
- Ensure content is achievable**