

END-TO-END SERVICE QUALITY. LA CULTURA DELLA QUALITÀ DAL CONTROLLO DELLE RISORSE ALLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

In un mercato delle Telecomunicazioni sempre più orientato alla riduzione delle tariffe e dei costi di gestione, il confronto sulla qualità dei servizi può determinare un elemento distintivo e di ritorno degli investimenti, a patto di definire in modo ottimale obiettivi e “percorso” per raggiungerli. Live Reply aiuta gli operatori a farlo.

L'APPROCCIO QUALITÀ

L'approccio metodologico alla “qualità” nasce dalla rivoluzione industriale con la trasformazione delle risorse naturali in prodotti di caratteristiche comparabili. Il concetto di qualità è alla base della concorrenza, prodotti che offrono pari caratteristiche si distinguono in funzione di “quanto bene” queste sono realizzate e al gradimento che ne deriva.

Parlare di qualità di un prodotto o di un servizio intangibile implica sostanziali differenze e diverse metodologie organizzative e di controllo. Il concetto della qualità, di per sé intuitivo, è in realtà qualcosa di strettamente legato al servizio ricevuto e alla soddisfazione che il cliente ne ricava.

Nel corso della storia delle telecomunicazioni, la qualità si è evoluta di pari passo con i servizi e con le diverse metodologie organizzative. Con l'evoluzione dei servizi, la maturazione dei clienti e, soprattutto, la liberalizzazione dei mercati, la misura della qualità del servizio è diventata un elemento distintivo ed è divenuto necessario definire meglio i concetti e gli strumenti idonei a rappresentarla. Ecco la definizione che oggi meglio esprime l'adattamento del concetto “qualità” al mondo delle telecomunicazioni:

***Qualità** è un approccio metodologico esteso e di lungo termine, che coinvolge tutti gli enti preposti all'erogazione di un servizio, nell'obiettivo di dare al cliente la maggiore soddisfazione possibile.*

Questa definizione evidenzia la centralità del cliente e pone in secondo piano l'Azienda con i suoi processi e i suoi sistemi che pure, sono indispensabili alla realizzazione dei servizi. Ciò non perché l'Azienda non sia centrale ma perché è l'entità controllabile sulla quale compiere le azioni di miglioramento necessarie a raccogliere il maggiore consenso possibile dai propri Clienti e, successivamente, mantenerlo. Questo implica che, sulla base del riscontro dei clienti, che rappresentano il patrimonio primario, l'azienda deve individuare le soluzioni più adeguate a massimizzare la soddisfazione dell'uso dei propri servizi, in una parola, "cambiare".

LA CATENA DEL VALORE

Un servizio si compie attraverso diverse fasi che realizzano una serie di elementi concatenati che interagiscono al fine di fornire funzionalità. Ciascun elemento e ciascuna delle interazioni tra questi, può introdurre uno scostamento tra il livello di qualità ottimale e quello reale. La qualità percepita è pertanto condizionata dalla qualità di ciascun elemento della catena.

UN ESEMPIO

Guardando un film, la soddisfazione deriva dall'interesse per il contenuto, dalla qualità dell'immagine, dal prezzo. La qualità dell'immagine dipende dalla registrazione, dalla trasmissione e dalla riproduzione.

Supponendo che il prezzo sia adeguato al contenuto, la soddisfazione dipenderà sostanzialmente dalla catena *registrazione – trasmissione - riproduzione*. Guardando il film attraverso la TV via cavo, un sistema disponibile e dalle prestazioni adeguate a erogare la registrazione, un media che assicura banda passante sufficiente e continua, un ottimo funzionamento dell'apparato d'interconnessione (il così detto *Set Top Box*) consentono di ottenere i risultati attesi. Supponendo adeguati il sistema di erogazione ed il STB, possiamo analizzare e scomporre la catena delle componenti del media per verificarne l'adeguatezza del comportamento. Dal sistema che eroga la registrazione del film al STB infatti, una serie di apparati e connessioni si susseguono in cascata: lo stesso film viene trasmesso lungo la rete locale dei server fino ai nodi periferici di smistamento, poi, lungo la rete dorsale su scala geografica sull'intero territorio, infine alle centrali di accesso e da qui alle terminazioni d'utente. Come si può intuire, ogni anello di una catena può essere iterativamente scomposto in un susseguirsi di anelli che operano ognuno una funzione via, via più elementare.

QUALITÀ EROGATA E QUALITÀ PERCEPITA

La qualità non è necessariamente eccellenza ma, soprattutto, una chiara e garantita percezione del livello di prestazione. Nel caso dei servizi di telecomunicazioni, il problema diventa:

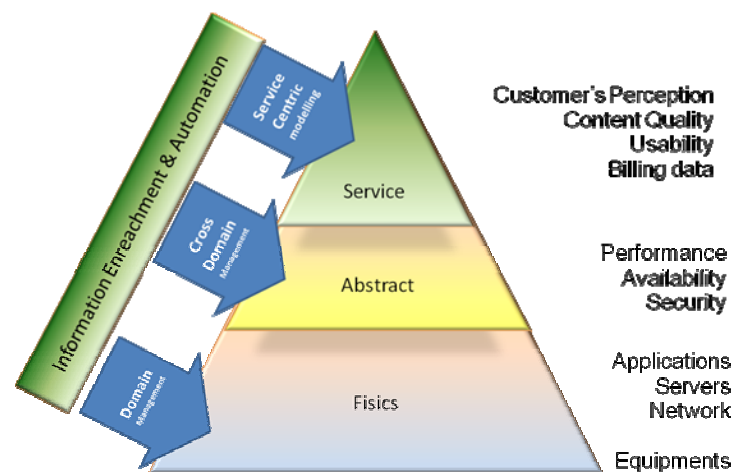
- 1) dichiarare il livello di prestazione
- 2) realizzare quanto dichiarato
- 3) dimostrarlo.

La necessità di dimostrare che si è fatto quanto promesso è garanzia di controllo e consente di trasformare una sensazione in una misura. La difficoltà consiste nel modellare il servizio in modo da definire le metriche necessarie a considerare tutte le composizioni degli effetti lungo la catena del valore. Così, è relativamente facile dire che un "sistema" è di qualità perché non si guasta, basta fare partire l'orologio all'inizio delle attività del sistema, fermarlo all'evidenza di un guasto, portare il tutto a livello statistico. Altrettanto quando si tratta di affermare che offre buone prestazioni, è sufficiente definire una sollecitazione significativa e misurarne il tempo di esecuzione su quel sistema e il gioco è fatto.

Per un servizio di telecomunicazioni tutto ciò è importante ma non sufficiente. La qualità dipende dalla composizione degli effetti della catena del valore e, ciascun anello deve essere "misurato" in modo da stabilirne caratteristiche e effetti importanti per il servizio.

MISURARE

Fin dall'alba della telefonia, gli operatori di telecomunicazioni hanno monitorizzato lo stato di salute delle risorse fisiche. Queste generano eventi e misure che, opportunamente interpretati, segnalano lo stato di disponibilità, l'insorgere dei problemi, le prestazioni erogate.



Più basso è il livello di sofisticazione dell'elemento della catena, minore è la sua capacità di monitorizzarne il funzionamento. Ciò, solitamente, è inversamente proporzionale agli effetti che un funzionamento improprio può avere sul servizio, si pensi ad un collegamento interrotto. Per questo motivo è necessario, da un lato, ricorrere a meccanismi di duplicazione delle risorse più critiche, dall'altro, implementare dei meccanismi suppletivi di controllo e monitoraggio.

L'invio di segnali volti a verificare l'esistenza in vita di un sistema posto all'estremo opposto del collegamento ed il riscontro di una conferma di ricezione, consente di accertare anche la "buona salute" di un "ignaro" collegamento.

Tutto ciò è considerato banale ed assodato quando si parla di moderne comunicazioni, si è infatti abituati a considerare questo tipo di tematica, risolta a basso livello dai protocolli trasmissivi. In realtà, dominare e correlare gli effetti di tutte le componenti e l'impatto che queste hanno sul servizio stabilendone un misurabile livello di qualità, non è affatto banale.

CORRETTA INFORMAZIONE E CORRETTA INTERPRETAZIONE

Disporre delle corrette informazioni, raccoglierle con continuità tutti i livelli e presentarle tempestivamente non basta, occorre arricchirle, integrarle e correlarle in tempo reale in modo da evidenziare il degrado qualitativo e intervenire in modo da minimizzarne gli effetti.

Per stabilire un degrado occorre innanzitutto un livello di servizio considerato come la soglia minima sotto la quale non si deve scendere. La qualità è riconducibile ad un semplice rapporto matematico tra qualità offerta e percepita ed implica quindi una misura.

Per assicurare l'applicazione del corretto approccio occorre stabilire metriche, misure, strumenti di raccolta, processi ingegneristici di sviluppo, esercizio, gestione, in sintesi organizzare l'azienda affinché sia massimamente orientata alla Qualità.

LIVE REPLY E QUALITÀ

Da sempre la cultura aziendale Reply è improntata alla soddisfazione del cliente, tutto il personale ha un'elevata sensibilità in tale senso ed ha nel proprio DNA tutti i principi della qualità.

Il coinvolgimento in progetti di integrazione di sistemi di supervisione e supporto orientati alla QoS ha consentito, nel corso degli anni, di mettere in pratica i principi affrontando i problemi applicativi.

L'impegno Live Reply va dall'integrazione di piattaforme di *"passing probing"* e *"assurance"* allo sviluppo di agenti dedicati alla generazione di marcatori di qualità sugli apparati terminali, dal supporto all'accettazione di contenuti, servizi e periferiche, all'asset management e consulenza organizzativa.

Le competenze tecniche spaziano dalla gestione operativa di strumenti di misura e monitoraggio alla conoscenza e integrazione di piattaforme di terze parti dallo sviluppo di soluzioni e architetture proprie, alla conoscenza degli standard organizzativi per l'ottimizzazione ed il controllo del processo.

Le applicazioni in cui Live Reply ha potuto mettere in pratica le metodologie descritte sono molteplici ed i contesti vari. Essi vanno dalla telefonia di base all'IPTV, dalla rete DSL ai VAS su rete mobile.

Live Reply si occupa prevalentemente dell'integrazione di sistemi di supervisione e misura, ma non secondari sono gli scenari di controllo della qualità in ingresso, che implicano la progettazione di test di accettazione sia di prodotti, sia di servizi.

Inoltre, anche le esperienze maturate sull'implementazione di funzionalità embedded hanno consentito a Live Reply di riscontrare necessità puntuali che hanno richiesto lo sviluppo di misure non nativamente supportate dagli apparati in uso per il servizio, con la progettazione e integrazione di regole per la correlazione di informazioni provenienti da diverse fonti dati. Questo è stato possibile solo grazie ad una profonda analisi dell'organizzazione dell'Operatore e l'automazione di processi di gestione complessi.



Live Reply è la società del gruppo Reply dedicata ai servizi avanzati e ai contenuti digitali per il Mobile, il Web e la TV. Live Reply risponde all'esigenza di Operatori di Telecomunicazioni e Media Company di creare una nuova generazione di servizi in grado di sfruttare la convergenza tra i media, le potenzialità insite nella nuova generazione di elettronica di consumo e le sempre più ampie possibilità di personalizzazione della "user experience" che la rete oggi offre.

In particolare Live Reply è specializzata nella progettazione, realizzazione e distribuzione di servizi e contenuti su Mobile e TV, nella definizione di servizi di Community e di Entertainment per Web, Mobile e TV e nello sviluppo di applicazioni avanzate per Device mobili e Set-Top-Box.

Live Reply
www.reply.eu