

Indicadores de Qualidade da Anatel

Para cumprir normas da Anatel, a Telefônica Celular (atualmente Vivo) utiliza o Visionnaire Pacto® (SLM) para realizar a medição com mais precisão e melhorar a gestão de indicadores de qualidade de serviços.

CLIENTE

Telefônica Celular (atualmente Vivo).

ÁREA

Tecnologia da Informação.

PROBLEMA

Medição e gestão de indicadores de qualidade de serviços conforme normas da Anatel.

SOLUÇÃO

Visionnaire Pacto® – produto para Gestão da Qualidade de Serviço (SLM).
produto para Gestão da Qualidade de Serviço (SLM).

TECNOLOGIA

HTML, Java, J2EE, CORBA, XML, UML, JavaScript, Banco de Dados.

FERRAMENTAS USADAS

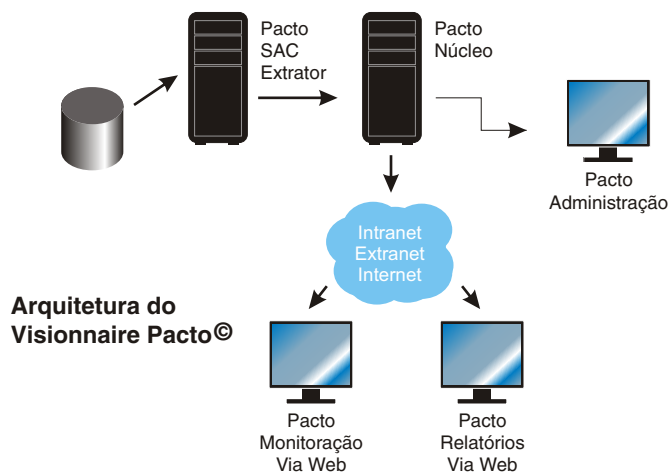
Apache, Tomcat, Seagate Crystal Report, JasperReports, Eclipse, Oracle, Visionnaire Caronte, Rational Rose, ERWin, XML Writer, VISP.

RESULTADOS

Com o uso do Visionnaire Pacto® foi possível para a Telefônica Celular atender às solicitações de informações da Anatel com relação aos indicadores estabelecidos para o Serviço Móvel Pessoal – SMP. O que era anteriormente feito manualmente e com planilhas passou a ser feito automaticamente, e com relatórios on-line. Além disso, a Telefônica Celular (atualmente Vivo) pôde ampliar o uso da ferramenta Visionnaire Pacto® para outros tipos de indicadores, como indicadores de TI, que foram posteriormente implementados.

Problema: a Telefônica Celular (atualmente Vivo) necessitava atingir certos níveis de qualidade em indicadores especificados pela Anatel. Para cumprir essas normas, seria necessário automatizar a medição dos indicadores de qualidade – Serviço Móvel Pessoal – e identificar falhas no processo de gestão dos indicadores. Esse cálculo estava sendo feito de forma manual, sem precisão ou acompanhamento, o que dificultava sua gestão.

Solução: o Visionnaire Pacto® é uma ferramenta de gerenciamento de Acordos de Níveis de Serviço (SLA – *Service Level Agreement*), onde o provedor e o cliente formalizam os níveis de serviço/qualidade. A arquitetura flexível do Visionnaire Pacto® permite que sejam monitorados diversos tipos de indicadores de qualidade, estejam eles relacionados a alguma tecnologia ou à eficiência operacional do provedor de serviços. O que possibilita esta flexibilidade são os extratores, que adaptam o formato dos dados de desempenho de qualquer sistema para o formato interno do núcleo do Visionnaire Pacto.



Os SLAs podem ser completamente configurados no Visionnaire Pacto® definindo-se os indicadores de qualidade, suas fórmulas de cálculo a partir dos dados coletados, os patamares de qualidade e as ações que devem ser realizadas conforme o nível de qualidade apresentado.

Os dados sobre o desempenho dos serviços podem ser coletados diretamente dos sistemas da empresa, como por exemplo, sistemas de gerência de desempenho, Help Desk e Call Center. Através das ações computacionais associadas às regras, o produto pode interagir com vários sistemas da empresa, tais como ERP, CRM e Faturamento.