

Caso de estudio de clientes PRANICAL

**PROYECTO
ATENCIÓN TOTAL:
Comprendió el cambio
de las plataformas
tecnológicas de
Facturación
Recaudación y
Gestión de Créditos
para adecuar los
procesos de negocios
a las mejores
prácticas Globales
Actuales**



CANTV: ATENCIÓN TOTAL

CANTV

La Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela, conocida como Cantv, fue fundada en 1930, y hoy en día es el proveedor líder de servicios de telefonía fija, móvil, Internet y servicios de información del país.

CANTV, dispone de las tecnologías más avanzadas, lo cual, aunado al desarrollo de mejores prácticas gerenciales, ha permitido llevar adelante una importante transformación en cobertura y calidad de servicios.

A través de los siglos XX y XXI, Cantv ha pasado por diferentes facetas que comienzan en 1930 con una concesión otorgada al venezolano Félix A. Guerrero, pasando por ser empresa pública entre 1953 y 1991, para luego volver a manos privadas por un lapso de 15 años, entre 1992 y 2007, año en que pasa, de nuevo, al control del Estado venezolano.



RETO DE NEGOCIOS

En el año 2005, la alta gerencia de la empresa de telecomunicaciones más importante de Venezuela, asumió el desarrollo de un proyecto transversal para la organización, el cual incidiría sobre los procesos de gestión fundamentado sobre el modelo referencial de procesos [eTOM] propuesto por el TeleManagement Forum. Con la Visión Corporativa de incrementar su capacidad de negocios y lograr un alto rendimiento en los próximos años para así continuar en la punta de la pirámide de este sector en el país tomando en cuenta el acelerado crecimiento sostenible del sector de las telecomunicaciones según fuentes oficiales [CONATEL, 2002]. La compañía decidió entonces implantar un conjunto de soluciones tecnológicas que procurasen la mejora de los procesos de atención al cliente y fullfilment y aprovisionamiento.

Para ello CANTV adquiere algunas soluciones de negocios de Proveedores como COMVERSE y SAP, soluciones certificadas globalmente como adecuadas a las mejores prácticas de gestión en el rubro de las telecomunicaciones y la planificación empresarial, sistemas de ERP, Recaudación y Facturador de servicios de Telefonía principalmente. Se requería elaborar un marco tecnológico que permitiese a estas robustas Plataformas, encajar de forma perfecta en el negocio de CANTV.

Algunos de los objetivos específicos eran; la Integración de soluciones de negocios adquiridas con otras existentes, levantamiento de información acerca de estas nuevas tecnologías, asesoría de como darle el máximo aprovechamiento a las mismas, rearquitectura del mapa de aplicaciones, desarrollo de nuevas aplicaciones a la medida del negocio de CANTV, que los tiempos de entrada a producción fuesen reducidos, que los costes fuesen razonables.

Para garantizar el logro de este reto, CANTV seleccionó a un conjunto de proveedores, entre los cuales estuvo la empresa Pranical Technologies, asignándole a esta la responsabilidad de implantar los proyectos de desarrollo tecnológico fueron denominados como: DataEntry, KenanDev, OSAdmin, sobre la plataforma SAP NetWeaver y otros como WIPIS.

Para desarrollar este proyecto Pranical Technologies aplicó metodologías de ingeniería de software consideradas actualmente como mejores práctica a nivel mundial, tales como RUP, Agile development, entre otros, y desde la óptica de la gestión humana se apoyó, con aprobación del cliente, de la empresa ETI Tech acuerdan la utilización del Sistema de Potenciación de proyectos de

tecnología MTO, desarrollado por MARROCO TECHNOLOGIES.

EL PROYECTO

Para PRANICAL TECHNOLOGIES, Este Proyecto comprendió la modernización de los componentes funcionales: Facturador, Recaudador y Gestor de Crédito para CANTV

Luego de un exhaustivo proceso de levantamiento de información y programación de actividades, el Proyecto tomó las siguientes aristas principales:

- Desarrollo de la infraestructura de aplicaciones necesaria para la integración y entrada a producción del facturador KenanFx como nuevo actor dentro el mapa de aplicaciones
- Desarrollo de aplicaciones para la integración del Sistema de recaudación RMCA de SAP, al negocio de CANTV
- Desarrollo de aplicaciones para la integración de los nuevos actores con aplicaciones existentes, como los aprovisionadores que generan las órdenes de servicio (ASAP, OACSE, CGC)
- Desarrollo de aplicaciones para la integración de los legados o sistemas que ejecutan las tareas físicas de los servicios de telefonía (SIASER, SISE, TASS)
- Desarrollo de un Gestor de la Data Maestra de clientes, cuentas y dependencias, para compilar esta información en una sola interfaz, estableciendo roles de usuario para su utilización
- Desarrollo de una plataforma de administración y monitoreo de los procesos que llevan las órdenes de servicio al facturador
- Desarrollo de una plataforma de Monitoreo de los procesos BATCH que transportan al facturador la información de cargos por consumo de servicios
- Implementación de un equipo humano altamente calificado para prestar soporte a aplicaciones, monitoreo de procesos y asesoría

Para el logro de estos objetivos específicos se estructuró un árbol de aplicaciones o SubProyectos. Cada uno con características y condiciones particulares

Inicialmente se instauraron 5 equipos de trabajo principales interrelacionados denominados:

1. KenanDev
2. WPIS
3. DataEntry
4. OsAdmin
5. IRs

KenanDev: Integración del nuevo sistema de facturación, equipo de Corte y Reconexión

WPIS: hacer que los aprovisionadores (ASAP, OACSE),

comuniquen al facturador los cargos que deben realizarse de acuerdo con los servicios que disfruta cada cliente, habilitar los procesos de la gran cadena que implementan la lógica del negocio para que aprovisionen en el facturador los cargos derivados de su procesamiento

DataEntry: aplicación Web, desplegada desde el SAP PORTAL, que de manera centralizada gestiona la captura, visualización y modificación de los datos maestros de los clientes, cuentas y dependencias

OsAdmin: Administración y monitoreo del ciclo de vida y procesos de las Órdenes de Servicio hacia el facturador

IRs: equipo de guardias para procesos batch y atención de incidencias

Los desarrollos comienzan a partir de enero de 2006, Cada una de las aplicaciones desarrolladas son utilizadas por diferentes tipos de usuarios que en líneas generales pueden ser: personal de CANTV, (Gestores, Operacionales, Funcionales, Mercadeo, etc.) y otras aplicaciones que interactúan directamente con el cliente final

Cada una de las soluciones necesarias para cumplir los objetivos, conformaba un proyecto diferente con distintas fases y tiempos de desarrollo

Uno de los requerimientos primordiales por parte del cliente y aliado CANTV, fue que la puesta a producción del Facturador y Gestor de Crédito se realizara en el menor tiempo posible, en cuanto estuviese garantizada la estabilidad de las mismas.

Tomando en cuenta esto el desarrollo del Proyecto se llevó a cabo en 3 fases principales

1era Fase: puesta a producción

Se consiguió cumplir con los cortos tiempos para colocar a producción las soluciones que requería el cliente apuntando el desarrollo a los procesos neurálgicos específicos para la implantación y producción del Faturador y Gestor de Crédito.

2da Fase: Maduración de las Soluciones de Negocios

Se le dio un alcance mas amplio a cada una de las soluciones desarrolladas aplicando a las mismas conceptos de extensibilidad, monitoreo, transaccionabilidad, reportes automáticos

Se desarrollaron otras aplicaciones para evaluar el comportamiento de los procesos que se ejecutan para la interacción de datos con el facturador, monitoreo vertical (procesos) y horizontal (ciclo de vida de las órdenes de servicio), permitiendo al cliente evaluar cuales son los procesos que pueden ser mejorados o perfeccionados, detección inmediata de errores en la cadena, histórico de la atención de incidencias.

3ra Fase: Continuidad operativa y monitoreo

La alianza estratégica PRANICAL-CANTV dio lugar al establecimiento de un equipo de trabajo que atiende; nuevos requerimientos para la actualización de

aplicaciones, monitoreo de los procesos que se ejecutan para alimentar el facturador y asesoría directa

La experiencia en Desarrollo Soluciones Tecnológicas de Negocios empleando metodologías consideradas actualmente como mejores prácticas de ingeniería de Desarrollo de Software tales como RUP, Agile development, CMMI, entre otros, ha derivado en la afinación de una estructura de trabajo característica para la elaboración de proyectos que fue un pilar fundamental para conseguir los Objetivos de Atención Total, en cuanto al aspecto netamente tecnológico. Otro punto importante con respecto a las prácticas de PRANICAL es que en cada Proyecto existe toda una metodología en cuanto a la integración de cliente en 2 líneas principales, una tiene que ver con el aspecto tecnológico anteriormente mencionado y la otra tiene que ver con lograr que la tecnología que se está implantando logre insertarse, promoviendo y motivando al individuo que tiene al frente, fórmula novedosa que ha impulsado al éxito de este y otros Proyectos donde se ha implementado. Para abordar esta línea inherente a la óptica de la gestión humana y con la aprobación del cliente, PRANICAL TECHNOLOGIES se apoyó de la empresa Aliada ETI-Tech, [www.eti-techservices.com] acordando la utilización del sistema de Potenciación de Proyectos de tecnología MTO (Marroco Technologies Optimizer).

BENEFICIOS

Algunos de los Beneficios derivados de la implantación del proyecto de Atención Total son:

Adecuación de los procesos de negocios a los estándares Globales actuales

Garantizar mantenerse primer lugar como proveedor de servicios de telecomunicaciones en el país

Gracias a la implantación del proyecto de Atención Total la Alta Gerencia de CANTV, obtuvo el mayor aprovechamiento de la inversión realizada en la actualización de la plataforma tecnológica con mano de obra 100% venezolana conforme a los nuevos valores corporativos

Mejorar los tiempos de respuesta con los clientes de servicios de telefonía

Atender incidencias de forma expedita, detectando y atacando las causas de forma directa y eficiente, madurando la plataforma de Gestión con los clientes, minimizando tiempos de atención a reclamos

Gestión exitosa en el desarrollo e implementación de un cambio en la plataforma tecnológica de la empresa de CANTV para optimizar la operatividad e incrementar la utilidad

DE UN VISTAZO

Nombre de la empresa:

CANTV
Venezuela

[HYPERLINK "http://www.cantv.com.ve"](http://www.cantv.com.ve)
www.cantv.com.ve

Sector:

Telecomunicaciones

Objetivos Principales:

Garantizar el éxito del cambio de la plataforma de Facturación, Recaudación y Gestor de Crédito de los servicios de telefonía que presta la empresa

Soluciones y servicios:

Desarrollos Sobre SAP NETWEAVER
JAVA

Beneficios Principales:

Garantizar el éxito de la inversión realizada en la adquisición de robustas soluciones de negocios

Fuentes

Proyecto Atención Total

http://contacto.cantv.com.ve/minisitios/formacion/atencion_total.swf

eTOM

http://www.iptotal.com/s_etom.html

CONATEL 2007

http://www.conatel.gov.ve/indicadores/Indicadores2007/Presentacion_Estadisticas_del_Sector_ano_2006.pdf

[www.eti-techservices.com]

TeleManagement Forum

www.tmforum.org/

PRANICAL TECHNOLOGIES

www.pranical.com