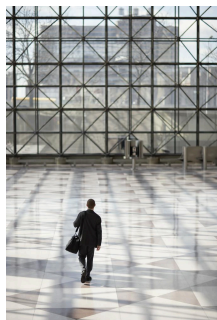


Caso de estudio de clientes EtiTech-Pranical



DataEntry: En una intuitiva Interfaz Web, integró todas las funcionalidades la empresa de telecomunicaciones requirió para gestionar de forma centralizada la captura, visualización y modificación de los datos maestros relacionados con clientes cuentas y dependencias



CANTV: INTEGRACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE SUS CLIENTES

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 Telemangement Forum. Con la Visión de incrementar su capacidad de negocios y lograr un alto rendimiento en los próximos años, con la firme intención de continuar en la punta de la pirámide de este sector en el país, tomando en cuenta lo inminente del acelerado crecimiento sostenible del sector de las telecomunicaciones [CONATEL, 2002]. La compañía decidió implantar un conjunto de soluciones tecnológicas que procurasen la mejora de los procesos de atención al cliente, Fullfilment y Aprovisionamiento.

Uno de los requerimientos específicos como parte de la implantación de este sistema de Atención Total, era el desarrollo de una solución que permitiera centralizar la gestión de la data maestra de los clientes, ya que la misma por motivos operacionales se encuentra distribuida en distintas potentes soluciones existentes como: RM-CA(Recaudador), KENAN (facturador), CM (Gestor de Crédito), corregir la redundancia de información y gestionar desde una sola interfaz configurada con distintos niveles de seguridad (roles). A este proyecto se le denominó DataEntry.

Dicha aplicación debería ser Desarrollada en la plataforma SAP NetWeaver Developer Studio 2.0.14, para ser desplegada desde el portal Web de SAP, encajar en el mapa de aplicaciones de CANTV. Siendo coherente con la estrategia corporativa en plataformas técnicas. Por supuesto, este software debía ser líder, capaz de garantizar la futura evolución tanto tecnológica como funcional, y estar respaldado por la solvencia de una empresa sólida en el área. Otro de los factores que se tuvieron en cuenta en el proceso de selección fue que los costes, plazos de implementación y mantenimiento fueran razonables.

CANTV seleccionó de entre un conjunto de proveedores, la empresa Pranical Technologies [www.pranical.com], asignándole a esta tan importante responsabilidad.

EL PROYECTO

“En CANTV necesitábamos hacer fluir ágilmente la información de gestión de nuestros clientes para mejorar las operaciones”

Jxxx Mxxxx
Gerente de XXXX
CANTV Centro de Operaciones

El Proyecto se llevó a cabo en 11 meses, entrando en producción en febrero de 2007, los usuarios llamados a utilizar la aplicación son todos aquellos de CANTV que requieran la interacción con la DATA MAESTRA de los clientes (visualizar, crear, editar, eliminar) como son: centros de servicio, personal de ventas, personal de desarrollo y actualización de aplicaciones, Tech... lo cual

tiene un alcance amplio en cuanto a la cantidad de sesiones realizando consultas en tiempo real.

Su pase a producción estaba ligado al desarrollo de PIC (Plataforma de Integración Corporativa) una vez listo este, entra DataEntry como actor dentro del mapa de Aplicaciones de CANTV

se podría decir que dataentry está compuesto por 3 módulos principales

módulo central: es que controla toda la aplicación contiene las reglas de negocios

módulo de cara al cliente: contiene las vistas lo que se despliega, de acuerdo a los requerimientos del cliente y a su nivel de operación y seguridad

módulo de cara a los servicios: es el que se encarga de interactuar con los servicios de otras aplicaciones (proveedores de datos) para procesar las solicitudes que inicialmente son realizadas por el usuario

El Equipo de Trabajo asignado para el desarrollo de esta solución estaba dividido en 3 grupos que sincronizadamente atendieron los requerimientos planteados

Grupo 1: Arquitectura de DataEntry

Desarrollaron las vistas para los usuarios, este grupo poseía contacto directo y permanente con el personal de funcionales de CANTV afinando requerimientos y prestando la asesoría necesaria para explotar la mayor funcionalidad de las soluciones en desarrollo

Se elaboró la arquitectura de la aplicación

Grupo 2: Conexión con otras aplicaciones

Este grupo realizó el estudio y selección de los Datos para le Front-End

Desarrolló todas las funciones requeridas para conectar DataEntry con las SAP

Grupo 3: Validación de los Datos

Se definieron las características de los datos para el Front-End, modelaje de Datos, Validación de cada campo

El Proyecto se Desarrolló en 2 Fases principales

1era fase: Adecuación de los Actores de DataEntry

Se realizó el Estudio, diseño y construcción de los distintos Roles de usuario y niveles de Seguridad ligados a SAP

Se definieron las unidades de negocio para los distintos perfiles de usuario según los requerimientos de CANTV

2da fase

Se llevó a cabo el Estudio de los Web Services, funcionalidades y sintaxis para la conexión con PIC, cuales eran las distintas validaciones para traer y enviar información

Desarrollo de la lógica de la aplicación, programación pura.

3era fase

Módulo de control de clientes cuentas y dependencias

ASPECTOS IMPORTANTES DEL ÉXITO DEL PROYECTO

La experiencia en Desarrollo Software empleando distintas metodologías de Calidad por parte de los titulares de la empresa PRANICAL TECHNOLOGIES, ha conseguido la afinación de una estructura metodológica para la elaboración de proyectos que se ha convertido en un pilar fundamental para conseguir los Objetivos y lograr la satisfacción entera de los clientes y le ha otorgado una excelente reputación en el mercado a la empresa.

Estructura y metodología de desarrollo, organización, análisis y diseño, construcción, pruebas y producción

Se consiguió una excelente y fluida comunicación con los funcionales e CANTV, conforme a los valores corporativos de convertirse en aliados del cliente apoyando al mismo en el análisis y diseño de requerimientos, asesoría con criterio acerca de DataEntry otras aplicaciones de PRANICAL y de otros proveedores. Gestión basada en la confianza y consecución de las metas

Integración de equipos de trabajo pranical CANTV

Para desarrollar este proyecto Pranical Technologies aplicó metodologías de ingeniería de software consideradas actualmente como mejores prácticas 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 [www.eti-techservices.com] acuerdan la utilización del Sistema de Potenciación de proyectos de tecnología MTO, desarrollado por MARROCO TECHNOLOGIES.

BENEFICIOS

Gracias a la implantación de DataEntry

- Se optimizaron los procesos con los clientes, mejorando los tiempos de respuesta en la atención con los clientes
- Filtrar la información que se requiere al momento de la búsqueda de resultados en los procesos de negocios
- Controlar la entrada y salida de información de clientes cuentas y dependencias

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>"
www.cantv.com.ve

Sector:

Telecomunicaciones

Objetivos Principales:

Centralizar la gestión de la data maestra de los clientes

Partners de Implantación:

Pranical Technologies

EtiTech

Solución y servicios:

Desarrollos sobre SAP NETWEAVER y JAVA
Método de Retención de Proyectos MTO

Entorno existente:

SAP R/3, KENAN (Billing), RM-CA (Recaudador), SGC

Puntos clave de la implementación:

Integración eficiente de los equipos de trabajo Pranical-Cantv

Beneficios Principales:

Integridad de Datos

Gestión Centralizada de Procesos

Implementación de Roles de Usuario

Arquitectura Basada en Servicio