

Caso de estudio de clientes PRANICAL



OsAdmin: Ofrece en una intuitiva Interfaz Web, todas las funcionalidades que la empresa de telecomunicaciones requirió para el monitoreo, visualización, control y documentación de las órdenes de servicio además del seguimiento y auditoria de los procesos que envían la información de los aprovisionadores hacia el Facturador.

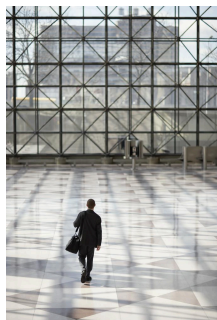
CANTV: ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE LA COMUNICACIÓN DE LAS PLATAFORMAS QUE ALIMENTAN EL FACTURADOR

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 2006 CANTV inicio un ambicioso proceso de modernización del Sistema de facturación, reemplazando el anterior, por otra plataforma de última generación en su estilo llamado KENAN FX. Para la integración de esta nueva tecnología con los sistemas existentes se crearon un conjunto de aplicaciones, llamadas WPIS, que basadas en un grupo de reglas de negocio, traducen y comunican al nuevo facturador la información de los cargos que deben realizarse debido a los servicios que disfruta cada cliente según los proveedores (sistemas que registran las operaciones).

Esta plataforma requería de un módulo que desplegado desde el portal de SAP (SAP NETWEAVER) que permitiese el monitoreo, visualización, control y documentación de todo el ciclo de vida por el cual las órdenes de servicio deben transitar para ser procesadas, administración de los procesos por los cuales estas deben interactuar (monitoreo vertical e horizontal).

Detectar cuales son los procesos que puedan causar retrasos en el tratamiento de las órdenes de servicio e incidencias, desde su creación hasta que son procesadas en el facturador, dicha solución debería estar Enmarcada en el proyecto de Atención Total, iniciado en año 2005 en CANTV, fundamentado sobre el modelo referencial de procesos [Etom] propuesto por el TeleManagement Forum. Con la Visión Organizacional de incrementar la capacidad de negocios y mantener un alto rendimiento en los años venideros.

Esta Aplicación Web, desplegada en ZAP Portal, debe ser una herramienta para el monitoreo, visualización, control y documentación de las órdenes de servicio, además facilitar el seguimiento y auditoria de los procesos que se ejecuta WPIS para llevar la información de los proveedores hacia el Facturador (KENAN).

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 fuesen razonables.

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

EL PROYECTO

La ejecución el Proyecto comenzó en Enero de 2006, entrando a producción en Marzo del mismo año,

Los usuarios que utilizan la aplicación son principalmente los departamentos de: Calidad de Datos, Monitoreo de Procesos y Atención de Incidencias.

Las aplicaciones que generan órdenes de servicios manejaban un formato estándar en la organización denominado formato 2K

La realización del proyecto se realizó en 3 fases principales:

Primera Fase Definición de Requerimientos y comenzando a Monitorear

Se realizó un exhaustivo trabajo en cuanto a la depuración y afinación de los requerimientos para que estos se adecuaran al mayor beneficio para el cliente

Inicialmente se contempló la visualización de las órdenes en el formato que utilizan los legados de aprovisionamiento denominado formato 2K, para ello se aprobó la propuesta de diseño Web

2da fase Funcionalidades del monitoreo de la cadena

Esta fase fue de gran importancia, ya que se alcanzó la maduración de las funcionalidades de la solución de negocios que inicialmente consiguieron cumplir con las funcionalidades básicas y los tiempos de entrega.

Básicamente se consiguió evolucionar la gestión del monitoreo de horizontal, a vertical e horizontal, permitiendo darle seguimiento al comportamiento de cada uno de los procesos (verticales) involucrados en el ciclo de vida de las órdenes

3era fase Mas poder para el usuario, toma de decisiones

Módulo de Documentación de Gestión: genera un histórico con estadísticas parametrizadas, documentando el proceso de Gestión para así visualizar el comportamiento desde un nivel alto.

Administrar ciertos tipos de tipificación de gestión, tomar las órdenes asignarle una tipificación y luego dar el detalle de esto, alimentando una base de conocimientos, tener un esfuerzo coordinado de las cosas que se están gestionando, permitiendo al personal de CANTV que atiende las

incidencias poder visualizar experiencias similares o iguales y como fueron atendidas.

hay órdenes que hacen un ciclo de vida desde los legados hasta el facturador y son rechazadas, que sucede vuelve otra vez al inicio del ciclo para ser enviada, luego vuelven a dar la vuelta una y otra vez, se han conocido casos que dan muchas vueltas por el sistema, lo que se quiere es tener el historial de que sucedió en cada una de esas vueltas donde fue rechazada, cuantas vueltas dio, dar un historial completo de la orden de manera que se pueda tener la información de que sucedió en cada uno de los procesos que hicieron retroceder la orden ejemplo: que pasó con WRAPER en la primera, que pasó con interfaz de servicio en la segunda, de manera que se puedan atacar las causas de las dilaciones en los procesos, para ir poco a poco apagando toda brecha en el proceso.

Para desarrollar este proyectos 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** [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 OsAdmin CANTV, consigue atender las 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.

PLANES DE FUTURO

El alcance que se va a obtener en los próximos desarrollos para OsAdmin, permitirán la Administración de Lógicas de Negocios de cada una de las aplicaciones, estas lógicas se encuentran en bases de datos, en consecuencia se quiere poder visualizarlas de una manera amigable e interactuar con ellas, actualizarlas, agregar nuevas etc.. Darle al usuario más poder sobre la plataforma de aplicaciones, hacer la aplicación extensible

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:

Monitoreo, Control y documentación de las Órdenes de Servicio

Seguimiento y Auditoria de la información que va al facturador

Partners de Implantación:

Pranical Technologies

EtiTech

Solución y servicios:

Desarrollos sobre SAP NETWEAVER y JAVA

Método de Potenciación de Proyectos MPO

Entorno existente:

SAP R/3, KENAN (Billing)

Puntos clave de la implementación:

Durante la fase de implantación y producción la compañía cambió de dueños

Beneficios Principales:

Mejora en la calidad de los Datos

Detección y corrección de errores en tiempo real

Generador de Reportes del resultado del proceso de transferencia al Facturador

Cargar datos para la Cartera de productos

Búsqueda y visualización de Órdenes de Servicio

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

ETI-TECH

[www.eti-techservices.com]

TeleManagement Forum

www.tmforum.org/

PRANICAL TECHNOLOGIES

