

Caso de estudio de clientes PRANICAL



PROYECTO ATENCIÓN TOTAL:
Comprendió el desarrollo de una aplicación que permitiera una eficaz **Gestión de la carga de combustible en los aviones de las empresas clientes, así como la integración de dicha aplicación con la plataforma de Business One que estaba siendo instalada en la empresa**

J&D OILFIELD INTERNATIONAL, S.A.: SOLUCIÓN INTEGRAL PARA LA GESTIÓN DE COMBUSTIBLE DE AVIONES

J&D OILFIELD INTERNATIONAL, S.A.

J&D Oilfield International, S.A. conocida como J&D fue fundada en XXXX, y hoy en día es el proveedor líder de combustible para importantes clientes nacionales e internacionales.

J&D, dispone de excelentes prácticas gerenciales, que han permitido llevar adelante un eficiente servicio a sus clientes.

A lo largo de su trayectoria, esta empresa, ha sufrido un crecimiento vertiginoso y el volumen de clientes que actualmente manejan es mucho mayor que el manejado en sus inicios.



RETO DE NEGOCIOS

Debido a su acelerado crecimiento, J&D Oilfield International, requiere contar con un sistema automatizado que le permita manejar información de su gestión administrativa y de ventas, en tiempo real para tener un mayor control sobre las mismas.

Dentro de este requerimiento, J&D necesita tener un mayor control sobre las boletas de cobro de combustible para conocer con precisión cuándo, dónde y quien realiza un consumo de combustible y así tener un mayor control de los cobros, y mejorar la revisión y estado de los consumos (pagados, facturados o en sobregiro).

Igualmente, J&D OilField requiere llevar un control de los abonos realizados por sus clientes para el pago de sus consumos para así mejorar su proceso de facturación y el cobro de consumos del combustible.

Para ello J&D adquiere una solución de negocios denominada Business One a través de su proveedor SOFOS. Una solución certificada globalmente como adecuada a sus requerimientos. Además, requería una aplicación que alimentara a este sistema, con información en tiempo real, sobre los consumos realizados por sus clientes, pagos o abonos que éstos efectuaran y boletas pendientes por facturación. Una aplicación que encajara de forma perfecta en el negocio de J&D.

Algunos de los objetivos específicos eran; Mejorar el control del despacho de combustible; mejorar el control de cobranza y pago de la gestión de despacho de combustible; integrar las diferentes soluciones de negocios adquiridas y que el manejo de la información fuera en tiempo real.

Para garantizar el logro de este reto, J&D seleccionó a un conjunto de proveedores, entre los cuales estuvo la empresa Tec-house quien a su vez incorporó a sus aliados Pranical Technologies y Kiberno, quienes tendrían la responsabilidad de desarrollar una aplicación que cubriera los requerimientos de J&D y se integrara con el sistema Business One.

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** acuerdan la utilización del Sistema de Optimización de Proyectos de tecnología **MPO (Marroco Project Optimizer)**, desarrollado por **MARROCO TECHNOLOGIES**.

EL PROYECTO

Para satisfacer los requerimientos funcionales de J&D OilField, TecHouse propone el diseño y construcción de tres módulos o componentes: Web (a cargo de Pranical Technologies), Móvil (a cargo de Kiberno) y de Integración (a cargo de Pranical Technologies).

1. **Componente Web:** Artefacto de software que consiste en desarrollar una aplicación que permita a los clientes de J&D OilField la consulta de sus consumo de combustible, estado de cuentas, tarifas y el pago de facturas a través de un portal Web y que permita, igualmente a la Gerencia de Operaciones de J&D el movimiento de sus clientes, carga de combustible, abonos realizados, saldo, etc.
2. **Componente Móvil:** Este artefacto de software consiste de un aplicativo móvil que le permite al operador registrar las boletas de consumo de combustible y transmitir esta información al administrador de J&D OilField.
3. **Componente de Integración:** Este artefacto de software implementa el mecanismo de intercambio de datos entre las plataformas: SAP Business One y el Sistema operacional J&D Mobile. Para ello se establecen una serie de vistas de la base de datos de SAP Business One de la que la base de datos de Pranical Technologies tomará la información necesaria para el procesamiento de los datos. Igualmente la base de datos de SAP Business One podrá tomar de la de Pranical Technologies la información requerida para alimentar el sistema y procesar los datos de los clientes, Entre los maestros de datos compartidos se encuentran: clientes, proveedores, matriculas, productos, tarifas, documentos de venta (facturas, N/C, N/D), boletas y pagos.

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 proveedores (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 Facturador 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

XXXXXXXXXXXX

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:

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

Método de Determinación de Precios MTC

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

ETI-TECH

[\[www.eti-techservices.com\]](http://www.eti-techservices.com)

TeleManagement Forum

www.tmforum.org/

PRANICAL TECHNOLOGIES

www.pranical.com