

CASO DE ÉXITO

Gestión de contratos y aprovisionamiento



Industria:

Telecomunicaciones

Sumario:

Con Apia se logró sistematizar la prestación de servicios de la compañía, definiendo procesos para acompañar la gestión de los contratos y el posterior aprovisionamiento de los mismos.

Beneficios:

• Agilizar las tareas

Apia activa nuevas tareas a medida que otras finalizan. Los gestores son alertados sobre sus funciones sin intermediarios.

• Reducir tiempo

El monitoreo que Apia realiza obliga a los usuarios a cumplir las acciones que les conciernen. Todo el proceso se realiza con mayor eficacia. Los clientes reciben los servicios que indica el contrato en el menor tiempo posible.

• Aumentar la productividad

Se destina menos tiempo a cada tarea y los usuarios pueden ocuparse de otras acciones.

• Control

Se observa todo el proceso. Si surge algún problema, se envía la notificación al usuario que debe solucionarlo.

Embratel incorpora Apia a su gestión con el objetivo de resolver su problemática de Gerenciamiento de Contratos y Aprovisionamiento de todos sus servicios.

Esta empresa ofrece completas soluciones de telecomunicaciones para todo el mercado brasilero, incluyendo llamadas locales, domésticas de larga distancia e internacionales, transmisión de datos, conexiones satelitales, servicios de Internet, etc.

PROBLEMA

Embratel maneja sus ventas a través de contratos. Éstos establecen y certifican el servicio que recibirá el cliente. En el punto de venta, el cliente hace un encargo del servicio que desea adquirir.

El vendedor atiende la orden y se firma la acción. El vendedor realiza todas las ventas de distintos servicios en el mismo punto de venta y cada cierto tiempo envía todas las solicitudes de los clientes al sistema de aprovisionamiento.

Estos contratos pueden incluir más de un servicio y son recogidos por el Order Entry, el nexo entre la orden y el aprovisionamiento.

El problema es que no se sabe con exactitud cuándo llegarán los contratos al Order Entry. Una vez que los recibe, debe mandar los encargos al Aprovisionamiento (Provisioning). En esta etapa los operadores encargan todas las tareas que deben hacerse para reunir el servicio deseado. Una vez más, no hay un control sobre el tiempo que lleva realizar los pedidos ni ejecutar las órdenes.

Todo este proceso se hace mediante órdenes escritas, que viajan de un lado a otro, con riesgo de perderse, demorarse, etc.

Una vez que se completa la orden se envía al cliente y se manda un aviso al departamento de ventas, para que empiece a cobrar el servicio.

Todo este proceso involucra muchas personas y tiempo. No existe un control sobre las tareas ni sobre cuánto demora la ejecución de los contratos.

La implementación de Apia le permite a la empresa ofrecer a sus clientes los nuevos productos que se van lanzando por el área de marketing en tiempos record, posibilitándole llegar antes que las otras operadoras competidoras. El proyecto se llevó a cabo durante el año 2005 y principios del 2006 y alcanzó a miles de usuarios en diferentes regiones del país.

SOLUCIÓN

La utilización de Apia estuvo orientada a mejorar los tiempos de atención al cliente y a lograr un mejor gerenciamiento de los diferentes servicios que la empresa provee.

Cada servicio o producto que la empresa ofrece, cuenta con sus definiciones y se mantienen dentro de Apia como una entidad, con su respectiva configuración e información necesaria para poder aprovisionarse. Estos servicios o productos tienen definidas las cláusulas del contrato que se generará automáticamente.

Con Apia se desarrollaron tres módulos que interactúan entre sí y que se comunican con otros sistemas para lograr una completa gerencia de todos los servicios ofrecidos por la empresa. Las funcionalidades de cada uno de los módulos están bien diferenciadas y son primordiales para cumplir el objetivo de dicha aplicación.

GUC es el módulo cuya función es la Gestión de Contrato, un sistema compuesto esencialmente de procesos, que representan las acciones tomadas por el usuario. Utiliza el proceso de solicitud para generar el contrato en forma automática dependiendo de los servicios o productos que el cliente selecciona y sus características. Este contrato es la evolución de la solicitud, al que se le agrega el documento legal a ser impreso.

Una vez finalizado el contrato, se envía la información al segundo módulo (Order Entry), que desglosa el contrato en diferentes órdenes de aprovisionamiento. Estas órdenes son administradas y este módulo se comunica con los sistemas propios de la empresa de facturación y stock para mantener actualizados los sistemas ya existentes en la compañía.

El tercer módulo, ABT, es el encargado de gerenciar el proceso de aprovisionamiento de los diferentes servicios. Fueron desarrollados los procesos necesarios para poder activar, desactivar, bloquear, y desbloquear los diferentes servicios y productos que la empresa provee. Este módulo recibe las solicitudes desde el Order Entry, y una vez terminada la acción solicitada, le avisa automáticamente que la solicitud finalizó.

Apia monitorea todo el flujo. Lleva un control automático de todas las tareas que participan del proceso de trabajo. Cuando una acción tiene demora o está pendiente de gestión, alerta al usuario interesado sobre la situación, impidiendo que se generen obstáculos en el aprovisionamiento de servicios para que éstos lleguen al cliente en el menor tiempo posible.

Cada vez que se genera un nuevo contrato, Apia realiza un seguimiento exhaustivo de todas las tareas, el cual finaliza una vez que el usuario tiene el servicio activado y se comienza con su facturación.