

**ANÁLISIS Y MEJORAMIENTO DEL PROCESO GLOBAL DE ENTREGA DE
SERVICIOS DE INTERNET EN LA EMPRESA EXPEREO INTERNACIONAL**



**VIVIAN ELIZABETH RODRIGUEZ PEÑUELA
ID: 000095152**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA SECCIONAL BUCARAMANGA
ESCUELA DE INGENIERIAS
FALCUTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL
BUCARAMANGA
2012**

**ANÁLISIS Y MEJORAMIENTO DEL PROCESO GLOBAL DE ENTREGA DE
SERVICIOS DE INTERNET EN LA EMPRESA EXPEREO INTERNACIONAL**

**VIVIAN ELIZABETH RODRIGUEZ PEÑUELA
ID: 000095152**

**Informe de práctica empresarial para optar por el título de
INGENIERA INDUSTRIAL**

**DIRECTOR
RUBEN DARIO JACOME CABRALES**

**SUPERVISOR DE LA PRÁCTICA:
ING. GUILLAUME BRUENS
Director de Operaciones Expereo Internacional**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA SECCIONAL BUCARAMANGA
ESCUELA DE INGENIERIAS
FALCUTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL
BUCARAMANGA
2012**

Nota de Aceptación

Firma del Presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Bucaramanga, Octubre de 2012

DEDICATORIA

Este gran logro se lo dedico a mis padres Maria Nieves Peñuela y Jose David Rodriguez, quiénes con su con su amor y esfuerzo hicieron posible la culminación de unas de mis metas. Quiénes con sus ejemplos dignos de superación y entrega me ayudaron a siempre seguir adelante y luchar por alcanzar los objetivos. Gracias por su apoyo y motivación en cada paso de mi carrera personal y profesional.

A mis hermanas Nieves Patricia y Gyna Paola quiénes han sido mi mejor modelo y ejemplo de vida. Quiénes con sus consejos de perseverancia y constancia me hicieron seguir adelante y estuvieron conmigo a pesar de la distancia en cada momento de mi carrera. Sin su apoyo, amor e inspiración no habría sido posible este logro. Gracias.

AGRADECIMIENTOS

Principalmente agradezco a Dios por acompañarme todos los días y por haberme dado la salud y la fuerza para lograr mis objetivos.

De manera muy especial agradezco a la empresa Expereo Internacional por darme la oportunidad de hacer mi práctica empresarial, desarrollando el proyecto “Análisis y mejoramiento del proceso global de entrega de servicios de internet en la empresa Expereo Internacional”, contando con la completa disposición de equipos de oficina, información y apoyo de los empleados.

A Guillaume Bruens por su constante guía, supervisión y motivación durante todo el proceso, permitiendo así el logro de mis objetivos.

A mi hermana Nieves Rodríguez quién con su ayuda, dedicación y amor hizo posible la realización de mi práctica en esta compañía.

A Adrian Calao quién desde el inicio hasta el final de todo este proceso profesional y personal estuvo brindándome todo su amor y apoyo. Gracias por la perseverancia y las palabras justas en todo momento.

A la Universidad Pontificia Bolivariana, que a través de sus docentes me transmitieron los conocimientos necesarios y precisos.

A mis amigos, que han sido parte importante durante todo este proceso de aprendizaje y conocimiento y quiénes con su alegría, disposición y apoyo estuvieron siempre.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
GLOSARIO.....	12
INTRODUCCIÓN.....	16
1 GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....	17
1.1 NOMBRE DE LA EMPRESA.....	17
1.2 ACTIVIDAD ECONÓMICA.....	17
1.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	18
1.4 RESEÑA HISTÓRICA.....	20
1.5 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ESPECÍFICA DE TRABAJO.....	21
2. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA.....	22
3. ANTECEDENTES.....	26
4. JUSTIFICACIÓN.....	27
5. OBJETIVOS.....	28
5.1 OBJETIVO GENERAL.....	28
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	28
6. MARCO TEÓRICO.....	29
7. ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN LA PRÁCTICA.....	32
7.1 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS EN CADA DEPARTAMENTO.....	32
7.2 EXPLICACIÓN DE LOS PROCESOS REALIZADOS A CADA DEPARTAMENTO.....	32
7.3 ESTUDIO Y ANÁLISIS DEL PROCESO GENERAL DE EXPEREO.....	33
7.4 ANÁLISIS DE LOS TIEMPOS DE ENTREGA.....	33
7.5 ANÁLISIS DE ÓRDENES ON HOLD.....	36
7.6 ANÁLISIS DE ÓRDENES CANCELADAS.....	42
7.6.1 Análisis de órdenes canceladas antes de RFS.....	44
7.6.2 Análisis de cancelaciones después de RFS.....	45
8. IMPLEMENTACIÓN DE PROPUESTAS.....	49
8.1 MEJORAS PROPUESTAS.....	49
8.1.1 Documentación de los procesos dentro de la empresa Expereo Internacional.....	49
8.1.2 Sugerencias de mejoras en los procesos y en el back office de la empresa.....	49

8.1.3 Rediseño del proceso actual en la empresa	72
8.1.4 Optimización de tiempos en la entrega del servicio de internet.....	73
8.1.5 Mantener en lo posible órdenes on hold.....	75
8.1.6 Mejoramiento en el seguimiento de las órdenes canceladas	76
8.2 PROPUESTAS IMPLEMENTADAS	78
8.3 EVALUACIÓN DE RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN	82
8.3.1 Documentación de los procesos dentro de la empresa	83
8.3.2 Propuestas de mejora en el back office (BOSS)	83
8.3.3 Capacitaciones al equipo de SSR.....	84
8.3.4 Optimización de procesos.....	84
8.3.5 Optimización de tiempos	84
8.3.6 Eliminación de tipos de razones como "otros" y "no hay razón" en ordenes on hold y cancelaciones	85
CONCLUSIONES.....	86
RECOMENDACIONES.....	88
WEBGRAFÍA Y BIBLIOGRAFÍA	89

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Productos y servicios de Expereo Internacional	17
Tabla 2. Tiempo promedio actual	34
Tabla 3. Cantidad de órdenes on hold	37
Tabla 4. Razones de mantener órdenes on hold de mayor a menor.....	40
Tabla 5. Porcentaje de razones dentro de la razón "otros"	41
Tabla 6. Numero de órdenes canceladas.....	43
Tabla 7. Razones más comunes por las cuales las órdenes son canceladas.....	44
Tabla 8. Total ordenes cancelas en los 3 últimos años	45
Tabla 9. Número de órdenes RFS en 2010-2011 y canceladas 2012	46
Table 10. Órdenes canceladas después de RFS (Nuevas-movidas o cambiadas)	46
Tabla 11. Clasificación de la cancelación	48
Tabla 12. Cálculo del tiempo entre un RFS y solicitud de cancelación.	48
Tabla 13. Tiempo promedio sugerido	74

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama.....	18
Figura 3. Ubicación Expereo International.....	19
Figura 2. Ubicación Amsterdam, Netherland.....	19
Figura 4. Misión- Visión- Valores Corporativos.....	21
Figura 5. Departamentos Expereo	23
Figura 6. Proceso general de Expereo.....	24
Figura 7. Modelo de calidad del proceso de gestión	29
Figura 8. Etapas del estudio de métodos.....	30
Figure 9. Procesos que toman mas tiempo.	35
Figura 10. Porcentaje de cada estado de la orden	38
Figura 11. Porcentaje de ordenes on hold durante el ciclo de vida de las órdenes	38
Figura 12. Porcentaje de órdenes on hold en cada tipo de razones	40
Figura 13. Cancelaciones durante el ciclo de vida de la orden	42
Figura 14. Cancelaciones después de la notificación RFS	43
Figura 15. Porcentaje de órdenes canceladas	43
Figura 16. Porcentaje de ordenes canceladas después de RFS	46
Figura 17. Porcentaje de cancelaciones durante y después el contrato	47
Figura 18. Introducción de una ventana llamada task.....	50
Figura 19. Introducción de una tarea a la “task” en BOSS	51
Figura 20. Vista general de las tareas a realizar por SSR/Account manager	52
Figura 21. Registro de todas las tareas	53
Figura 22. Introducción de un link llamado “new tasks”	54
Figura 23. Tareas agregadas para un nuevo proyecto	55
Figura 24. Reportes de estados de las quotes	56
Figura 25. Cantidad de quotes a hacerles seguimiento	57
Figura 26. Introduccion de una casilla de verificacion a la solucion	58
Figura 27. Vista general donde se indique que la firm quote ha sido enviada.....	59
Figura 28. Detalles del sitio.....	60
Figura 29. Actualización que la orden ya ha sido revisada	61
Figura 30. Vista para PD que el sitio ha sido revisado	62
Figura 31. Vista general de la ventana de Ventas y PD para intercambio de informaciones.....	63
Figura 32. Introducción de una casilla para el envío de la PUO.....	64
Figura 33. Cantidad de PUO’s a enviar	64
Figura 34. Opción que permite cambiar o agregar información	65
Figura 35. Información del proveedor	65
Figura 36. Ventana de envío de PUO y Site Survey.....	66
Figura 37. Información que la PUO no puede ser enviada	67

Figura 38. Vista general de las PUO que debe ser enviadas	68
Figura 39. Ventana que indica que una orden no puede ser creada	69
Figura 40. Ordenes on hold. columna "on hold since"	70
Figura 41. Indicación del tiempo de las ordenes on hold	70
Figura 42. Introducción de un formulario de información para el proveedor	71
Figura 43. Información adjunta en la PUO.....	71
Figura 44. Correos enviados al Proveedor determinando tiempos de respuesta	73
Figura 45. Introducción de una columna llamada Razón.....	77
Figure 46. Reportes actuales de estados de la quote	78
Figura 47. Casilla de verificación que la firm quote fue enviada	79
Figura 48. Medio de comunicación entre Ventas y Provider desk	79
Figura 49. Ventana actual del envío de la PUO.....	80
Figura 50. Mensaje actual que la orden no puede ser creada.....	81
Figura 51. Mensaje que permite ver el tiempo que se tiene para dar una respuesta	82

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Documentación procesos Expereo International.....	91
Anexo 2. Proceso general Expereo International.....	101
Anexo 3. Análisis de órdenes que se encuentran on hold.....	102
Anexo 4. Ordenes canceladas antes de RFS.....	104
Anexo 5. Ordenes canceladas después de RFS	105
Anexo 6. Plantilla de envíos de quotes al Channel partner	107
Anexo 7. Proceso general de Expereo sugerido.....	108
Anexo 8. Back office system BOSS	109

GLOSARIO

Channel partner: Cliente de Expereo.

End customer: Cliente del Channel partner (cliente final).

Quote: Es la propuesta comercial hecha por Expereo para el Channel partner.

Budgetary quote: Oferta de precios indicativos que el Channel partner solicita para determinados servicios.

Firm Quote: Cotización con precios fijos y disponibilidad del servicio.

Availability check: Revisión para determinar si un servicio está disponible en el lugar solicitado por el Channel partner.

Local Point of contact (LPOC): Punto de contacto local donde se irá a instalar el servicio.

Service Order Form (SOF): Es el formulario de pedido del servicio que el Channel partner le solicita a Expereo para ordenar.

Site Survey: Documento que el LPOC tiene que llenar/corregir, con el fin de saber información pertinente acerca de dónde será la instalación y en qué fechas.

Purchase order (PUO): Orden de compra que se le entrega al proveedor.

Solución: Indica la identificación de un servicio para un determinado sitio.

Orden: Una vez el Channel partner decide ordenar la solución se convierte en una orden.

Provider desk (PD): Son personas del departamento de Compras y relación con proveedores, encargadas de hacer las revisiones de disponibilidad del servicio, así como establecer negociaciones con los proveedores.

Sales Support Representative (SSR): Son las personas del departamento de Ventas encargadas de hacerle el seguimiento a los procesos de budgetary quotes, firm quotes, SOF y availability checks.

Account Manager: Personas del departamento de Ventas, encargadas de vender los servicios. Dueños de los proyectos que maneja Expereo.

Back Office System Support (BOSS): Plataforma informática que Expereo maneja para realizar el proceso y seguimiento de lo solicitado por el Channel partner.

Pre calificación: Es el entendimiento de los requerimientos del Channel partner. Es analizar la oportunidad de la venta.

On hold: Ordenes que se encuentran “en espera”, debido a ciertos inconvenientes que surgen durante el desarrollo del proceso.

Ready for service (RFS): Cuando el servicio se encuentra listo para ser utilizado después de unas configuraciones y pruebas que se hacen.

Order managers (OM): Personas encargadas de hacerles seguimiento a las órdenes en el departamento de Provisiones.

PSTN: Red telefónica

Ciclo de vida de las órdenes: Es el proceso de las órdenes que se lleva a cabo desde que el departamento de Provisiones recibe la orden hasta que es entregada como RFS.

Cancelaciones antes de RFS: Cancelaciones durante el ciclo de vida de la orden.

Cancelaciones después de RFS: Cancelaciones durante el inicio del periodo de contrato hasta su expiración.

MRR: Precio de venta.

MRC: Costo.

Margen: Precio de venta – costo.

RESÚMEN

TITULO: ANÁLISIS Y MEJORAMIENTO DEL PROCESO GLOBAL DE ENTREGA DE SERVICIOS DE INTERNET EN LA EMPRESA EXPEREO INTERNACIONAL

AUTOR: VIVIAN ELIZABETH RODRIGUEZ PEÑUELA

FACULTAD: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR: RUBEN DARIO JÁCOME

Este proyecto se desarrolló con una propuesta para una práctica empresarial en la empresa Expereo Internacional, principalmente en los departamentos de Ventas, de Compras y relación con los proveedores y Provisiones.

Expereo es un operador líder de redes globales, especializada en la conexión de los operadores internacionales e integradores de sistemas. Como Expereo se ha involucrado dentro una compañía global, se necesita encontrar una base lógica y consecutiva que brinde mayor sostenibilidad y uniformidad en cada una de sus áreas y procesos.

El principal objetivo del proyecto se centró en describir y analizar el proceso de entrega de servicios de internet global y los sub procesos relevantes de la compañía, así como el análisis y estudio de las órdenes del ciclo de vida (órdenes on hold y cancelaciones). Como resultado del análisis, se realizaron posibles sugerencias de mejoras para la eficiencia de los procesos.

Las siguientes actividades hicieron parte del proyecto realizado en la empresa:

- Descripción general de la empresa, sus departamentos y la manera en que ellos interactúan
- Diagramas de flujos para la operaciones principales en los diferentes departamentos
- Evaluación del back office system
- Monitorear las ordenes del ciclo de vida y los tiempos de entrega
- Recomendaciones y consejos de implementación.

Toda la información presentada en este documento, será confidencial y solo podrá ser usada por el estudiante y la Universidad.

PALABRAS CLAVES: Servicios de Internet, back office system, diagramas de flujo, tiempos de entrega, órdenes on hold, cancelaciones, Expero Int.

ABSTRACT

TITLE: ANALYSIS AND IMPROVEMENT OF THE GLOBAL INTERNET SERVICE DELIVERY PROCESS WITHIN EXPEREO INTERNATIONAL

AUTHOR: VIVIAN ELIZABETH RODRIGUEZ PEÑUELA

FACULTY: INDUSTRIAL ENGINEERING

DIRECTOR: RUBEN DARIO JACOME

This report is written as a proposal for an internship project in Expereo International in Sales, Carrier Relation and Provisioning department mainly.

Expereo is a leading global network operator, specialized in connecting international carriers and system integrators. As Expereo has evolved into a global company it needs to find a logical and consecutive basis that gives more sustainability and uniformity in each of their areas and processes.

The main objective of the project was describing and analyzing the global internet service delivery process and relevant sub-processes of the company, as well as the analysis and study of the lifecycle of orders (orders on hold and cancellations). As a result of the analysis recommendations were made some improvements for the efficiency of the process.

Derived from the main objective the following deliverables were part of the project:

- A general description of the company, its departments and the way they interact
- Flowcharts for relevant operations in the different departments
- Evaluation of back office systems
- Monitor order lifecycle and delivery times
- Recommendations and advice on implementation

All information presented will be confidential and only can be used by the student and University.

Keywords: Systems integrators, services internet, back office system, flowcharts, delivery times, orders on hold, cancellations, Expereo Int.

INTRODUCCIÓN

Expereo International es una compañía líder en el mercado global de entrega de servicios de Internet, la cual siempre se ha caracterizado por el dinamismo presentado y realizado en sus procesos, así como la visión que tienen hacia los adelantos en la tecnología y en las mejoras continuas que se pueden desarrollar para darle una mejor experiencia al usuario final.

Dentro de esta importante organización se encuentra el proceso global de entregas de servicios de internet cuya misión es proveerles a sus clientes calidad, rapidez de entrega y precios económicos. Expereo está conformada por 3 áreas principalmente: Departamento de Ventas, Relación con proveedores y Provisiones.

Para enfrentar un mercado tan competitivo como el de las telecomunicaciones es importante la aplicación de las mejores prácticas en el desarrollo de una reorganización de procesos, que implicarán ganancias en la mejora de oportunidades y en la agilidad para adaptarse al cambio.

Expereo direcciona todos sus esfuerzos en cautivar la lealtad de los clientes, la preferencia de los proveedores y la participación eficiente de cada uno de sus empleados. Es por esto que se ha decidido optar por la gestión de los procesos, la cual busca el mejoramiento continuo de los procesos así como mejorar la integración y comunicación entre cada una de las partes involucradas en éstos (Sistema- Clientes- Proveedores- empleados).

El principal objetivo de este proyecto se centra en la documentación y descripción de los procesos mediante diagramas de flujos, el análisis de las cancelaciones y ordenes on hold a través de la plataforma BOSS y el rediseño de un proceso más óptimo. De esta manera, se definirán mejor los procesos para adaptarlos a un modelo, así como también generar oportunidades de mejoras en cada uno de los puntos críticos encontrados en el análisis.

1 GENERALIDADES DE LA EMPRESA

1.1 NOMBRE DE LA EMPRESA

Expereo International B.V

1.2 ACTIVIDAD ECONÓMICA

Operador líder de la red global, especializada en la conexión de los operadores internacionales e integradores de sistemas”.¹

Tabla 1. Productos y servicios de Expereo Internacional

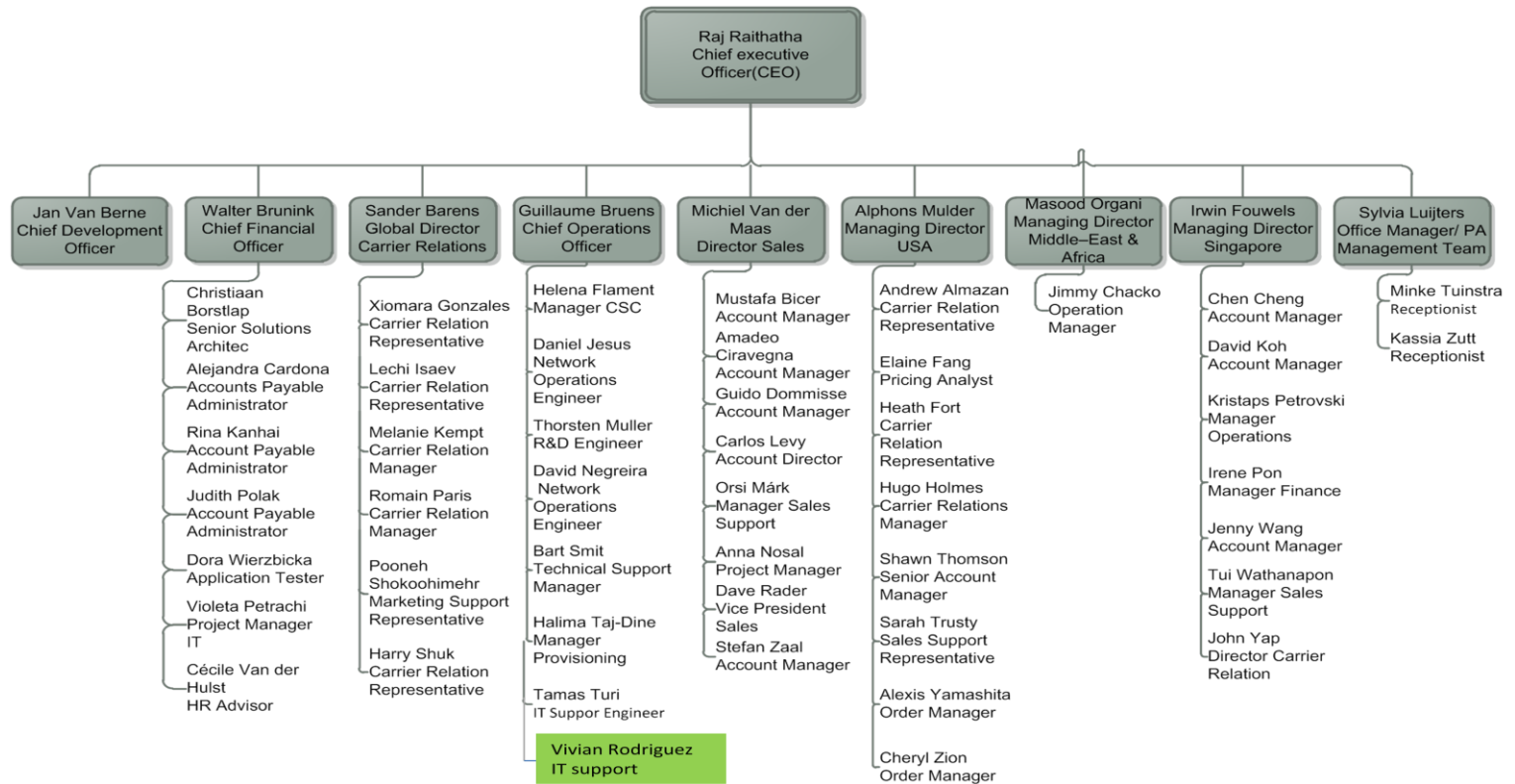
PRODUCTOS Y SERVICIOS	
Global Internet	Los servicios incluyen conexiones a través de DSL, cable, líneas privadas, Ethernet, conexión inalámbrica y satelital, así como también 3G y 4G para dispositivos móviles.
Global Ethernet	Global Ethernet se está convirtiendo cada vez más importante como una tecnología de acceso, debido a su confiabilidad, costo-relación de velocidad y posibilidades de mejoras. Expereo ofrece soluciones de Global Ethernet a través de su Global Ethernet eXchange (GEX).
iVPN	Expereo ofrece a sus clientes una solución de red privada virtual a sus clientes a través de internet; the Internet Virtual Private Network service (iVPN). Este servicio usa Dynamic Multipoint-VPN technology y está disponible en más de 200 países.
Optimized IP	Los servicios de internet de Expereo, incluyen Optimized IP, lo que gestiona el acceso a Internet con optimización de rutas y alta redundancia. Optimized IP utiliza varios proveedores de enlace ascendente a las redes troncales de Internet más importantes para seleccionar la ruta con la mejor estabilidad y con un mínimo de pérdida de paquetes.
GI Mobile	Los servicios Global Internet, incluyen conexiones móviles de 3G y 4G, permitiéndoles a nuestros clientes establecer conexiones seguras de alta velocidad con cualquier dispositivo móvil.
Hardware	El hardware, está disponible en más de 200 países a nivel mundial, donde Expereo tiene sus propias facilidades de red o asociación con los principales operadores y proveedores de servicios.

Fuente: <http://www.expereo.com/services>

¹ Expereo. Obtenido el día 11 de Abril de 2012 en www.expereo.com.

1.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Figura 1. Organigrama



Fuente Propia

DIRECCIÓN Y TELEFONO

Expereo International Headquarters

Corporate headquarters

J.M. Keynesplein 4-10
1066 EP Amsterdam

T +31 (20) 7880560
F +31 (20) 7880561
E info@expereo.co

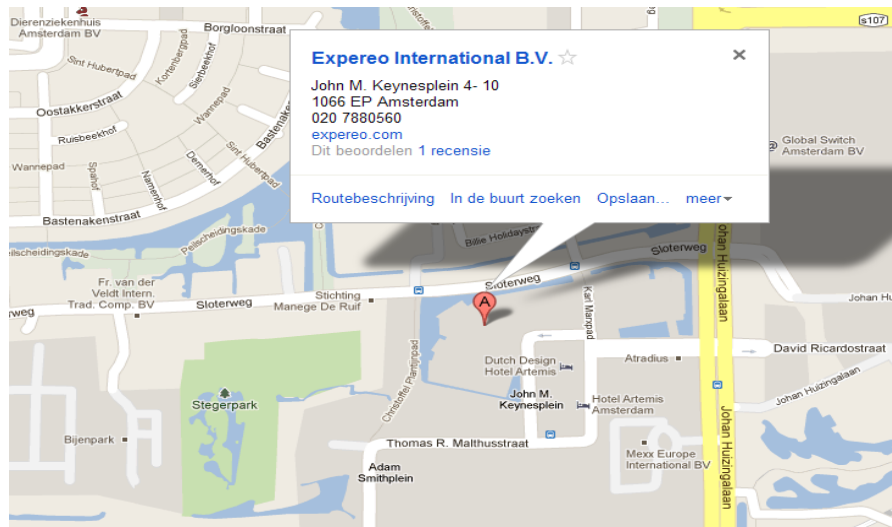
P.O. Box 9486, 1006 AL Amsterdam
The Netherlands

Figura 2. Ubicación Amsterdam, Netherland



Fuente Google maps

Figura 3. Ubicación Expereo International



Fuente Google maps

1.4 RESEÑA HISTÓRICA

Expereo fue fundada en el 2004 por Walter Brunink y Alphons Mulders. Infonet, su empleador en ese momento, necesitaba acceso a internet en los “países fuera de su propia cobertura”. Walter y Alphons estaban motivados de hacer parte de esto, así como también vieron una gran oportunidad de negocio, por lo tanto, acordaron con Infonet que ellos ofrecerían la solución a través de su propia compañía llamada Expereo.

Desde las primeras solicitudes y pedidos, Expereo fue capaz de entregar servicios en los países en dificultades, lo cual hizo que se expandiera rápidamente entre toda la comunidad de Infonet y las solicitudes empezaron a venir de todas partes del mundo.

En práctica esto significó que cada vez que una solicitud para un nuevo país fuera colocada, Expereo tenía que buscar rápidamente proveedores locales, ya que no contaban con una base de datos. Tiempo después, todos los nuevos proveedores encontrados fueron puestos en una hoja de Excel; al igual que todos los pedidos y cotizaciones.

Después de trabajar 6 meses con hojas de cálculos y formulas, Walter y Alphons decidieron tomar toda la información de una base de datos central. Esta base de datos, fue hecha a la medida para las necesidades de Expereo por un tercero, que fue llamada Back office Support System BOSS.

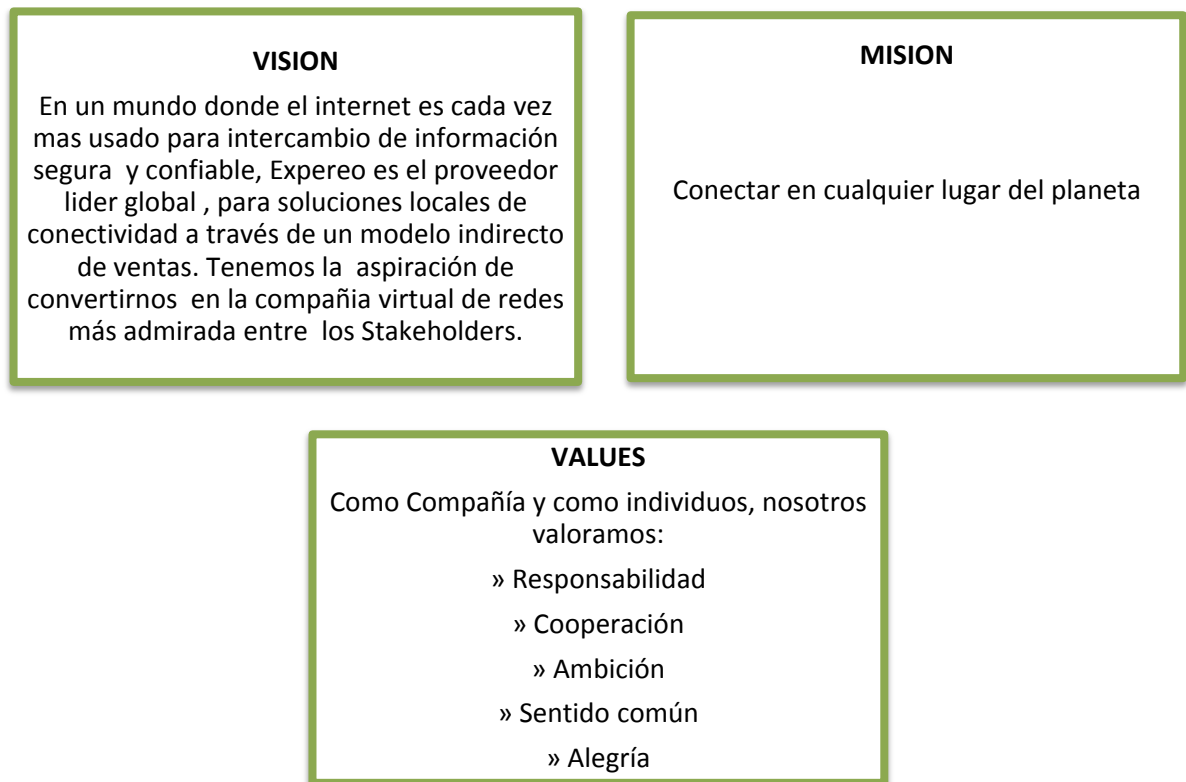
Expereo empezó a explorar diferentes clientes de Infonet, lo cual se tradujo a más oportunidades. A finales del año 2006, la compañía tenía 10 empleados y 30 clientes.

Grandes oportunidades de negocio hicieron que Expereo abriera más oficinas a nivel internacional; México, Singapur, Estados Unidos, Rusia y Emiratos Árabes Unidos.

El sistema original (BOSS versión 3) no era lo suficiente y eficiente para cooperar con las grandes cantidades de solicitudes y usuarios. Así que la compañía empezó a mediados del 2007 a construir un nuevo Back Office Support System. Durante el 2011 el nuevo sistema fue introducido y todos los datos fueron

migrados del antiguo al nuevo sistema (BOSS 4). Actualmente BOSS se encuentra constantemente mejorado.”².

Figura 4. Misión- Visión- Valores Corporativos



Fuente. Expereo

1.5 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ESPECÍFICA DE TRABAJO

El área específica de trabajo a partir del proyecto que se irá a realizar, será en Expereo Internacional, principalmente en los departamentos de Ventas (Sales), de compras y relación con los proveedores (Carrier Relation Management CRM) y Provisiones (Provisioning), donde se pueden encontrar cada uno de los procesos que éstos realizan para la entrega del servicio de Internet al cliente, así como el personal capacitado para darle el seguimiento adecuado.

² Expereo. Obtenido el día 13 de April de 2012 en <http://intra/Shared%20Documents/About%20Expereo.aspx>

NOMBRE Y CARGO DEL SUPERVISOR TÉCNICO

Guillaume Bruens
Director de operaciones (COO)

2. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

Expereo Internacional es una empresa que provee servicios de internet alrededor del mundo, los cuales son comprados a distintos proveedores satisfaciendo de manera oportuna y permanente los diferentes requisitos de los clientes, gracias a su amplio portafolio de servicios y proveedores.

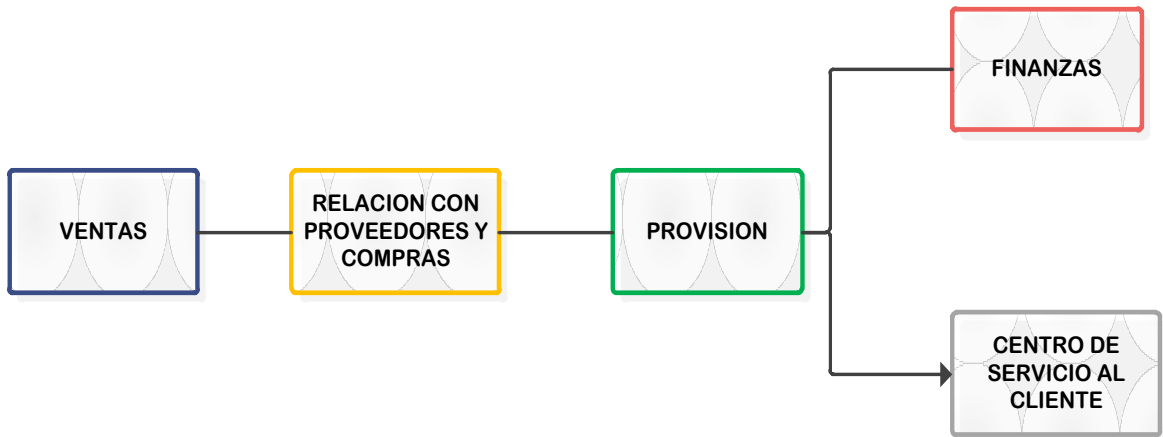
Expereo cuenta con una plataforma informática (BOSS) encargada de dar soporte al desarrollo del proceso, ya que permite crear detalles de la solicitud, enviar emails a los proveedores y clientes, mantener a los clientes y a los diferentes departamentos en comunicación y actualizados; es decir, quién le ha permitido a Expereo manejar todo el proceso de una forma fácil y avanzada.

Actualmente, Expereo cuenta con oficinas en Holanda (Oficina principal), Singapur, Rusia, México, Estados Unidos y Emiratos Árabes Unidos, con un total de 90 empleados aproximadamente.

Expereo cuenta con diferentes departamentos, los cuales hacen que el proceso se maneje de una forma consecutiva y organizada, Ventas, Relación con proveedores y compras, Provisiones, Finanzas, Centro de servicio al cliente, Marketing, Centro de operaciones de redes e información tecnológica son algunos de ellos.

El proceso principal de Expereo involucra los siguientes departamentos:

Figura 5. Departamentos Expereo

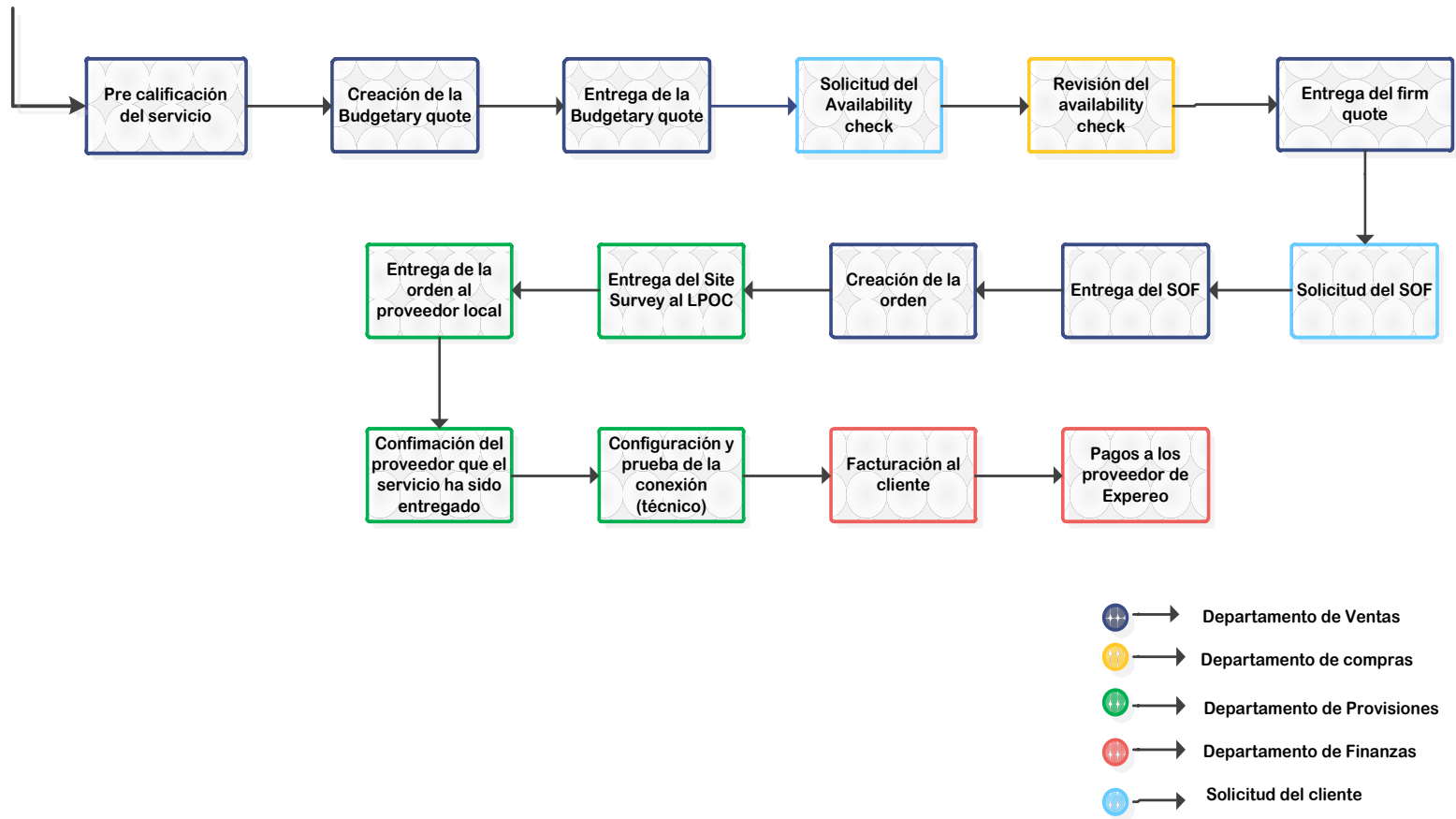


Fuente. Propia

Para conocer con detalle cada uno de los departamentos anteriormente nombrados, se realizó un seguimiento al proceso de entrega del servicio de internet y por medio de la observación y explicación de cada uno de los empleados, se realizó una breve descripción del proceso.(Ver figura 6).

Figura 6. Proceso general de Expereo

Solicitud Budgetary quote



Fuente propia

La figura 6 muestra el proceso general de Expereo desde que se recibe la solicitud del cliente hasta que el servicio es entregado al cliente final.

Después de realizar la observación necesaria y pertinente de la situación actual de la empresa, se encontraron algunas oportunidades de mejora que podrían ser analizadas y evaluadas:

- ② Expereo no maneja un esquema documentado a cerca de los procesos que son llevados a cabo, lo que hace que no se tengan modelos estándares de procesos.
- ② El proceso en algunas ocasiones llega hacer repetitivo debido a que no se aseguran de entregar información pertinente y el tiempo que se demoran en realizarse ciertas operaciones hacen que el proceso se deba llevar a cabo nuevamente.
- ② La plataforma (BOSS) tiene algunas aspectos a mejorar, con el fin de facilitar el uso del mismo, así como el ahorro de tiempo que se puede optimizar.
- ② El envío frecuente de correos electrónicos a través de Outlook entre los mismos departamentos y la relación con Proveedores y Channel partners.
- ② Gran número de órdenes canceladas
- ② Órdenes puestas on hold sin un seguimiento adecuado
- ② Demora en tiempos de entrega del servicio. Muchas veces el tiempo normal toma mas tiempo debido a inconvenientes que surgen durante el proceso.

Una vez identificados los posibles problemas en el desarrollo de las operaciones, se partirá hacia la idea de tomar decisiones correctivas y sugerencias de mejoras que hagan a la empresa mas óptima y eficiente en sus operaciones internas, con el objetivo de entregarle una mejor experiencia al usuario final.

3. ANTECEDENTES

“Un sector que va a la vanguardia es el de las Telecomunicaciones. Las empresas de este sector, han tenido que diagnosticar las características de sus clientes, saber diferenciarlos, posicionarse en determinado segmento de actuación, reconocer cuáles son las expectativas de sus clientes respecto a los servicios que la empresa puede ofrecer, teniendo en cuenta que en un mercado competitivo como el de ahora, el cliente exige mucho apoyo y valoriza la forma en que la tecnología le llega a su proveedor, así como la manera en que este atiende sus reclamos a través de un responsable o dueño del servicio. Estas empresas necesitan saber: qué hace el cliente con el servicio, qué grado de satisfacción obtiene, en qué medida la empresa cubre sus aspiraciones, en qué puede mejorar el servicio y cómo la empresa puede alcanzar el perfil de la mejor en su clase.

Para mejorar los servicios brindados al cliente, traer nuevos servicios al mercado, eliminar las ineficiencias y cumplir con las regulaciones legales, los proveedores han apostado por la gestión y análisis de los procesos.

Telekom Eslovenia es el mayor proveedor de servicios de Telecomunicaciones en Eslovenia, tiene más de un millón de clientes. Para mantener su posición de líder en el mercado, *Telekom* tiene que retener a sus clientes brindando nuevos y competitivos productos y responder a las solicitudes de los clientes en un menor tiempo. Con estos objetivos, la compañía comenzó, se trazó una estrategia para la implementación de un sistema de soporte a la operación de nueva generación (NGOSS), basado en los estándares del TMF: el mapa de procesos operaciones de telecomunicaciones eTOM y los modelos de datos ofrecidos por SID. En coordinación con una compañía de desarrollo de software unificaron y rediseñaron el proceso de Cumplimiento con las Solicitudes del Cliente siguiendo el modelo eTOM y desarrollando sistemas de soporte a la operación usando los conceptos de BPM.

Como resultado la compañía obtuvo un proceso unificado para la Instalación de nuevos servicios, desconexión temporal o permanente y la activación/desactivación de servicios suplementarios, ya sea en la Red Telefónica Pública Conmutada (PSTN) o en la Red Digital de Servicios Integrados (ISDN).

Las mejoras introducidas en el proceso lograron que nuevos servicios se efectuara un 20% más rápido. Al mismo tiempo la infraestructura establecida basada en BPM, permite al proveedor de servicios descubrir elementos que pueden constituir debilidades en el proceso, los cuales deben ser optimizados.

La automatización flexible de los procesos permite cambios rápidos en los procesos, independientes de los componentes de manipulación de datos, y la personalización de los procesos alcanzando una mayor satisfacción del cliente. ”³

4. JUSTIFICACIÓN

El reto para todas las compañías de telecomunicaciones hoy en día, es la elección de cómo y dónde participar en los mercados que están evolucionando, asegurando al mismo tiempo que sus principales negocios estén funcionando a pleno potencial.

Por lo tanto, con este proyecto se espera, analizar la gestión de procesos, la cual contribuirá a la empresa a mejorar el desempeño (eficiencia y eficacia) de la organización, y encontrar un fundamento lógico y consecutivo que le brinde mayor sostenibilidad en cada una de sus áreas y procesos, así como evaluar el estudio de métodos que permitirá identificar soluciones potenciales de mejoras y realizar propuestas para su mejoramiento.

Es indispensable para Expereo desarrollar paso a paso un esquema documental para enfocar y encontrar una misión y una visión verídica, confiable y atractiva dentro de un mercado mundialmente competitivo. También, ejecutar éste documento, beneficiará a cada empleado de la compañía, resaltaré cada una de sus funciones, y plasmará claramente el orden debido de cada procedimiento a ejecutar.

Será importante para Expereo sugerir mejoras en su plataforma informática, pues esto contribuirá a un mejor desarrollo y ayudará a que todos hagan uso de ésta de una manera efectiva. A demás analizar los tiempos en las que son realizadas cada una de las operaciones, permitirá tener una visión clara de las posibles fallas que hacen que los servicios algunas veces no sean entregados a tiempo. Analizar las razones del porqué las órdenes son canceladas y puestas on hold, le permitirá a la empresa conocer y desarrollar nuevos métodos que permitan mejores

³ Ing. Rolando Rodríguez Andrés y Dra. Lourders García Ávila.

La Gestión de los Procesos de Negocio en las Empresas de Telecomunicaciones. Obtenido el día 13 de Abril de 2012 en: <http://www.monografias.com/trabajos-pdf/gestion-procesos-negocios-telecomunicaciones/gestion-procesos-negocios-telecomunicaciones.pdf>.

seguimientos y permitan tomar acciones para evitar que nuevas órdenes sean canceladas o puestas on hold en un futuro.

5. OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL

Implementar un sistema de documentación mediante diagramas de flujo para proveer soluciones especializadas que permitan a corto, mediano y largo plazo optimizar el manejo de los procesos, del sistema y de los tiempos, facilitando la comunicación y colaboración entre los diferentes departamentos que integran al cliente.

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ② Crear una descripción general de la empresa, sus departamentos y la forma en que ellos interactúan.
- ② Evaluar la organización y su proceso central (es), identificar problemas y proponer soluciones
- ② Diseñar diagramas de flujos de procesos para cada una de las operaciones pertenecientes a los procesos que se realizan en cada departamento.
- ② Analizar los métodos de trabajo en cada uno de los departamentos, de tal manera que se encuentren posibles mejoras
- ② Definir el mejor método de trabajo para cada uno de los pasos del proceso, mediante el estudio de métodos, con la finalidad de proponer una mejora.
- ② Evaluar sistemas de back office y proponer mejoras
- ② Proponer un rediseño del proceso global, optimizando procesos y tiempos
- ② Evaluar los tiempos en cada uno de los procesos, con el fin de optimizar y mejorar la calidad y rapidez de entrega.
- ② Evaluar y analizar las órdenes del ciclo de vida (Cancelaciones y órdenes on hold)

6. MARCO TEÓRICO

Gestión de proceso

“Gestión o administración por procesos (Business Process Management en inglés) es la metodología corporativa cuyo objetivo es mejorar el desempeño (Eficiencia y Eficacia) de la Organización a través de la gestión de los procesos que se deben diseñar, modelar, organizar, documentar y optimizar de forma continua. El Modelo de Administración por procesos, se refiere al cambio operacional de la empresa al migrar de una operación funcional a una operación de administrar por procesos ”⁴.

Figura 7. Modelo de calidad del proceso de gestión



Fuente [http://es.wikipedia.org/wiki/Archivo:Modelo_de_Proceso_\(Gesti%C3%B3n_de_Calidad\).svg](http://es.wikipedia.org/wiki/Archivo:Modelo_de_Proceso_(Gesti%C3%B3n_de_Calidad).svg)

Razones por las cuales es conveniente tener bien determinados los BPM´s

- 1) Permite tener los procesos formales documentados
- 2) Permite medir los procesos, por lo tanto son fácilmente alineados a la estrategia.
- 3) Definen un responsable del proceso, muy ventajoso, para cuando sea necesario re-estructurar.
- 4) Aclaran los pasos de las transacciones y permiten saber donde podemos quitar o agregar, ahorrando costos.
- 5) Es mucho más sencillo detectar fallas o errores, ya que se conoce su ruta”⁵.

⁴ Gestión de procesos de negocio. Obtenido el día 13 de April de 2012 en: http://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_de_procesos_de_negocio.

⁵ Wirwin (2009). Administración de procesos de negocios (Parte I). Obtenido el día 18 de April de 2012 en: <http://ejecucion.wordpress.com/2009/03/31/administracion-de-procesos-de-negocios-parte-i/>.

Estudio de métodos

El estudio de métodos es el registro y examen crítico y sistemático de los modos de realizar actividades, con el fin efectuar mejoras. Lo que quiere decir, que esto permite identificar soluciones potenciales de mejoras, hacer propuestas para su mejoramiento y seleccionar las que mejor se adecuen.

Las etapas principales del estudio de métodos son:

Figura 8. Etapas del estudio de métodos



Fuente Propia

Registro de los hechos

Una vez elegido el trabajo a estudiar, se deben registrar todos los hechos relativos al método existente entre las técnicas más comunes que existen. En esta etapa se encuentran los diagramas de proceso, flujo, recorrido, relaciones entre otros; cada uno de los cuales tiene una utilidad específica que permite un adecuado y completo análisis de los métodos existentes.⁶

Diagrama de flujos

El Diagrama de Flujo es una representación gráfica de la secuencia de pasos que se realizan para obtener un cierto resultado. Este puede ser un producto, un servicio, o bien una combinación de ambos. ”⁷

⁶ Eliana María Gonzales (2004). Trabajo de grado. Propuesta para el mejoramiento de los procesos productivos. Obtenido el día 24 de Abril 2012 en:

<http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ingenieria/tesis139.pdf>

⁷ Diagrama de flujo. Obtenido el día 19 de Abril de 2012 en:

http://www.dgb.sep.gob.mx/informacion_academica/secuencias_didacticas/2sem/material-informatica-ii/b1-diagramadeflujo.pdf.

Ventajas de los diagramas de flujo

- » Favorecen la comprensión del proceso al mostrarlo como un dibujo. El cerebro humano reconoce muy fácilmente los dibujos. Un buen diagrama de flujo reemplaza varias páginas de texto.
- » Permiten identificar los problemas y las oportunidades de mejora del proceso. Se identifican los pasos, los flujos de los re-procesos, las responsabilidades,
- » Muestran las interfaces cliente-proveedor y las transacciones que en ellas se realizan, facilitando a los empleados el análisis de las mismas.
- » Son una excelente herramienta para capacitar a los nuevos empleados y también a los que desarrollan la tarea, cuando se realizan mejoras en el proceso. ”⁸

Estudio de tiempos

“Es una técnica para determinar con la mayor exactitud posible, partiendo de un número de observaciones, el tiempo para llevar a cabo una tarea determinada con arreglo a una norma de rendimiento preestablecido.

Según Hudson (2001), el estudio de tiempos es el procedimiento utilizado para medir el tiempo requerido por un trabajador calificado quien trabajando a un nivel normal de desempeño realiza una tarea conforme a un método especificado.⁹

“Para poder simplificar y encontrar los problemas que se presentan debido al mal cálculo de tiempos que se tienen, es necesario realizar un estudio de tiempos, el cual ayudará a aportar datos de interés que permiten resolver algunos de los problemas, para mejorar las relaciones con los clientes, para que se cumplan los plazos de entrega, para determinar la fechas en las que se deben realizar las operaciones partiendo de un tiempo estimado.

⁸ Diagramas de flujo. Obtenido el día 19 de April de 2012 en:
http://es.wikipedia.org/wiki/Diagrama_de_flujo

⁹ M.C.Lázaro Rico, M.C. Aide Maldonado, M.C.Maria Teresa Escobedo, Dr. Jorge de la Riva R. Técnicas utilizadas para el estudio de tiempo. Obtenido el día 4 de Julio de 2012 en:
<http://www2.uaci.mx/IIT/CULCYT/noviembre-diciembre2005/4Tiempos.pdf>

7. ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN LA PRÁCTICA

7.1 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS EN CADA DEPARTAMENTO

Inicialmente para entender el proceso principal de Expereo, hubo la necesidad de realizar una recolección de información directa con cada uno de los departamentos, con el fin de conocer con detalle el flujo de proceso que se lleva a cabo actualmente, así como la utilización de la plataforma informática (BOSS) que ellos utilizan para el manejo del proceso. La plataforma utilizada fue una de prueba, la cual ellos puedan usarla sin cambiar ni perjudicar nada del proceso denominada BOSS test; y BOSS production es la utilizada principalmente para el desarrollo de la entregas de los servicios de internet.

Como Expereo no manejaba una documentación a cerca de los procesos, fue necesario empezar con la descripción de cada uno de ellos, mediante diagramas de flujo (Swimlanes), los cuales ayudaron a tener un mejor visión y entendimiento de cada proceso y permitieron que cada actor o entidad se hiciera responsable de sus actividades, puesto que muchas veces otros departamentos o personas realizaban la misma actividad o se desentendían de ellas.

La propuesta de realizar la descripción de cada uno de los departamentos ayudaría notablemente a la empresa a tener una documentación en la cual basarse, así como analizar los pasos ejecutados, revisar las mejoras anteriormente realizadas y empezar a encontrar las posibles oportunidades de mejora.

Ver descripción de los procesos anexo 1

7.2 EXPLICACIÓN DE LOS PROCESOS REALIZADOS A CADA DEPARTAMENTO

Después de realizar la descripción y los diagramas de flujo de cada departamento, se tuvieron reuniones con los superiores de éstos, revisando así cada uno de los procesos desarrollados, con el propósito de que todos puedan seguir un proceso base y pudieran observar las verdaderas responsabilidades de cada proceso.

Una vez discutido cada uno de los procesos, se inició un análisis del proceso y del sistema (BOSS) con los managers, con el fin de encontrar posibles mejoras que puedan optimizar tiempos en el flujo del proceso, considerando procesos que

pueden ser reubicados o incluso removidos de éste, ya que podrían no ser necesarios.

Por otra parte, se desarrollaron cada uno de los procesos dentro del sistema (BOSS) mismo, permitiendo así encontrar mejoras que puedan facilitar el uso del sistema.

7.3 ESTUDIO Y ANÁLISIS DEL PROCESO GENERAL DE EXPEREO

Una vez realizada la documentación de cada uno de los procesos desarrollados en los diferentes departamentos, se tomó el proceso de una manera general, involucrando todos los procesos y departamentos en un mismo diagrama, con el objetivo de analizar el flujo y realizar propuestas de mejora que ayuden a que el proceso sea más óptimo y eficiente (Ver diagrama anexo 2)

Una vez realizado este diagrama, se analizaron cada uno de los procesos, determinando cuáles podrían ser no necesarios o podrían hacerse junto con otro proceso al mismo tiempo, tomando en cuenta que estos no influyan en el flujo correcto del proceso.

7.4 ANÁLISIS DE LOS TIEMPOS DE ENTREGA

Una de las oportunidades de mejora a desarrollar durante este proyecto, era determinar y optimizar el tiempo de operación que Expereo toma para llevar a cabo el proceso de entrega del servicio de internet al cliente final.

Sin embargo, la empresa no cuenta con tiempos definidos durante la ejecución de sus procesos, ya que cada proceso y tiempo se determina por el Channel partner, proveedor, país o tipo de servicio.

Es por este mismo que se inició determinando los tiempos promedios de cada proceso, con el fin de tomar como base éstos y hacer las posibles sugerencias de mejora.

Para el registro de los tiempos se realizó una investigación directa con los empleados de cada uno de los departamentos, así como un análisis de algunas órdenes que fueron ya entregadas, a través de la plataforma BOSS.

La siguiente tabla muestra el registro de los tiempos promedios (Ver tabla 2).

Tabla 2. Tiempo promedio actual

DEPARTAMENTO	PROCESO	# DE PERSONAS TRABAJANDO	TIEMPO/SITIO (Minutos)
VENTAS	Pre calificación de la solicitud	1	2,880
	Creación de la quote	2	7
	Recibir respuesta del CP	-	-
RELACION CON PROVEEDORES Y COMPRAS	Availability check	2	8,640
	Negociación con proveedores	2	4,320
VENTAS	Recibir respuesta del CP	1	-
	Decisión para solicitar el SOF	-	43,200
	Recibir SOF firmado		7,200
	Crear orden	1	2
PROVISIONES	Contactar al LPOC	2	5,760
	Proceso del Site Survey	2	10,080
	Recibir Site Survey		-
	Enviar PUO al proveedor	2	-
	Confirmación de la orden por parte del proveedor	-	17,280
	Instalación	1	10,080
	Configuración y prueba	1	7,200
	Ready for service	1	-
	TOTAL		18

Fuente Propia

La tabla número 2 muestra el tiempo en minutos que se toma cada empleado para desarrollar el proceso de entrega, tomándose en cuenta los problemas mas comunes que se presentan durante los procesos como: Que el servicio no este disponible, que el Channel partner tome mucho tiempo en decidir si quiere el servicio, que el proveedor tenga inconvenientes en la entrega del servicio, entre otros. Por lo tanto se tomaron los tiempos máximos que estos pueden tomar para hacer la entrega del servicio.

Con 18 empleados, el tiempo promedio total por sitio que se gasta Expereo actualmente para hacer entrega del servicio de internet es de 116.649 minutos por sitio, lo que equivale a 81 días (casi 3 meses). Esto quiere decir que se esta tomando mucho tiempo para el desarrollo del proceso, ya que Expereo espera un tiempo normal de 56 días (2 meses mas o menos) para su realización.

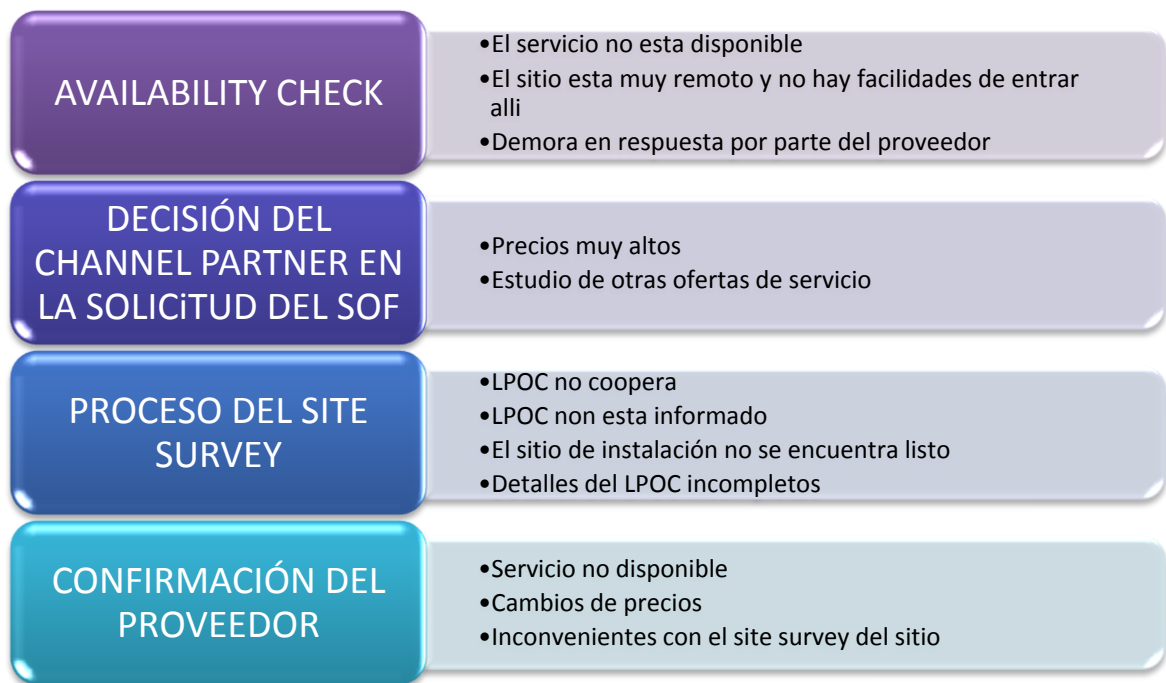
Para iniciar la ejecución de un plan que permitiría optimizar los tiempos de operaciones en cada uno de los departamentos, fue necesario conocer con detalle los inconvenientes mas frecuentes que se presentan durante el flujo del proceso.

Según la tabla número 2, se puede decir que los procesos que toman mas tiempo para ser ejecutados son:

- 🌀 Availability check
- 🌀 Decisión del Channel partner para solicitar el SOF
- 🌀 Proceso del Site Survey
- 🌀 Confirmación de la orden por parte del proveedor

Esto quiere decir que Expereo necesita prestar mas atención a cada uno de los procesos anteriormente nombrados. Para ello se realizó un estudio de las causas que hacen que la órden este tomando mas tiempo en ejecutarse, encontrandose lo siguiente (Ver figura 9)

Figure 9. Procesos que toman mas tiempo.



Fuente Propia

Según lo investigado y analizado, se puede decir que el problema radica en la demora que se tiene por parte del Channel partner, proveedores y LPOC. Y esto se debe a que Expereo no tiene tiempos límites establecidos que le permita a los actores ejecutar las labores en el lapso de tiempo determinado por la empresa.

Por esta razón se realizaron reuniones con los Account Managers en el departamento de ventas, con los managers de Relación con proveedores y compras y con las Order managers del departamento de Provisiones, donde se hizo un análisis de tiempos promedios que podrían establecerse para la ejecución de los procesos en cada departamento, en base a tiempos mínimos y máximos desarrollados en algunos proyectos anteriormente.

Estas reuniones en grupo fueron relizadas debido a la experiencia que tienen los empleados en el manejo y conocimiento de los proyectos. El aporte de trabajo en grupo fue indispensable pues dieron la información mas relevante para determinar asi de una manera mas exacta los tiempos que se podrían tomar para el desarrollo de los procesos.

7.5 ANÁLISIS DE ÓRDENES ON HOLD

Debido al número de órdenes que se encuentran on hold, se decidió analizar cada uno de los aspectos y razones que hacen que el departamento no pueda avanzar con el proceso de entrega.

Para este análisis se tomó en cuenta un reporte del sistema del 7 de Agosto de 2012, donde hubo un total de 170 órdenes on hold en Provisiones.

Tomando como base lo anteriormente dicho, se pudo determinar mediante un diagrama de torta y tablas, la cantidad de órdenes que se encuentran on hold en cada una de las etapas del proceso y las razones del porqué la orden esta on hold (Ver tabla 3)

Tabla 3. Cantidad de órdenes on hold

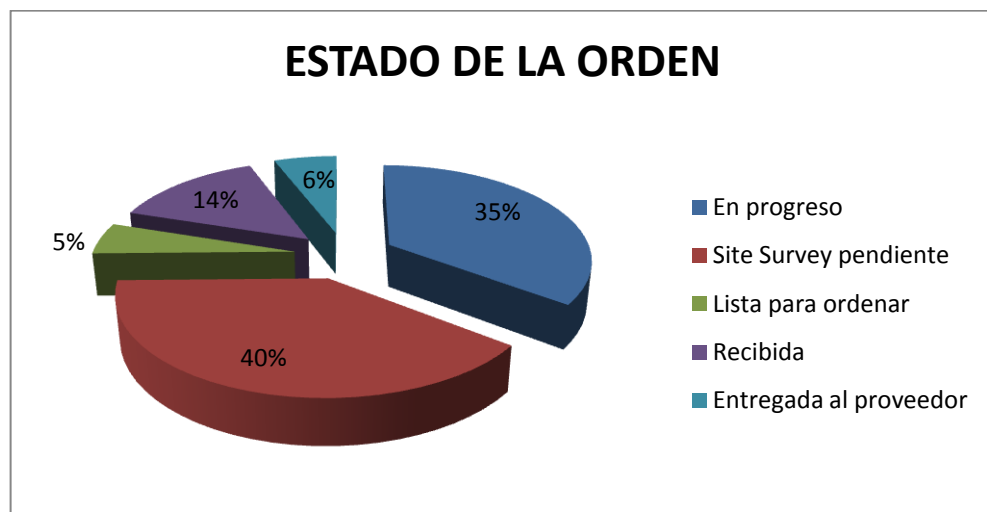
CLASE DE ORDEN ON HOLD/ ESTADO DE LA ORDEN	Sitio del End-customer no listo	Falta de cableado interno	Detalles del no completos LPOC	LPOC no cooperando	LPOC no informado	Retraso de la orden hasta petición del Channel partner	Otros	Número PSTN incorrecto	Servicio no disponible, se necesita alternativa	Sujeto a cancelación	En blanco	Total
En progreso	1	7		1		3	40	1	4	3		60
Site Survey pendiente	3	1	4	6		24	25	1		2	1	67
Lista para ordenar					1		5	1		2		9
Recibida			2			20	2					24
Entregada al proveedor				1		2	4		3			10
Total	4	8	6	8	1	49	76	3	7	7	1	170

Fuente Propia

Según la tabla numero 3, se puede determinar que la mayoría de las órdenes están on hold durante el proceso del Site survey. No es posible continuar con el proceso de entrega hasta que el Site survey haya sido devuelto por el LPOC. En este momento el seguimiento que se le hace a estas órdenes no tienen un actor definido, ya que muchas veces el seguimiento de estas órdenes está siendo hecho por Ventas o Provisiones.

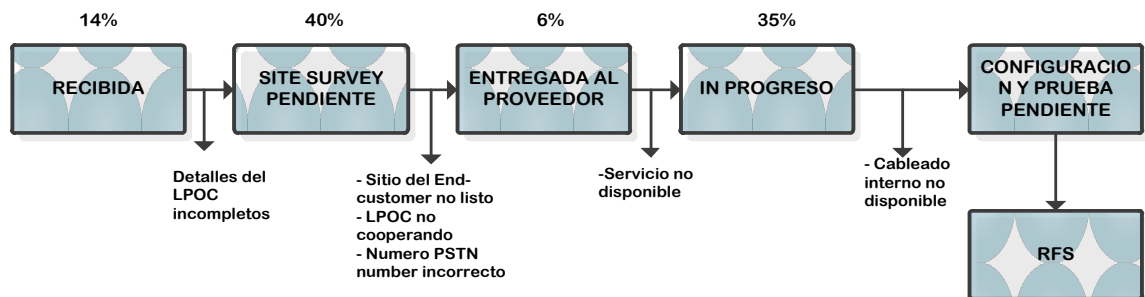
La figura 10 muestra el porcentaje de órdenes on hold agrupadas por los diferentes estados.

Figura 10. Porcentaje de cada estado de la orden



Fuente Propia

Figura 11. Porcentaje de ordenes on hold durante el ciclo de vida de las órdenes



Fuente Propia

La mayoría de las órdenes están siendo puesta on hold durante el proceso del Site survey. Razones más comunes encontradas: LPOC no coopera, no informado, detalles del LPOC incompletos. Por lo tanto será importante que Expereo le insista al Channel partner de asegurarse que los detalles del LPOC están completos y que LPOC está informado sobre la instalación y servicio.

Desafortunadamente la razón más común suministrada de las ordenes que se encuentran on hold es "otros". El problema con esto, es que no será claro quién deberá tomar la acción. También es imposible sacar conclusiones estadísticas de esta razón, debido a que para cada orden la descripción de la razón tendrá que ser leída minuciosamente para saber cuál es el problema. Algunos ejemplos de razones descritas para "otras" son: el router será ordenado junto con el acceso a internet, confirmar la ubicación de la instalación, el proveedor necesita construir una nueva fibra, lo que haría que se tuviera que hacer una revisión de precios, confirmación pendiente de la configuración del router, ect.

La figura 12 muestra el porcentaje de órdenes on hold agrupadas por el tipo de on hold.

Figura 12. Porcentaje de órdenes on hold en cada tipo de razones



Fuente Propia

La tabla número 4 muestra el porcentaje de las órdenes on hold agrupadas por el tipo de estado y clasificadas por un porcentaje de acuerdo a su frecuencia.

Tabla 4. Razones de mantener órdenes on hold de mayor a menor

RAZONES	
Otros	45%
Orden retrasada hasta petición del Channel partner	29%
LPOC no cooperando	5%
Falta de cableado interno	5%
Servicio no disponible	4%

Sujeto a cancelación	4%
Detalles del LPOC incompletos	3%
Sitio End customer no listo	2%
Numero PSTN number incorrecto	2%
LPOC not informado	1%
Blanco	1%

Fuente Propia

Dentro de la razones “otros” se pudieron encontrar que muchas razones mencionadas anteriormente hacen parte de “otros”, con lo cual se evidencia que los empleados colocan como razon “otros” en vez de colocar una razón verídica (Ver tabla 5)

Tabla 5. Porcentaje de razones dentro de la razón “otros”

Razones de órdenes on hold	% de órdenes on hold dentro de “otros”
Sitio del End customer no listo	4%
Falta de cableado interno	2%
Detalles del LPOC incompletos	0%
LPOC no coopera	4%
LPOC no informado	0%
Orden retrasada hasta decisión del CP	13%
Número PSTN incorrecto	0%
Servicio no disponible	5%
Verificar dirección	14%
Sujeto a cancelación	3%
Total	45%

Fuente Propia

Para dar un mejor análisis de lo que está pasando durante estos procesos, se escogieron 11 órdenes con diferentes razones y estados, tomando en cuenta órdenes con márgenes superiores a €300, con el propósito de encontrar los problemas más comunes y ver el debido seguimiento que los departamentos les dan a éstos (Ver anexo 3).

7.6 ANÁLISIS DE ÓRDENES CANCELADAS

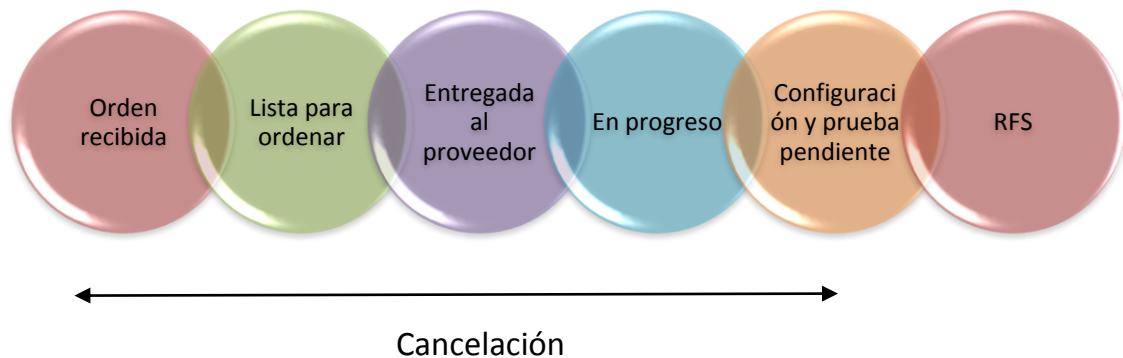
Las cancelaciones de las órdenes es contraproducente y puede llevar a la pérdida de ganancias. Por lo tanto es importante entender las razones que llevan a la cancelación de una orden. Basado en esto, algunos cambios podrán ser implementados para reducir el número de órdenes canceladas.

Con el fin de prestar mayor atención a las órdenes que fueron y están siendo canceladas, se decidió realizar un análisis de las razones por las cuales están siendo canceladas y cómo se están llevando a cabo éstos procesos.

Existen dos tipos de cancelaciones durante el ciclo de vida de las órdenes:

- 
Cancelaciones antes de RFS: La cancelación es recibida durante cualquier paso del proceso antes del RFS (Ver figura 13).

Figura 13. Cancelaciones durante el ciclo de vida de la orden



Fuente Propia


- 
Cancelaciones después de RFS: Cancelaciones dentro de la vigencia del período del contrato o cancelaciones realizadas inmediatamente una vez el contrato ha expirado. Para este tipo de cancelaciones el cliente tendrá que pagar por el servicio durante el inicio del periodo de contrato (Ver figura 14).

Figura 14. Cancelaciones después de la notificación RFS



Fuente Propia

El número total de órdenes canceladas es 2034. La tabla 6 muestra el total de órdenes canceladas agrupadas antes del RFS.

Tabla 6. Numero de órdenes canceladas

Total Ordenes canceladas	2,034
Ordenes canceladas antes de RFS	373
Ordenes canceladas después de RFS	1,661

Fuente Propia

Figura 15. Porcentaje de órdenes canceladas



Fuente Propia

Según la figura número 15, el mayor porcentaje de órdenes están siendo canceladas después de RFS con un porcentaje de 82%, lo quiere decir que el problema se concentra una vez el Cliente final recibe el servicio listo para ser usado.

Para el análisis de estas órdenes, se tomaron 12 órdenes que fueron canceladas antes de RFS y 19 órdenes después de RFS hasta el 8 de Agosto de 2012.

7.6.1 Análisis de órdenes canceladas antes de RFS

Para el análisis de éstas órdenes se tomaron específicamente 12 órdenes de los principales Channel partners, que han sido canceladas durante el 2012 con un margen mayor a €300 (Ver anexo 4). Esto con el fin de determinar las causas más frecuentes que hacen que las órdenes sean canceladas, contribuyendo así a que la empresa pueda tomar acciones y medidas para evitar que se sigan aumentando el número de cancelaciones.

De acuerdo al análisis realizado, el siguiente cuadro muestra las razones más comunes por las cuales las ordenes son canceladas, donde a cada una de ellas se les dio un porcentaje de acuerdo a la frecuencia con que éstas son canceladas (Ver tabla número 7).

Tabla 7. Razones más comunes por las cuales las órdenes son canceladas

RAZONES	%
Otros	20
No hay razón	25
CP decide cancelar la orden	15
El End customer no acepta el servicio	3
El sitio del end customer será cerrado	7
Cancelación solicitada por el CP debido a que el End customer solicita no seguir con el proceso	10
Precios altos	5
La orden ha estado por mucho en tiempo on hold y se decide cancelar	7
El end customer se suministrará su propio servicio para el sitio	3
Servicio no disponible	5
TOTAL	100

Fuente Propia

Desafortunadamente la tabla numero 7 muestra que la mayoría de ordenes canceladas no tienen razones específicas; “no hay razón”, “otros” y “CP decide cancelar” son las de mayor porcentaje. Esto significa que para la mayoría de órdenes canceladas no es claro por qué la decisión de cancelar fue hecha. Por lo tanto no es posible implementar cambios para prevenir este tipo de cancelaciones.

En el siguiente cuadro se muestra el número de órdenes canceladas antes de RFS durante los años 2010-2011-2012, donde se evidencia que durante el 2011 hubo un mayor número de cancelaciones a diferencia del al 2012.

Tabla 8. Total ordenes cancelas en los 3 últimos años

Antes RFS		
Total de ordenes canceladas en 2012 (Agosto)		130
Total ordenes canceladas en 2011 (Todos los meses)		221
Total ordenes canceladas en 2010 (Nov-Dic)		2
Total		353

Fuente Propia

A manera de conclusión se podría decir que:

- ✓ Muchas órdenes no tienen razones del porqué fueron canceladas
- ✓ No se encuentra una secuencia lógica del porqué se decidió cancelar la orden
- ✓ No se encuentra que los empleados traten de evitar que la orden sea cancelada
- ✓ Se toma mucho tiempo para ser una cancelación
- ✓ No se puede encontrar ninguna evidencia de comunicación sobre la razón de la cancelación con el Channel partner.

7.6.2 Análisis de cancelaciones después de RFS

Para el análisis de estas cancelaciones se tomaron 19 órdenes que fueron RFS en los años 2010 y 2012, pero que fueron canceladas en el año 2012 con un margen superior a €300 (Ver anexo 5)

Tabla 9. Número de órdenes RFS en 2010-2011 y canceladas 2012

Total de órdenes RFS en 2010	164
Total órdenes RFS en 2011	139
Total órdenes canceladas en 2012	303

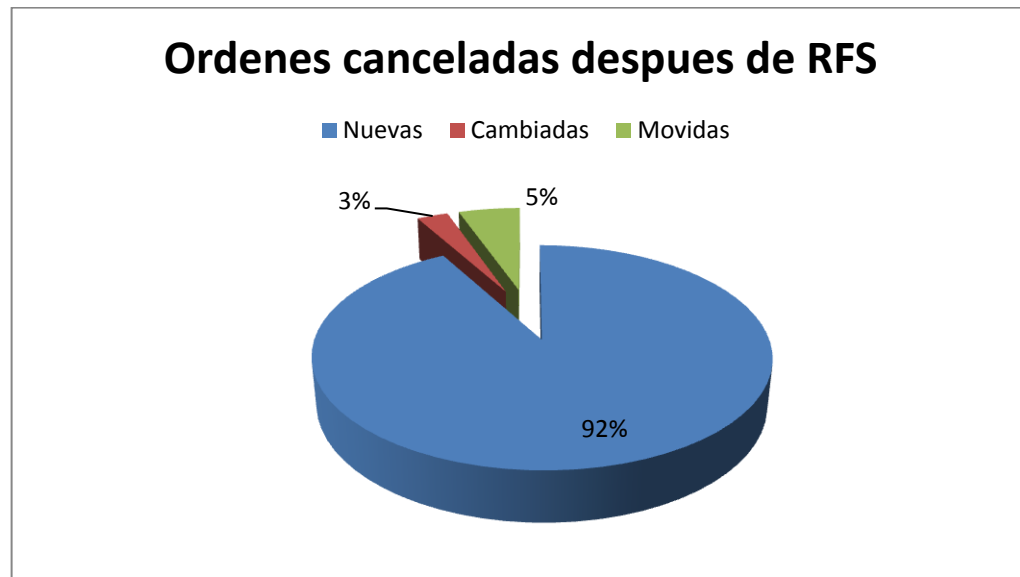
Fuente Propia

Table 10. Órdenes canceladas después de RFS (Nuevas-movidas o cambiadas)

Órdenes canceladas después de RFS	
Nuevas	1,528
Cambiadas	45
Movidas	89

Fuente Propia

Figura 16. Porcentaje de órdenes canceladas después de RFS



Fuente Propia

Como se muestra en la figura número 16, la mayoría de órdenes están canceladas con el estado de nuevas. Para estas órdenes no es posible determinar la razón de la cancelación, ya que muchas de estas no tienen razones claras del porqué la cancelación.

La siguiente figura muestra el porcentaje promedio de órdenes que son canceladas una vez el contrato finaliza y cuando son canceladas antes de la terminación del contrato (Ver figura 17)

Figura 17. Porcentaje de cancelaciones durante y después el contrato



Fuente Propia

Como se ve en la figura número 17, el mayor porcentaje (79%) de las órdenes están siendo canceladas después de la finalización del contrato.

Las diferentes razones encontradas por que los clientes deciden cancelar el servicio una vez este ha sido entregado son:

- No hay razones
- No se renovó el contrato
- La orden fue cambiada o movida
- Servicio parece no estar disponible
- Otros

Después de ver las razones anteriormente nombradas, se puede evidenciar que no se tienen registros de las razones para las órdenes canceladas. Por lo tanto es poco probable identificar los problemas que hacen que se cancelen las órdenes lo que significa que no es posible proponer cambios para resolver estos problemas.

Para determinar en qué periodos las ordenes están siendo canceladas frecuentemente (Durante el periodo del contrato o una vez expira este), se clasificaron las órdenes como A y B (Ver tabla 11). A demás se cálculo el tiempo promedio desde RFS hasta la recepción de la cancelación, obteniendo un resultado de 15.63. Esto significa que el cliente cancela el servicio después de 1 año y 3 meses aproximadamente de haber sido usado (Ver tabla 12).

Tabla 11. Clasificación de la cancelación

A	Cancelaciones dentro del inicio del periodo del contrato
B	Cancelaciones después de la expiración del contrato

Fuente Propia

Tabla 12. Cálculo del tiempo entre un RFS y solicitud de cancelación.

CHANNEL PARTNER	ORDEN ID	Clase de cancelación	Diferencia entre RFS y fecha de cancelación
AT&T	ORD-01053626.1	B	6
	ORD-01083117.1	B	8
	ORD-01083110.1	B	7
	ORD-01083116.1	B	7
BT GLOBAL SERVICE	ORD-01034830.1	B	11
	ORD-01028099.1	B	11
	ORD-01082348.1	B	4
	ORD-00134604.1	B	16
KPN INTERNATIONAL	ORD-00100607.1	B	22
	ORD-00123159.1	B	23
	ORD-01018509.1	A	12
	ORD-01039750.1	A	12
TELEFONICA INTERNATIONAL WHOLESALE SERVICE S.L	ORD-00098929.1	A	26
	ORD-01020792.1	A	27
	ORD-01023833.1	A	14
VERIZON	ORD-00111158.1	A	30
	ORD-00094432.1	B	23
	ORD-00110425.1	B	21
	ORD-00129521.1	B	17
Tiempo total			15.63

Fuente Propia

8. IMPLEMENTACIÓN DE PROPUESTAS

8.1 MEJORAS PROPUESTAS

8.1.1 Documentación de los procesos dentro de la empresa Expereo Internacional

Implementación de una documentación detallada de cada uno de los procesos principales mediante diagramas de flujos con canales (Swimlanes), permitiéndole a la empresa que cada entidad o empleado se haga responsable de sus actividades. A demás, le facilitará a la empresa tener modelos uniformes de procesos y le ayudará a tener un mejor entendimiento de éstos, con el fin de brindarle una mejor experiencia a sus clientes.

8.1.2 Sugerencias de mejoras en los procesos y en el back office de la empresa

Basado en el análisis de los procesos se encontraron mejoras que facilitarían un flujo de información mas simplificado entre el equipo de trabajo interno y el uso del sistema.

Departamento Ventas

Cambios propuestos


1. Introducción del concepto de “Task” en BOSS.

Actualmente, existen muchos intercambios de emails involucrados en simples tareas para una nueva solicitud de quote, lo cual hace que se tenga un doble trabajo, ya que cada email recibido deberá ser reenviado a SSR y copiado al sistema. A demás SSR no tiene una visión general estructurada que le permita ver las tareas que necesitan ser desarrolladas.

Para superar esto, se sugiere introducir el concepto de “task” en BOSS. En lugar del envío de emails, el quipo interno podría trabajar en tareas que serán manejadas y actualizadas atomaticamente por BOSS. Las tareas pueden ser creadas en un contexto de una quote existente (Ver figura 18).

Figura 18. Introducción de una ventana llamada task

Sales > Quoting > Quote > Edit



General	Summary	Sites	Solutions	Forecast	Updates	Submitted Quotes	Discounts	Attachments	Emails	Logs	Task
---------	---------	-------	-----------	----------	---------	------------------	-----------	-------------	--------	------	-------------

Quote Details

Quote Name	TLC Marketing Worldwide *	Version	6
Quote ID	QUO-01000005	Priority	None
Quote Status	Open - Completed		

Customer Details

Channel Partner	Claranet UK *	Channel Partner Billing Entity	Claranet UK *
End Customer	TLC Marketing Worldwide *	MSA	-
Channel Partner Contact	Claranet UK, *	Expereo Billing Entity	Expereo International bv
Expereo Selling Entity	Expereo International bv *		

Account Management

Account Manager	guido.domisse *
Sales Support Rep.	Sales Team EMEA *









Background

Competitors		Actual Status	Longlisted
Type of Request	Request For Information		

Other

Note		Internal Note	
------	--	---------------	--

Created By : Claranet UK (28-Apr-2010) // Last Modified By : guido.domisse (30-Jan-2012)

 Save
  Save & Close
  Cancel
  Submit (multiple) Availability / Price Checks
  Receipt Confirmation
  Submit Quote
  Export
  Apply Discounts

Fuente BOSS

Una vez Ventas reciba un email del Channel partner donde requieran agregar o cambiar un sitio en una quote existente, el equipo de Ventas tendrá la responsabilidad de crear una tarea en BOSS para una quote existente y poner la información pertinente. (Ver figura 19)

Figura 19. Introducción de una tarea a la "task" en BOSS

Sales > Quoting > Quote task -> Create

Add Task

Task

Message

Please quote services as requested below or closest to the requirement.

Tui




Dear all,


Please find below a Global Internet Service (6Mbps/512kbps ADSL or alternativ 2Mbps SDSL) request for our common customer DB Systel.

Jernbarnegade 4
06330 Padborg
Denmark

Best regards
Frank Muche

Assign to

 Save  Save & Close  Cancel





Fuente Propia

Una vez las tareas son creadas y guardadas, el sistema generará automáticamente una vista general de las tareas que se encuentran pendientes en el tablero de información de Ventas (Ver figura 20). Esta vista general le suminitrará a SSR las tareas que ellos necesitan realizar, así como el acceso del estado al mismo tiempo.



Figura 20. Vista general de las tareas a realizar por SSR/Account manager

Sales > Dashboard













Filter Search  Clear 

Expereo Selling Entity Account Manager -- All -- SSR -- All -- Head Channel Partner Channel Partner


End Customer End Customer Status -- All -- End Customer Site Region -- All -- Country

Provider On Or After  On Or Before  Billing Entity

New Orders

  System ID	Description	Assignment
  QUC-0100005	Please find below a Global Internet Service (6Mbps/32kbps ADSL or	SSR
  QUC-0100005	Team, Another new site to be added to DB Systel QUC-0100014.	Chris
  QUC-0100007	Hi Carlos, Can you do a prequalification for this request...	Carlos Levy
  QUC-0100008	Hi Maria, Can you check if the request are...	Maria
  QUC-0100009		Account manager


Fuente Propia

Cuando SSR o el Account manager noten que hay tareas por realizar, empezarán a trabajar en ellas desde el sistema, y una vez la hayan ejecutado, se dara como hecha  y el estado de la tarea se establecerá como “completed” y ya no se mostrará en el tablero de información de Ventas. Las tareas que ya son completadas, podrán ser vistas desde la pestaña “Task”.

La ventaja de trabajar de esta manera es que toda la información y las actualizaciones son automáticamente almacenadas en BOSS. No habrá la necesidad de poner actualizaciones, ya que todas las tareas estarán registradas. (Ver figura 21).

Figura 21. Registro de todas las tareas

Sales > Quoting > Quote > Edit 16 of 50



General Summary Sites Solutions Forecast **Task** Submitted Quotes Discounts Attachments Emails Logs

Overview New

Date	Sent	CP	Update	By
02-Dec-2011	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Els, Penthalaz and Breitenbach are added. Margin is ok. Tui	sudawan.wathanapong
09-Nov-2011	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Hi Els, Done. chris	christopher.choo
09-Nov-2011	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Hi Els, Done. chris	christopher.choo
27-Oct-2011	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Els, Cortalod is added. Tui	sudawan.wathanapong
14-Oct-2011	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Els, 3 sites are added to the quote (Donchery, Erembodegem, Lyon). Tui	sudawan.wathanapong
13-Oct-2011	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Hi Chris, There are 3 sites in total. You quoted only 2. The missing one is Belgium. Can you add this one please?	sudawan.wathanapong

first | previous | next | last Showing 1 - 6 of 6

02-Dec-2011 09:28 by sudawan.wathanapong

Els,
Penthalaz and Breitenbach are added. Margin is ok.
Tui

09-Nov-2011 10:00 by christopher.choo
Hi Els,
Done.
chris

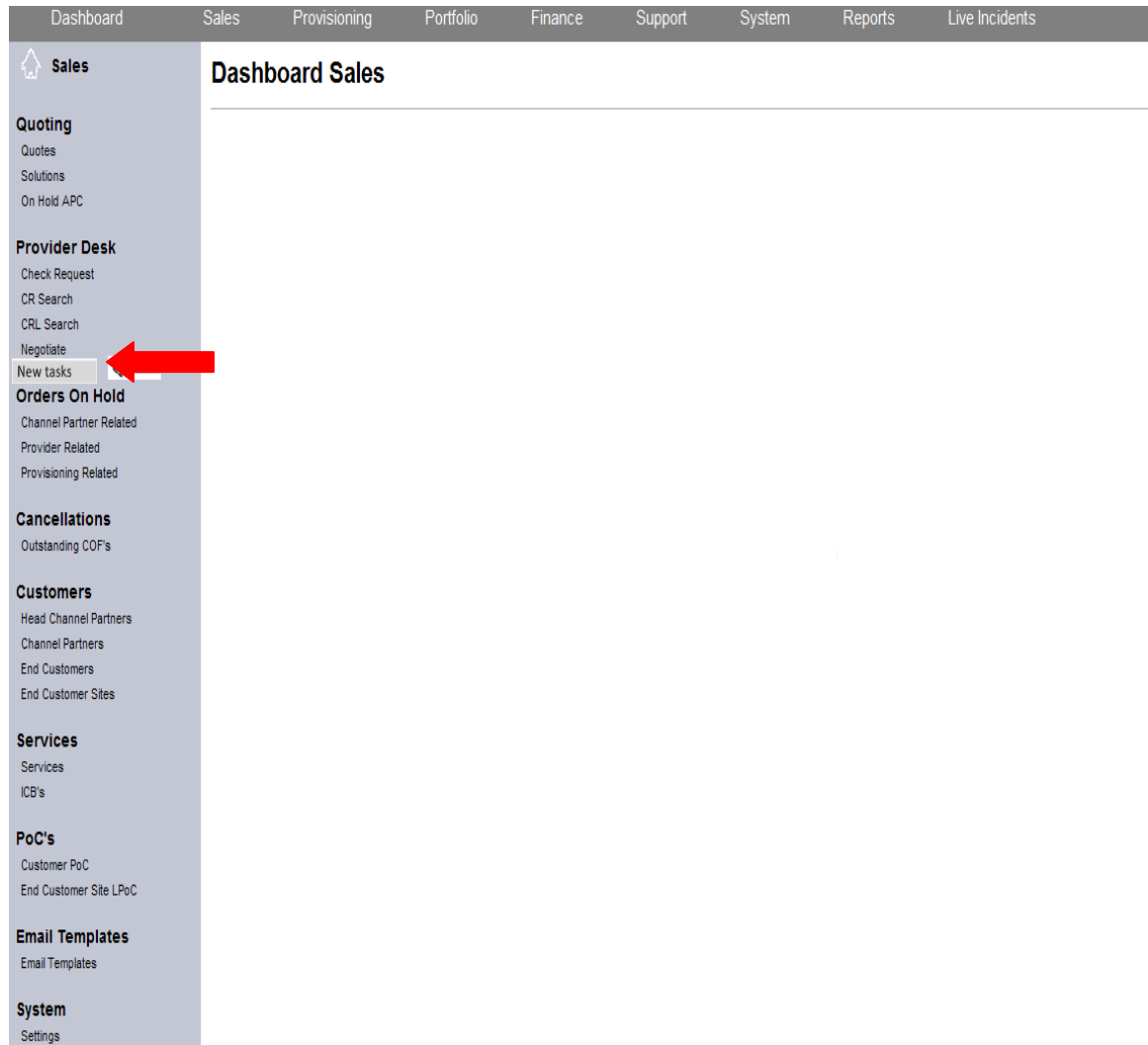
09-Nov-2011 09:49 by christopher.choo
Hi Els,

Save Save & Close Cancel Submit (multiple) / Availability / Price Checks Receipt Confirmation Submit Quote Export Apply Discounts Delete

Fuente Propia

En caso que el email recibido del Channel partner sea para un nuevo proyecto, SSR o el equipo de Ventas, registrará el email en el tablero de información de Ventas en el link "New task", con el fin de empezar a trabajar en ella desde el sistema (Ver figura 22).

Figura 22. Introducción de un link llamado “new tasks”



Fuente BOSS

Una vez el email es registrado en el sistema, SSR creará y monitoreará la quote desde el sistema como se explicó anteriormente cuando ya es existente el proyecto.

Figura 23. Tareas agregadas para un nuevo proyecto

Sales > Quoting > Quote task -> Create

Add Task

Task

Message

Please quote services as requested below or closest to the requirement.

Tui




Dear all,

Please find below a Global Internet Service (6Mbps/512kbps ADSL or alternativ 2Mbps SDSL) request for our common customer DB Systel.

Jernbarnegade 4
06330 Padborg
Denmark

Best regards
Frank Muche

Assign to

 Save  Save & Close  Cancel

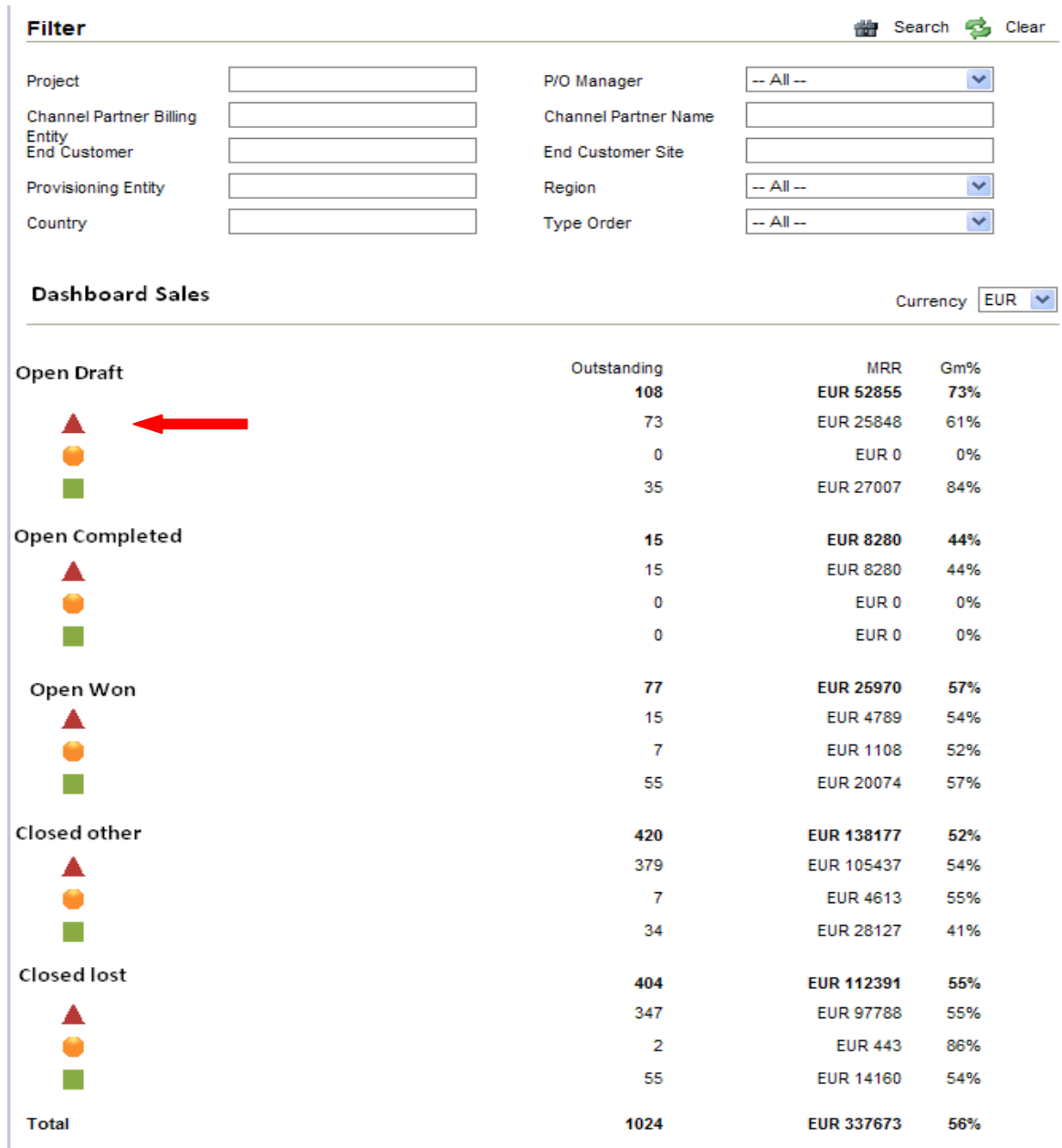
Fuente BOSS

2. Introducción de reportes de estado de la quote

Actualmente, existen muchas quotes antiguas que han sido abiertas denominadas "open draft". Muchas de éstas quotes pueden ser cerradas para prevenir una saturación en el sistema. En el tablero de información de Ventas, un tablero podría ser diseñado indicando el estado de varias quotes que han sido completadas y otras que siguen abiertas sin ningún tipo de seguimiento.

Por otra parte identificar retrasos que necesitan ser manejados por medio de colores que indiquen la antigüedad de cada quote (Ver figura 24). (El color rojo indicará que la quote lleva mucho tiempo y el verde que lleva pocos días de haber sido puesta).

Figura 24. Reportes de estados de las quotes





Fuente BOSS

Cuando SSR vaya a cada uno de los estados podrá ver una ventana donde le indique la cantidad de quotes que necesitan ser trabajadas (Ver figura 25)

Figura 25. Cantidad de quotes a hacerles seguimiento

Sales > Sites > Quote task > Search

Filter Search  Clear 

PIO Manager: Region: Country: End Customer Site: End Customer:

Channel Partner Name: SOF Date: Status: Type Order: Order id:

Project:

Sent budgetary quote

Site Name	End Customer	Country	Order Name	Type	Flag	Task	Name	Phone	Email	Status	SOF Date	Cur.	MRR
Shell Moulmein (Plot 04)	Shell Gas Stations Singapore	Singapore	ADSL 512K/256K (-/-)	New	▲	Perform COC	Singh, SONNI	6253 0339	sonni@singnet.com.sg	New	29-Mar-2012	SGD	275.00 Add Update
Shell Marsling	Shell Gas Stations Singapore	Singapore	ADSL 512K/256K (-/-)	New	▲	Perform COC	Teck, YEON BEUNG	6366 6223	twiht_twhoo@pacfic.net.sg	New	29-Mar-2012	SGD	275.00 Add Update
Shell Lake View	Shell Gas Stations Singapore	Singapore	ADSL 512K/256K (-/-)	New	▲	Perform COC	Tan, Peter	6259 8344	hongjooicare@yahoo.com	New	29-Mar-2012	SGD	275.00 Add Update
Shell Jurong West (Plot 03)	Shell Gas Stations Singapore	Singapore	ADSL 512K/256K (-/-)	New	▲	Perform COC	Chan, PETER	6793 5766	akaun@pacfic.net.sg	New	29-Mar-2012	SGD	275.00 Add Update
Shell Jalan Ahmad Ibrahim	Shell Gas Stations Singapore	Singapore	ADSL 512K/256K (-/-)	New	▲	Perform COC	Chan, PETER	6265 0547	akaun@pacfic.net.sg	New	29-Mar-2012	SGD	275.00 Add Update
Shell Havelock	Shell Gas Stations Singapore	Singapore	ADSL 512K/256K (-/-)	New	▲	Perform COC	Leung, LEONARD	6733 5258	lenny9902@yahoo.com	New	29-Mar-2012	SGD	275.00 Add Update
Shell Guillemard	Shell Gas Stations Singapore	Singapore	ADSL 512K/256K (-/-)	New	▲	Perform COC	Quek, MATTHEW	6346 1151	mquek@singnet.com.sg	New	29-Mar-2012	SGD	275.00 Add Update
Shell Geylang Lor 7	Shell Gas Stations Singapore	Singapore	ADSL 512K/256K (-/-)	New	▲	Perform COC	Low, FRANK	6841 1715	lowchinlae@yahoo.com	New	29-Mar-2012	SGD	275.00 Add Update
Shell Dunman (Plot 02)	Shell Gas Stations Singapore	Singapore	ADSL 512K/256K (-/-)	New	▲	Perform COC	Tan, JAMES	6342 1431	se53@singnet.com.sg/ tanalock@singnet.com.sg	New	29-Mar-2012	SGD	275.00 Add Update
Shell Dunearn University	Shell Gas Stations Singapore	Singapore	ADSL 512K/256K (-/-)	New	▲	Perform COC	Neo, JAMES	6256 0082	jamesneo@pacfic.net.sg	New	29-Mar-2012	SGD	275.00 Add Update

Fuente BOSS

3. Promover capacitaciones al equipo de SSR

Debido a la falta de un entrenamiento adecuado, muchos errores se están cometiendo en el equipo de SSR. Actualmente muchos de los trabajos hechos, tienen que ser monitoreados diariamente por el manager del equipo de SSR.

Para manejar este nivel de independencia de los SSRs, el manager debería identificar los errores más comunes y encontrar maneras de prevenirlos, ofreciendo capacitaciones en el sistema y en la forma como son manejadas las quotes, ayudando a proveer utilidad y eficiencia en los empleados.

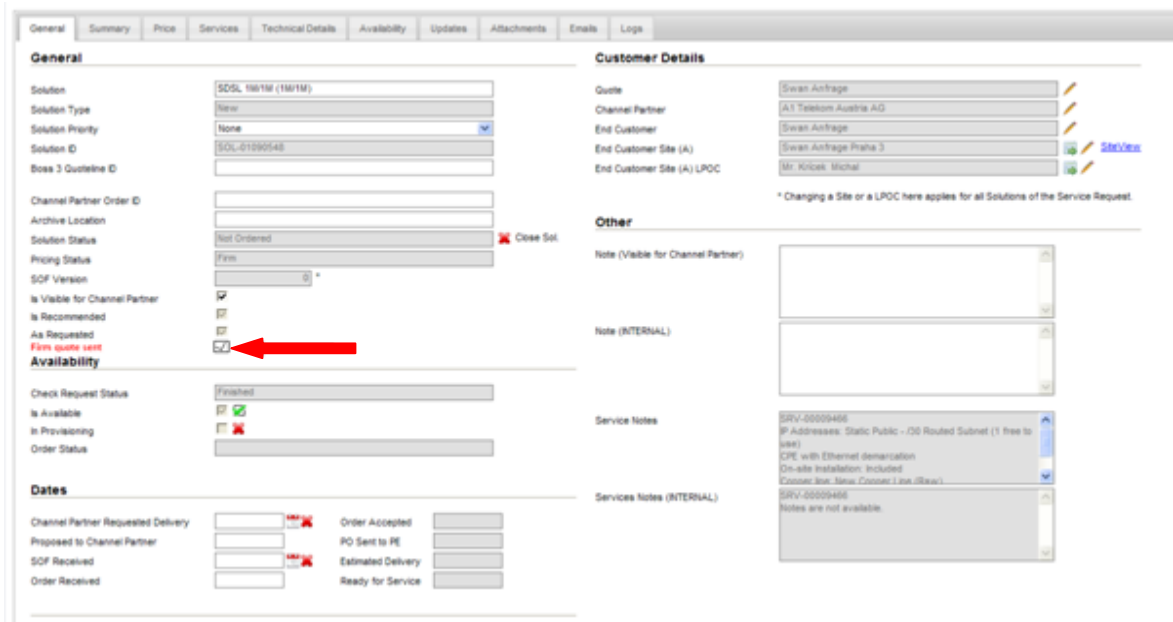
4. Introducir una casilla de verificación llamada 'Firm quote sent' para la soluciones

Actualmente, la vista general de los availability checks no es muy clara en lo referente a si a una firm quote ha sido ya enviado al Channel partner. Con el fin de ver si esto fue hecho, SSR necesita abrir cada AC y mirar si esta adjunto a la firm quote que fue enviada.

Para proveerle a SSR una mejor vista de las firm quotes que han sido enviadas, se sugiere crear una casilla de verificación donde se indique que éstas ya fueron enviadas al Channel partner. (Ver figura 26)

Esto podría ser presentando en el tablero de información del departamento de Ventas, como lo muestra la figura 27, con el fin que SSR pueda ver directamente desde la vista general si la quote ha sido o no enviada.

Figura 26. Introduccion de una casilla de verificacion a la solucion



The screenshot displays the 'General' tab of a solution record in the Expereo system. The interface includes a navigation bar at the top with tabs for General, Summary, Price, Services, Technical Details, Availability, Updates, Attachments, Emails, and Logs. The main content area is divided into several sections:

- General:** Contains fields for Solution (SDSL 1981M (1981M)), Solution Type (New), Solution Priority (None), Solution ID (SDSL-01290548), Boss 3 Outline ID, Channel Partner Order ID, Archive Location, Solution Status (Not Ordered), Pricing Status (Firm), SOF Version, and a 'Firm quote sent' checkbox which is highlighted with a red arrow.
- Availability:** Includes Check Request Status (Finished), Is Available (checked), In Provisioning (checked), and Order Status.
- Dates:** A table with columns for dates and actions:

Channel Partner Requested Delivery	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	Order Accepted	<input type="text"/>
Proposed to Channel Partner	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	PO Sent to PE	<input type="text"/>
SOF Received	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	Estimated Delivery	<input type="text"/>
Order Received	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	Ready for Service	<input type="text"/>
- Customer Details:** Lists Quote (Swan Anfrage), Channel Partner (AT Telekom Austria AG), End Customer (Swan Anfrage), End Customer Site (A), and End Customer Site (A) LPOC (Mr. Kriwak, Michael).
- Other:** Includes a 'Note (Visible for Channel Partner)' field, a 'Note (INTERNAL)' field, and 'Service Notes' containing technical details for SRV-00009406.

Fuente BOSS

Figura 27. Vista general donde se indique que la firm quote ha sido enviada

Filter Search Clear EUR

Expereo Selling Entity: Account Manager: -- All -- SSR: -- All -- Head Channel Partner: AT&T Channel Partner:

End Customer: End Customer Status: -- All -- End Customer Site: Region: -- All -- Country:

Provider: On Or After: On Or Before: Billing Entity:

To Date: This Week This Month This Quarter This Year Last Week Last Month

AC Requests (Confirmed) - End Customer Sites Channel Partner

[AC Requests \(Confirmed\)](#)

											Total MRR	Total MRC	GM	GM %				
											73,242	39,440	33,802	46.2 %				
End Customer	Project	End Customer Site	City	Country	Region	Order Name	Total MRR	Total MRC	GM	GM %	Status AC	Alternatives	Confirmation Date	Firm quote sent				
Mastercard	Mastercard	Mastercard - FARU001 - YEREVAN	YEREVAN	Armenia	EE	ADSL 128K128K (84K64K)	221	104	117	52.9 %	Available	0	23-Mar-2012	<input checked="" type="checkbox"/>				
PPG	PPG	PPG Sydney 2	Sydney	Australia	AP	ADSL (New Line) 512K128K (-/-)	331	71	259	78.4 %	Available	2	14-Nov-2011	<input checked="" type="checkbox"/>				
Schneider Electric	Schneider Electric	Schneider Electric - Ingleburn	Ingleburn	Australia	AP	ADSL 1M256K (-/-)	407	143	264	64.9 %	Available	3	08-May-2012	<input type="checkbox"/>				
Alstom	Alstom	Alstom ERT-Riffa (1241)	Riffa	Bahrain	ME	ADSL 2M512K (-/-) & Router - Cisco 881-SECCKS & VLL Management	408	107	301	73.7 %	Available	0	21-Mar-2012	<input checked="" type="checkbox"/>				
Alstom	Alstom	Alstom Manama Centre Office (1238)	Manama	Bahrain	ME	ADSL 2M512K (-/-) & Router - Cisco 881-SECCKS & VLL Management	408	107	301	73.7 %	Available	0	21-Mar-2012	<input type="checkbox"/>				
DuPont	DuPont	DuPont Geraardsbergen	Geraardsbergen	Belgium	WE	ADSL (New Line) 24M1740K (-/-)	145	84	61	42.1 %	Available	0	10-Jun-2011	<input type="checkbox"/>				

↓

Fuente BOSS

5. Introducir plantilla de envío de quotes al Channel partner desde BOSS para la oficina en Singapur (rfq-sg@expereo.com)

Actualmente, la quotes para los Channel partners que pertenecen a Asia pacífico no pueden ser enviadas directamente desde BOSS. Esto se debe a que las plantillas donde se presenta la información de la quote, están enlazadas a la oficina de Amsterdam y no a las de Singapur. Por lo tanto, SSR necesita exportar la quote y adjuntarla a sus propios correos y enviarlo desde allí al Channel partner (Ver anexo 6)

Con el fin de prevenir esto y asegurar la manera de enviar las quotes, una plantilla enlazada a Singapur necesita ser creada; esto le permitirá a los empleados el ahorro de tiempo en el envíos de emails.

 **Departamento de Relación con proveedores y compras.**

Cambios propuestos:

1. Importancia de tener la información completa en primer lugar

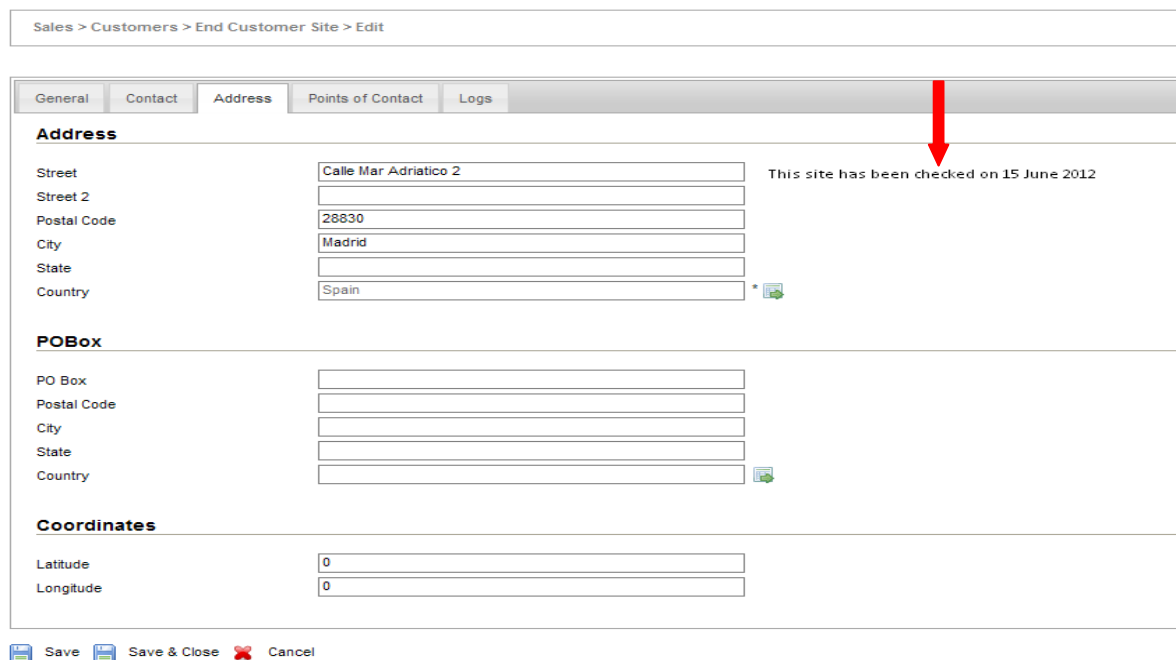
Tener los detalles completos del sitio en primer lugar ayudará a que el proceso se realice de una manera mas rápida y se ahorre tiempo valioso. Se sugiere tener en el sistema algo que indique que hay información que falta y por lo tanto la solicitud de Ventas no pueda ser entregada a PD. Esto evitaría que las órdenes sean puestas on hold así como también el envío y recibido de emails.

2. Introducir una "alarma" para hacer el availability check

Actualmente hay muchos solicitudes que son enviadas a PD que ya han sido revisadas antes en la misma locacion con diferentes Channel partners.

La idea es crear una alarma que indique cuando un sitio ya ha sido revisado con el fin que no se tenga que revisar nuevamente (Ver figura 28).

Figura 28. Detalles del sitio



Sales > Customers > End Customer Site > Edit

General Contact Address Points of Contact Logs

Address

Street Calle Mar Adriatico 2 This site has been checked on 15 June 2012
Street 2
Postal Code 28830
City Madrid
State
Country Spain

POBox

PO Box
Postal Code
City
State
Country

Coordinates

Latitude 0
Longitude 0

Save Save & Close Cancel

Fuente BOSS

SSR tendrá que asegurarse que PD sea notificado con una nota interna que informe que el servicio fue revisado ya, para que PD pueda revisar si hay la necesidad de volver a empezar el proceso normal de AC o si se puede cambiar el estado del availability inmediatamente sin tener que revisarlo (Ver figura 29-30)

Figura 29. Actualización que la orden ya ha sido revisada

Sales > Provider Desk > Check Request Update > Create

Add Update

Update

Show to Channel Partner

Email [CRDC](#) [LEDC](#) [PPDC](#)

Message

Email is not saved and only used for emailing.

Hi Xiomara,

I would like to inform you that this site has already been checked on 15th June 2012.

Could you please check again if necessary or kindly revise the status.

Thanks in advance

Vivian Rodriguez

Save Save & Close Cancel

Fuente BOSS

Figura 30. Vista para PD que el sitio ha sido revisado

Sales > Provider Desk > Check Request > Edit


Quote	Florec	Address	Venus 337	Service	ADSL (New Line)	Zone
Solution	ADSL (New Line) 2M/512K (-) - (New Order)	Postal Code	2675 LP	Access	2M/512K (-)	Currency
Channel Partner	Belqacom	City, State	Honselersdijk,	Initial Term	12	NRR
Site	Florec Honselersdijk NL	Country	Netherlands	Renewal Term	1	MRR
Request	ADSL + Cisco Router			Notice Term	1	UBR

General Summary Components Attachments Emails Logs


General | Show Solution | Show Site Details

System ID: APC-01014316.1
 Priority: None
 Provider Desk Rep: -- Not Selected --
 Is ICB:

Availability Check

Is Available: 
 Days Open: 0
 Status: To Be Checked
 Not Available Reason (Visible for Channel Partner):
 On Hold Reason Type: -- Not Selected --
 On Hold Reason (Visible for Channel Partner):
 On Hold Reason (INTERNAL):

[Create new solution for Channel Partner](#)

Overview 

Date	Sent	CP.	Update	By
20-Jun-2012			Hi Xiomara, I would like to inform you that...	vivian.rodiguez
20-Jun-2012			System added group 1 to be checked - provider(s)...	vivian.rodiguez
20-Jun-2012			Status changed from [] to [To Be Checked].	vivian.rodiguez

first | previous | next | last Showing 1 - 3 of 3

20-Jun-2012 09:53 by vivian.rodiguez
 Hi Xiomara,
 I would like to inform you that this site has already been checked on 15th June 2012.
 Could you please check again if necessary or kindly revise the status.
 Thanks in advance
 Vivian Rodriguez

20-Jun-2012 09:48 by vivian.rodiguez
 System added group 1 to be checked - provider(s): Unet BV, Unet BV, Unet BV, TopIT distributie B.V., TopIT distributie B.V.; Expereo International bv

20-Jun-2012 09:48 by vivian.rodiguez
 Status changed from [] to [To Be Checked].

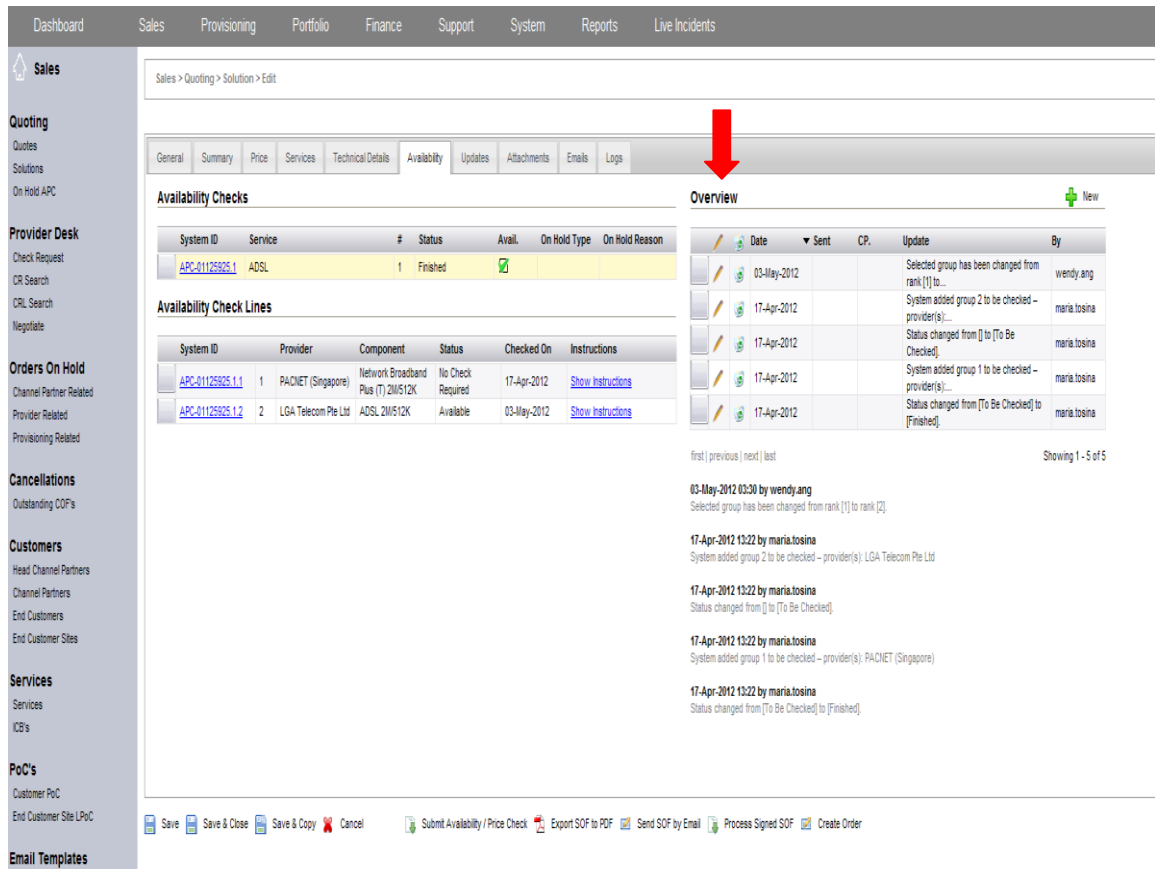
Fuente BOSS

3. Mejorar la comunicación entre Provider desk - SSR a través de BOSS

La comunicación entre Provider desk y SSR debería ser por medio de BOSS y no por medio de envío de emails, para asegurar el registro apropiado de la información relevante dentro del sistema (Ver figura 31)

En caso donde el Channel partner requiera información urgente y adicional, un email podría ser enviado a SSR para notificarles de éste en BOSS que requiere de su inmediata atención.

Figura 31. Vista general de la ventana de Ventas y PD para intercambio de informaciones



The screenshot displays the Expereo interface with a top navigation bar containing: Dashboard, Sales, Provisioning, Portfolio, Finance, Support, System, Reports, and Live Incidents. The left sidebar lists various menu items under categories like Sales, Quoting, Provider Desk, Orders On Hold, Cancellations, Customers, Services, PoC's, and Email Templates. The main content area is titled 'Sales > Quoting > Solution > Edit' and features a tabbed interface with 'Availability' selected. A red arrow points to this tab.

Availability Checks

System ID	Service	#	Status	Avail.	On Hold Type	On Hold Reason
APC-01125825.1	ADSL	1	Finished	<input checked="" type="checkbox"/>		

Availability Check Lines

System ID	Provider	Component	Status	Checked On	Instructions
APC-01125825.1.1	PACNET (Singapore)	Network Broadband Plus (T) 2M/512K	No Check Required	17-Apr-2012	Show Instructions
APC-01125825.1.2	LGA Telecom Pte Ltd	ADSL 2M/512K	Available	03-May-2012	Show Instructions

Overview

Date	Sent	CP	Update	By
03-May-2012			Selected group has been changed from rank [1] to...	wendy.ang
17-Apr-2012			System added group 2 to be checked - provider(s)...	maria.tosina
17-Apr-2012			Status changed from [] to [To Be Checked]	maria.tosina
17-Apr-2012			System added group 1 to be checked - provider(s)...	maria.tosina
17-Apr-2012			Status changed from [To Be Checked] to [Finished]	maria.tosina

first | previous | next | last Showing 1 - 5 of 5

03-May-2012 03:30 by wendy.ang
Selected group has been changed from rank [1] to rank [2]

17-Apr-2012 13:22 by maria.tosina
System added group 2 to be checked - provider(s): LGA Telecom Pte Ltd

17-Apr-2012 13:22 by maria.tosina
Status changed from [] to [To Be Checked]

17-Apr-2012 13:22 by maria.tosina
System added group 1 to be checked - provider(s): PACNET (Singapore)

17-Apr-2012 13:22 by maria.tosina
Status changed from [To Be Checked] to [Finished]

Buttons at the bottom: Save, Save & Close, Save & Copy, Cancel, Submit Availability / Price Check, Export SOF to PDF, Send SOF by Email, Process Signed SOF, Create Order

Fuente BOSS

Departamento de Provisiones

Cambios propuestos

1. Facilitar el envío de las PUOs

Actualmente en el proceso de Provisiones, una vez el OM procesa el Site survey recibido del Channel partner, tienen que ir al menú, al link "send PUO" con el fin de enviar la PUO al proveedor.

Con el fin de ahorrar tiempo y facilitar parte del proceso, se sugiere que la PUO pueda ser enviada desde la misma ventana donde se adjunta el Site survey (Ver figura 32).

Figura 32. Introducción de una casilla para el envío de la PUO

Provisioning > Sites > Site Survey > Process The Purchase Order has been sent.

General | Emails

General

Project: Robert Walters
 Channel Partner: COLT Technology Services
 Channel Partner Contact Name: Mrs. Chetna Sharma
 End Customer: Robert Walters
 Order Name: Router - Cisco 881 - SEC/K9
 Order System Id: ORD-01137391.1 SOF

Site

Site Name: Robert Walters - New york
 Address: 7 Times Square
 City: New york
 Zip Code: NY 10036
 Country: United States

Questionary

Service: Router - Cisco 881 - SEC/K9
 Line Type: ISDN-2
 Phone Number:
 Existing / New Line: New line

Primary LPOC

Name: John Mullen
 Number: 1 2127049900
 Email: boss4test@expereo.com

Secondary LPOC

Name:
 Number:
 Email:

Attachment

Filename: C:\Documents and Settings\vivian.rodriguez\Des| Browse... *
 Receipt Date: 26-Jun-2012

Save Save & Close Cancel Refresh Site Survey Processed Send PUO

Fuente BOSS

Una vez el OM da click a Send PUO, una ventana se abrirá con todas las PUOs que necesitan ser enviadas al Proveedor (Ver figura 33)

Figura 33. Cantidad de PUO's a enviar

Purchase Orders - Send to Provider




Site Name	End Customer	Country	Order Name	Type	Task	System Id	Provider
United Arab Emirates Embassy of Japan	MOFA Japan	United Arab Emirates	ADSL 40M/10M (-/-)	New	Send PO	PUO-01117190.1.2	Comstor
United Arab Emirates Embassy of Japan	MOFA Japan	United Arab Emirates	ADSL 40M/10M (-/-)	New	Send PO	PUO-01117190.1.4	Expereo International bv
United Arab Emirates Embassy of Japan	MOFA Japan	United Arab Emirates	ADSL 40M/10M (-/-)	New	Send PO	PUO-01117190.1.1	Network Information Technology L.L.C

Fuente BOSS

El OM tendra la posibilidad de enviar las PUO directamente pulsando el boton Send; en caso que se necesite agregar o cambiar información , una opción como esta podría ser abierta y hacer las respectivas modificaciones para luego enviar la PUO (Ver figura 34-35)

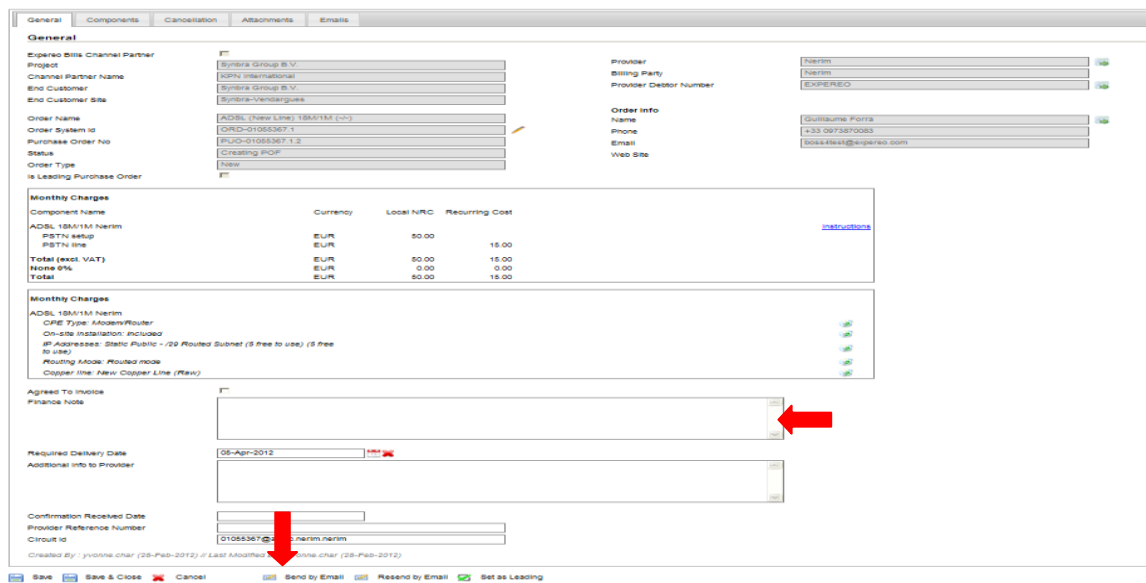
Figura 34. Opción que permite cambiar o agregar información

Purchase Orders - Send to Provider

	Site Name	End Customer	Country	Order Name	Type	Task	System Id	Provider
	United Arab Emirates Embassy of Japan	MOFA Japan	United Arab Emirates	ADSL 40M/10M (-/-)	New	Send PO 	PUO-01117190.1.2	Comstor
	United Arab Emirates Embassy of Japan	MOFA Japan	United Arab Emirates	ADSL 40M/10M (-/-)	New	Send PO 	PUO-01117190.1.4	Expereo International by
	United Arab Emirates Embassy of Japan	MOFA Japan	United Arab Emirates	ADSL 40M/10M (-/-)	New	Send PO 	PUO-01117190.1.1	Network Information Technology L.L.C

Fuente BOSS

Figura 35. Información del proveedor



The screenshot shows the 'General' tab of a purchase order form. Key fields include:

- Expereo Bits Channel Partner:** IT
- Project:** Syrinx Group B.V.
- Channel Partner Name:** Syrinx International
- End Customer:** Syrinx Group B.V.
- End Customer Site:** Syrinx-Vandergaete
- Order Name:** ADSL (New Line) 18M/10M (-/-)
- Order System Id:** CRDC-01065367-1
- Purchase Order No:** PUO-01065367-1.2
- Status:** Creating iPOP
- Order Type:** New
- is Leading Purchase Order:** IT

Below the general information, there are sections for 'Monthly Charges' and 'Order Info'. At the bottom, there are buttons for 'Save', 'Save & Close', 'Cancel', 'Send by Email', 'Resend by Email', and 'Set as Leading'. A red arrow points to the 'Send by Email' button.

Fuente BOSS


Una vez cada PUO ha sido enviada al proveedor, éstas serán eliminadas de la ventana. Cuando todas las PUOs son enviadas, la ventana se cerrará y se le dará a la ventana principal "save and close" (Ver figura 36).

Figura 36. Ventana de envío de PUO y Site Survey


Provisioning > Sites > Site Survey > Process

General | Emails

General

Project: Robert Walters
 Channel Partner: COLT Technology Services
 Channel Partner Contact Name: Mrs. Chelna Sharma
 End Customer: Robert Walters
 Order Name: Router - Cisco 881 - SEC/K9
 Order System Id: ORD-01137391.1 


Site

Site Name: Robert Walters - New york 
 Address: 7 Times Square
 City: New york
 Zip Code: NY 10036
 Country: United States


Questionary

Service: Router - Cisco 881 - SEC/K9
 Line Type: ISDN-2
 Phone Number:
 Existing / New Line: New line

Primary LPOC







Name: John Mullen 
 Number: 1 2127049900
 Email: boss4test@expereo.com

Secondary LPOC

Name: 
 Number:
 Email:

Attachment

Filename: C:\Documents and Settings\vivian.rodriquez\Des| *
 Receipt Date: 28-Jun-2012

 Save  Save & Close  Cancel  Refresh  Site Survey Processed  Send PUO

Fuente BOSS


Si la PUO no ha sido creada por Provider desk, el sistema detectará e indicará que ésta no ha sido creada y que por lo tanto no puede ser enviada al proveedor (Una nota indicará que no hay componentes). El OM informará a PD y el estado de la orden permanecerá solo como "Site Survey completed" (Ver figura 37).

Figura 37. Información que la PUO no puede ser enviada

Provisioning > Sites > Site Survey > Edit

General | Emails

General

Project: Robert Walters
Channel Partner: COLT Technology Services
Channel Partner Contact Name: Mrs. Chetna Sharma
End Customer: Robert Walters
Order Name: Router - Cisco 881 - SEC/K9
Order System Id: ORD-01137391.1 

Site

Site Name: Robert Walters - New york
Address: 7 Times Square
City: New york
Zip Code: NY 10036
Country: United States

Questionary

Service: Router - Cisco 881 - SEC/K9
Line Type: ISDN-2

Primary LPOC


Name: John Mullen
Number: 1.2127049900
Email: boss4test@expereo.com







Secondary LPOC

Name:
Number:
Email:


Attachment

Filename: C:\Documents and Settings\lvivian.rodriguez\Des| *
Receipt Date: 10-Jul-2012



 Save  Save & Close  Cancel  Refresh  Site Survey Processed  Send PUO

Message from webpage

 The Pucharse order cannot be submitted to provider.
There are not components

Fuente BOSS

La PUO que no puede ser enviada permanecerá en el menú 'Send PUO'. Un vez PD crea las PUOs, el OM podrá enviarlas desde allí (Ver figura 38)

Figura 38. Vista general de las PUO que debe ser enviadas

Provisioning > Sites > Send Purchase Order Task > Search

Filter Search 4

PIO Manager: Region: Country: End Customer Site: End Customer:
 Provider: Status: PO ID: Order Id: Project:
 Type Order: Provider Reference Number:

Purchase Orders - Send to Provider

Site Name	End Customer	Country	Order Name	Type	Flag	Task	System Id	Provider	Contact Info	Status	Processed	Cur.	MRR
Visa - Jebel Ali (site 657)	Visa	United Arab Emirates	FTTX 40M/10M (-)	New	▲	Send PO	PUO-01135200.1.3	Etsalat	WAEI.BEATAR / wbeatar@etsalat.ae	Creating PDF	29-Jun-2012	USD	850.00 Add U
Robert Walters - New York	Robert Walters	United States	Router - Cisco 881 - SECX9	New	▲	Send PO	PUO-01137391.1.2	Comstor		Creating PDF	03-Jul-2012	USD	65.00 Add U
Robert Walters - New York	Robert Walters	United States	Router - Cisco 881 - SECX9	New	▲	Send PO	PUO-01137391.1.3	Endeavor		Creating PDF	03-Jul-2012	USD	65.00 Add U
Robert Walters - New York	Robert Walters	United States	Router - Cisco 881 - SECX9	New	▲	Send PO	PUO-01137391.1.1	Digital Corporation		Creating PDF	03-Jul-2012	USD	65.00 Add U
Hydro Aluminium Pcia de Buenos Aires	Hydro	Argentina	PLC 1M/1M (1M/1M)	New	▲	Send PO	PUO-01086007.1.1	Telefonica (Argentina)	Martin Borini / +54 9 11 3181 8907	Creating PDF	22-Jun-2012	ARS	3495.00 Add U
Bosal - Pretoria	Bosal	South Africa	Router - Cisco 881 - SECX9	New	▲	Send PO	PUO-01125548.1.3	Frogfoot		Creating PDF	28-Jun-2012	EUR	42.92 Add U
Synbra-Vendargues	Synbra Group B.V.	France	ADSL (New Line) 18M/1M (-)	New	▲	Send PO	PUO-01055367.1.2	Nerim	Guillaume Forra / guillaume.forra@corp.nerim.fr	Creating PDF	14-Sep-2011	EUR	130.00 Add U
Synbra-St.Sauveur	Synbra Group B.V.	France	ADSL (New Line) 18M/1M (-)	New	▲	Send PO	PUO-01055364.1.2	Nerim	Guillaume Forra / guillaume.forra@corp.nerim.fr	Creating PDF	15-Sep-2011	EUR	130.00 Add U
Palau Embassy of Japan	MOFA Japan	Palau	SDSL 512K/512K (512K/512K)	New	▲	Send PO	PUO-01118803.1.4	Computers Plus		Creating PDF	29-Jun-2012	USD	1919.00 Add U
Air Canada - Anchorage 2	Air Canada - Blue Sky	United States (Alaska)	Router - Cisco 881 - SECX9	New	■	Send PO	PUO-01138592.1.3	Endeavor		Creating PDF	11-Jul-2012	USD	45.00 Add U
Air Canada - Anchorage 2	Air Canada - Blue Sky	United States (Alaska)	Router - Cisco 881 - SECX9	New	■	Send PO	PUO-01138592.1.1	Digital Corporation		Creating PDF	11-Jul-2012	USD	45.00 Add U
Air Canada - Anchorage 2	Air Canada - Blue Sky	United States (Alaska)	Router - Cisco 881 - SECX9	New	■	Send PO	PUO-01138592.1.2	Comstor		Creating PDF	11-Jul-2012	USD	45.00 Add U
Coats_Hendersonville	Coats PLC	United States	PLC 1.5M/1.5M (1.5M/1.5M)	New	■	Send PO	PUO-01115925.2.2	Endeavor		Creating PDF	06-Jun-2012	USD	500.00 Add U
Coats_Hendersonville	Coats PLC	United States	PLC 1.5M/1.5M (1.5M/1.5M)	New	■	Send PO	PUO-01115925.2.3	Digital Corporation		Creating PDF	06-Jun-2012	USD	500.00 Add U

first | previous | next | last Showing 1 - 14 of

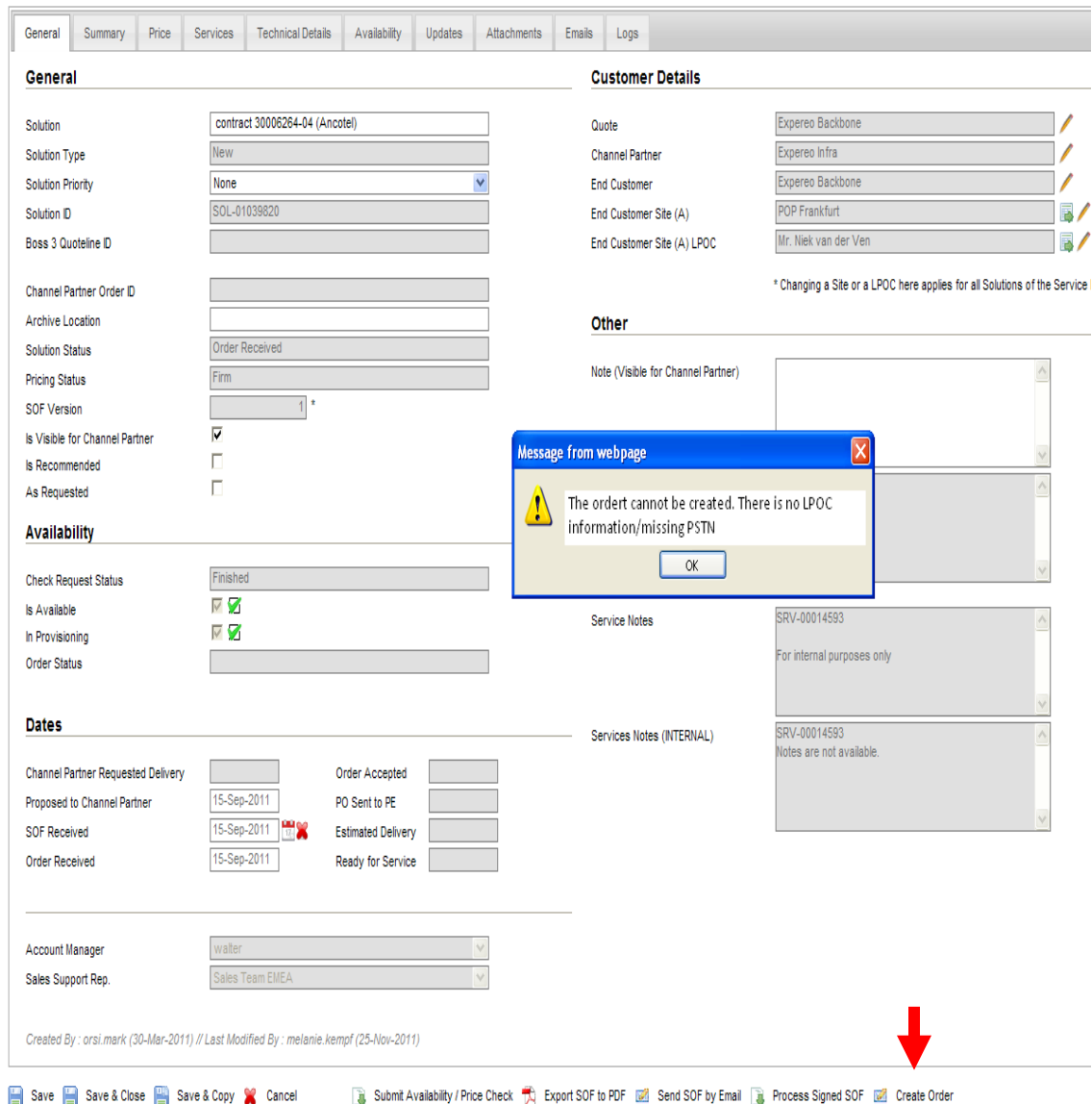
Fuente BOSS

2. Importancia de tener los detalles del LPOC en primero lugar

Actualmente, Provisiones tiene que poner órdenes en on hold especialmente debido a falta de información o número PSTN. Esto se podría prevenir si Ventas suministrará la información antes de que la orden llegue a provisiones. Esta falta de información tiene un impacto en provisiones como incremento al número de órdenes on hold.

Se aconseja que el sistema no permita crear las órdenes si no se tiene la información pertinente (Ver figura 39).

Figura 39. Ventana que indica que una orden no puede ser creada



Fuente BOSS

Esto no significa que cualquier información pueda ser agregada para permitir que la orden sea creada. Ventas necesitará asegurar que exista una información del contacto local así como un número PSTN suministrado por el Channel partner. Información como xxxx o 0000 no será posible.

3. Importancia de darle un seguimiento a las órdenes on hold

Provisiones esta muy involucrado en las órdenes que se encuentran on hold. Con el fin de facilitar el seguimiento de éstas ordenes, se sugiere agregar una columna

llamada “on hold since”, la cual indique la fecha en que fue puesta la orden en on hold y una figura de color que muestre que la orden debe ser llevada a cabo inmediatamente, debido al tiempo que lleva en on hold.(Ver figura 40).

Figura 40. Ordenes on hold. columna “on hold since”

Provisioning > Orders > Order > Order View Search

Filter Advanced Search Search Clear

Order Id: Project: Channel Partner Name: End Customer: PIO Manager:

Status: Type Order: End Customer Site: On Hold Related To: Region:

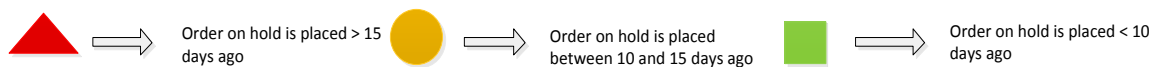
Country: Provisioning Entity:

Orders Show active orders / Show orders pending for negotiation

Site/View	System Id	Channel Partner Name	End Customer	Site	Country	Solution	Project	OR	On hold Since	Flag	RDD	RFS	On Hold	Status
Site/View	ORD-01083014.1	NTT Europe Ltd (UK)	Embassy of Kuwait	Kuwait Embassy Berlin	Germany	ADSL (New Line) 16M/1M (-)	Embassy of Kuwait	16-Mar-2012	20-April-2012	▲			✓	Pending Site Survey
Site/View	ORD-01082997.1	NTT Europe Ltd (UK)	Embassy of Kuwait	Kuwait Embassy Brussels	Belgium	ADSL (New Line) 24M/740K (-)	Embassy of Kuwait	16-Mar-2012		▲			✓	Pending Site Survey
Site/View	ORD-01101722.1	Verizon Deutschland GmbH	Bayer	Bayer - Surabaya	Indonesia	ADSL (New Line) 2M/512K (-)	Bayer	24-May-2012		▲			✓	Pending Site Survey
Site/View	ORD-01083051.1	NTT Europe Ltd (UK)	Embassy of Kuwait	Kuwait Embassy Bratislava	Slovakia	ADSL (New Line) 3.5M/512K (-)	Embassy of Kuwait	16-Mar-2012		▲			✓	Pending Site Survey
Site/View	ORD-01070171.1	Easynet (United Kingdom)	Bodycote	Bodycote Andover	United States	ADSL (New Line) 3M/788K (-)	Bodycote	15-Jun-2012		▲			✓	Pending Site Survey
Site/View	ORD-01119504.1	Orange Business (France)	Mastercard	Mastercard - Yerevan - eARI001	Armenia	ADSL 128K/128K (64K/64K)	Mastercard	14-May-2012		▲			✓	Pending Site Survey
Site/View	ORD-01107825.1	Tawasu Telecom Kuwait	MoFA Kuwait Embassies	MoFA Kuwait - Frankfurt	Germany	ADSL 16M/1M (-)	MoFA Kuwait (Final)	20-Apr-2012		▲			✓	Received
Site/View	ORD-01107830.1	Tawasu Telecom Kuwait	MoFA Kuwait Embassies	MoFA Kuwait - Manama	Bahrain	ADSL 1M/256K (-)	MoFA Kuwait (Final)	20-Apr-2012		▲			✓	Received
Site/View	ORD-01107831.1	Tawasu Telecom Kuwait	MoFA Kuwait Embassies	MoFA Kuwait - Rabat	Morocco	ADSL 1M/256K (-)	MoFA Kuwait (Final)	20-Apr-2012		▲			✓	Received
Site/View	ORD-01107833.1	Tawasu Telecom Kuwait	MoFA Kuwait Embassies	MoFA Kuwait - Mandobia	Egypt	ADSL 1M/256K (-)	MoFA Kuwait (Final)	20-Apr-2012		▲			✓	Received
Site/View	ORD-01083031.1	NTT Europe Ltd (UK)	Embassy of Kuwait	Kuwait Embassy Nouakchott	Mauritania	ADSL 1M/512K (-)	Embassy of Kuwait	16-Mar-2012		▲			✓	Pending Site Survey
Site/View	ORD-01121409.1	NTT Europe Ltd (UK)	Embassy of Kuwait	Kuwait Embassy Guangzhou	China	ADSL 1M/512K (-)	Embassy of Kuwait	04-Apr-2012		▲			✓	Pending Site Survey
Site/View	ORD-01107823.1	Tawasu Telecom Kuwait	MoFA Kuwait Embassies	MoFA Kuwait - Lisbon	Portugal	ADSL 2M/128K (1M/64K)	MoFA Kuwait (Final)	20-Apr-2012		▲			✓	Received
										▲				Pending

Fuente BOSS

Figura 41. Indicación del tiempo de las ordenes on hold



Fuente propia

4. Facilitar el envío de la información al proveedor

Actualmente, los OM gastan tiempo copiando y pegando información entregada por el Channel partner al email donde será enviada la orden al proveedor. En muchas ocasiones esta información no es enviada lo que hace que el proveedor deba solicitar esta información a Provisiones.

Para facilitar estos inconvenientes, se sugiere que una vez se reciba el Site Survey, los OM puedan poner esa información dentro del sistema y así este lo genere automáticamente a la PUO (Ver figura 42 -43)

Figura 42. Introducción de un formulario de información para el proveedor

Fuente Propia

Figura 43. Información adjunta en la PUO

Item	Description	Required	Duration	Units	Qty	Currency	One-time Cost	Recurring Cost
1	SHDSL internet access 2M/2M (2M/2M)		03-Dec-2012	12	1			
1.1	Setup					EUR	200.00	
1.2	Costs B&I tax					EUR		45.00
1.3	Subscription					EUR		130.00
TOTAL (EXCL. VAT)							200.00	175.00
VAT / Sales Tax							0.00	0.00
TOTAL							200.00	175.00

Survey	Question	Answer
1	On which days, and between which hours can the installation work be performed?	Days: Monday to Friday Hours: 09h and 19h
2	Are there any access authorisations required (passes, keys, etc.)?	no
3	Where is the demarcation point in the building (the point where the operator infrastructure enters the building)?	Floor: 3 Etage Room: 301
4	Where is the location in the building where the local provider must install its equipment?	Floor: 3 etage Room: Rack/Cabinet (if applicable) HE: HE
5	Is there existing internal wiring between the demarcation point and the location where the local provider must install its equipment?	Existing internal wiring: yes Distance: 20m This wiring can be used: yes
6	If the internal wiring is not used in question 5, does it exist or should be used (who will install the internal wiring)?	6.1 Will install the wiring: I will ask the relevant company for the installation. Company name: [blank] Name contact person: [blank]

Fuente Propia

8.1.3 Rediseño del proceso actual en la empresa

El procesos actual de Expereo, involucra claramente todos los pasos importantes para realizar la entrega de los servicios de internet. Desde un punto de vista, se considero que Expereo tiene una estructura del proceso con un flujo lógico donde ninguno puede ser cambiado o eliminado.

Sin embargo, se encontraron 5 pasos durante los procesos de Ventas, Relacion con proveedores y compras y Provisiones que podrían ser optimizados con el fin de ahorrar tiempo y hacer el proceso mas eficiente y simple. Basado en el proceso general de Expereo (Ver anexo 7) se sugirió lo siguiente:

- ② Los Channel partners con proyectos grandes deberían crear sus propias quotes desde el portal directamente. Esto significaría que Expereo empezaría el proceso desde la solicitud del availability check.
- ② SSR y el Account Manager deberían siempre asegurarse que el Channel Partner suministre la información básica en la fase de la pre calificación. Esto es para prevenir el tener que parar el proceso antes de empezar el Availability check.
- ② Como el Channel partner tiene acceso al portal para revisar las soluciones, sería bueno si ellos pudieran también solicitar el SOF desde el portal una vez las soluciones estan disponibles y ellos hayan decidido ordenar el servicio. Ellos podrían imprimir el SOF, firmarlo y entregarlo ya sea via email al departamento de Ventas o adjuntarlo desde el portal directamente.
- ② Para hacer mas rápido el proceso del Site survey, se recomienda que el Site Survey sea enviado con la firm quote, para que asi el Channel partner pueda verificar la información de primera mano, y así la orden llegue al departamento de Provisiones con el Site survey listo para ser procesado. En caso que este proceso tome tiempo, será provisiones quién tome el asunto y se contactará con el LPOC o el Channel partner para hacerle el debido proceso.
- ② Cuando la PUO es enviada al proveedor y el servicio no se encuentre disponible, Provider desk tendrá que buscar una alternativa con otro proveedor o crear una nueva solución con un servicio diferente. La solución anterior tendrá que ser eliminada para empezar a darle seguimiento a la nueva. Para evitar que SSR tenga que esperar a cancelar la orden

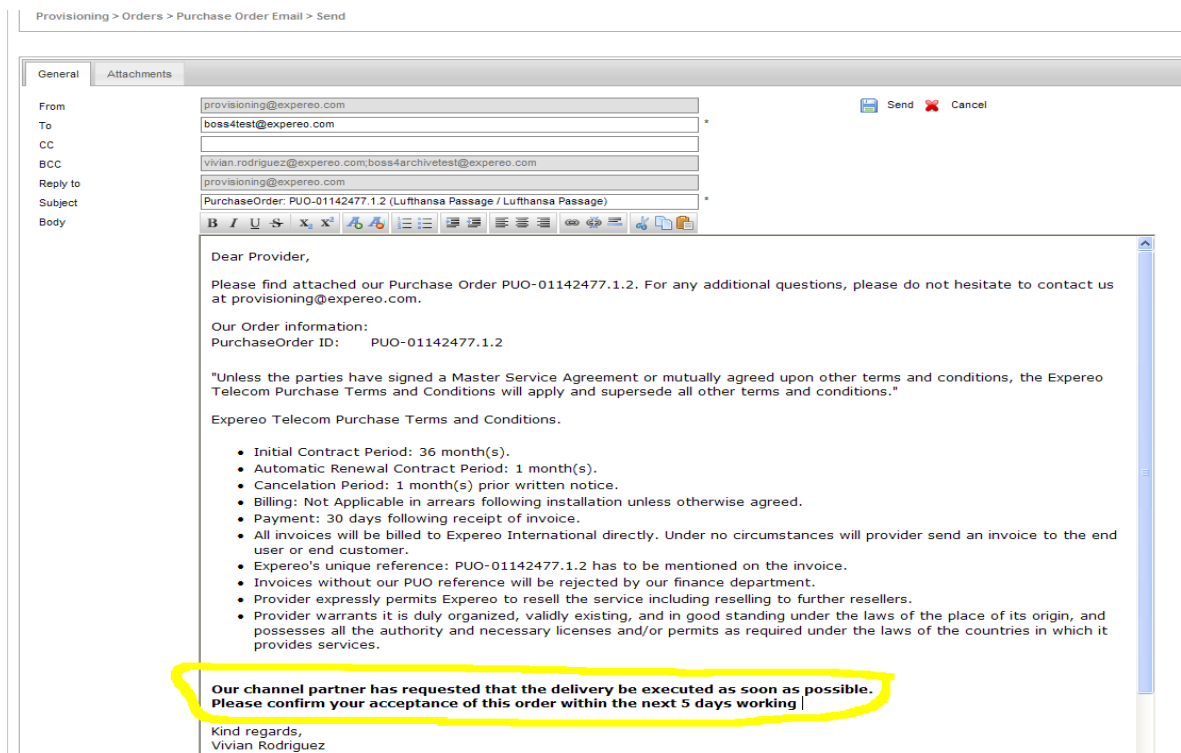
existente una vez el CP acepte la nueva orden, se sugiere que la orden existente sea cancelada una vez se cree la nueva solución y así SSR no tendría que esperar a que el Channel partner acepte la alternativa, puesto que se acepte o no la solución, la orden existente tendrá que ser eliminada.

Diagrama del proceso general sugerido: Ver Anexo 2

8.1.4 Optimización de tiempos en la entrega del servicio de internet

Después de analizar y evaluar las posibles fallas que hacen que Expereo tome más tiempo en la ejecución de sus procesos, se sugirió que Expereo al momento de enviar sus emails a los Channel partners, Proveedores y LPOC, se mostrara un tiempo límite para que estos realicen sus operaciones, permitiéndole a Expereo controlar un poco mas sus procesos y tiempos de entregas. Si el Channel partner, proveedor o LPOC sobrepasa el tiempo que se tiene promedio que se determinó, Expereo tomará acciones sobre esto y podrá controlar de una mejor forma sus órdenes (Ver figura 44).

Figura 44. Correos enviados al Proveedor determinando tiempos de respuesta



Fuente Propia

Por otra parte, se sugirió reducir los tiempos de ejecución en los procesos, en conjunto con los directivos de cada departamento, contribuyendo así a que la empresa optimice su tiempo y las entregas se hagan de una manera más rápida y eficiente (Ver tabla número 13).

Tabla 13. Tiempo promedio sugerido

DEPARTAMENTOS	TAREAS	# DE PERSONAS TRABAJANDO	TIEMPO/SITIO (Minútos)
VENTAS	Pre calificación de la solicitud	1	1,440
	Creación de la quote	2	5
	Recibir respuesta del CP	-	-
RELACION CON PROVEEDORES	Availability check	2	5,760
	Negociación con proveedores	2	2,880
VENTAS	Recibir respuesta del CP	1	-
	Decisión para solicitar el SOF		21,600
	Recibir SOF firmado	-	2,880
	Crear orden	1	2
PROVISIONES	Contactar al LPOC	2	2,880
	Proceso del Site Survey	2	4,320
	Recibir Site Survey	-	-
	Enviar PUO al proveedor	2	-
	Confirmación de la orden por parte del proveedor	-	7,200
	Instalación	1	2,880
	Configuración y prueba	1	2,880
	Ready for service	1	-
TOTAL			54,727

Fuente Propia

De acuerdo a la tabla número 13, se estima que el tiempo promedio para Expereo realizar la entrega de un servicio de internet, estaría en 54,727 minutos, lo que equivale a 38 días.

Para disminuir en lo posible los inconvenientes que se presentan durante el flujo, se realizaron las siguientes recomendaciones:

- En lo referente a la demora en los tiempos durante el proceso del Site Survey, será de gran importancia que cada Channel partner se asegure de brindarle toda la información necesaria al LPOC, así como brindar los

detalles correctos y completos al departamento de Ventas, para así cuando se esté trabajando en este proceso, no se tenga ningún inconveniente.

- 🌀 Será necesario que se tengan alternativas de servicios de primera mano, con el fin que cuando no se tenga un servicio disponible, se pueda ofrecer de inmediatamente la segunda alternativa.
- 🌀 Buscar siempre precios competitivos que ayuden a que los clientes no demoren en la decisión de tomar los servicios ofrecidos por Expereo.

8.1.5 Mantener en lo posible órdenes on hold

Una vez se realizó el análisis de todo este proceso, se pudieron observar y concluir lo siguiente:

- 🌀 Establecer un tiempo límite para ordenes que están on hold..

Algunas de las órdenes toman más tiempo debido al retraso en las respuestas del Channel partner y el LPOC, así como también del tipo de servicio y el país donde será instalado el servicio.

En promedio las órdenes están on hold por un periodo de 3 meses, lo que significa que se está tomando mucho tiempo para resolver los inconvenientes.

Órdenes on hold relacionado con: LPOC no coopera, LPOC no informado, o detalles del LPOC incompletos no deberían tomar más de un mes en on hold, ya que es información que puede ser obtenida fácilmente.

Podría ser útil que se creara en BOSS una alarma que permita recordar cuando las órdenes se encuentran on hold por un largo periodo de tiempo. Esto permitirá tomar decisiones y medidas que no permitan que esas órdenes tomen mucho tiempo.

- 🌀 Insistir que el Channel partner se asegure de suministrar toda la información necesaria al LPOC
- 🌀 En lo referente a los detalles del LPOC que en muchas ocasiones estarán incompletos, Ventas tendrá que asegurarse de tener la información necesaria antes de crear la orden; de lo contrario la orden no podrá ser enviada a Provisiones.

- ☉ Para Provisiones sería más fácil si el departamento de Relación con proveedores y de compras les proveen dos alternativas del servicio al mismo tiempo, así para evitar que la orden sea puesta en on hold mientras se espera a que se tenga la nueva alternativa. Provisiones podría enviarle la alternativa al proveedor una vez una de ellas no esté disponible.
- ☉ Cuando la orden se encuentra en hold hasta que el Channel partner decida proseguir con la orden, se sugiere que este estime el tiempo que se mantendrá la orden on hold, para que así Provisiones pueda poner este tiempo en el sistema y puedan notar que no será necesario hacer un seguimiento si no hasta la fecha estimada.
- ☉ Será importante que la empresa elimine tipos de razones como “no hay razón” o “otros” del sistema. Una razón deberá ser siempre suministrada.

8.1.6 Mejoramiento en el seguimiento de las órdenes canceladas

Tanto para las cancelaciones antes y después de RFS se puede recomendar lo siguiente:

- ☉ Para tener un mejor seguimiento de las ordenes canceladas, sería bueno que Expereo manejara dentro del sistema las razones del porque la orden quiere ser cancelada de una forma más visible y concreta (Ver figura 45).

Figura 45. Introducción de una columna llamada Razón

Provisioning > Orders > Order > Order View Search

Filter Advanced Search Search Clear

Order Id: Project: Channel Partner Name: End Customer: PIO Manager:

Status: Type Order: End Customer Site: Region: Country:

Provisioning Entity:

Orders Show active orders / Show orders pending for negotiation

SiteView	System Id	Channel Partner Name	End Customer	Site	Country	Solution	Project	OR	SSC	EDO	RDD	RFS	Reason	Status
SiteView	ORD-00023478.1	A1 Telekom Austria AG	C&A	C&A Bratislava	Slovakia	24x7 pro-active support	C&A	07-Jan-2007				28-Feb-2007	No renewal	Cancelled After RFS
SiteView	ORD-00021642.1	TDC Denmark	Danfoss	Danfoss B.V.	Netherlands	24x7 re-active support	Danfoss (TDC)	18-Dec-2010				16-Jan-2006		Cancelled After RFS
SiteView	ORD-01084045.1	Verizon Hong Kong	Wacker Chemie	Wacker Chemie 'Asahikasei_Akeno	Japan	ADSL (New Line) 12M/1M (-)	Wacker Chemie	13-Feb-2012						Cancelled Before RFS
SiteView	ORD-01084046.1	Verizon Hong Kong	Wacker Chemie	Wacker Chemie Goko Warehouse (AIWS)	Japan	ADSL (New Line) 12M/1M (-)	Wacker Chemie	13-Feb-2012						Cancelled Before RFS
SiteView	ORD-01084049.1	Verizon Hong Kong	Wacker Chemie	Wacker Chemie Osaka AIWS	Japan	ADSL (New Line) 12M/1M (-)	Wacker Chemie	13-Feb-2012						Cancelled Before RFS
SiteView	ORD-01084051.1	Verizon Hong Kong	Wacker Chemie	Wacker Chemie Tokyo AIWS	Japan	ADSL (New Line) 12M/1M (-)	Wacker Chemie	13-Feb-2012						Cancelled Before RFS
SiteView	ORD-01078997.1	Airnc	Airnc	Airnc - SCHONEFELD	Germany	ADSL (New Line) 16M/1M (-)	Airports Projects	03-Oct-2011						Cancelled Before RFS
SiteView	ORD-01110946.1	Cable & Wireless Worldwide(Singapore) Pte Ltd	VFS Global Ltd.	VFS Global Ltd - Jakarta 2	Indonesia	ADSL (New Line) 1M/256K (-)	VFS Global Ltd (C&W)	20-Feb-2012						Cancelled Before RFS
SiteView	ORD-01079939.1	BT Global Services (UK)	Coats PLC	Coats PLC_Dominican Republic	Dominican Republic	ADSL (New Line) 1M/512K (-) & Extra IP addresses (29 instead of 30)	Coats PLC	23-Mar-2012						Cancelled Before RFS
SiteView	ORD-01077249.1	KPN International	Texaco Hotspots	Texaco - Saint Ghislain Noord - Autoroute E19 - Paris	Belgium	ADSL (New Line) 24M/740K (-)	Texaco- Hotspots	10-Oct-2011						Cancelled Before RFS
SiteView	ORD-01053537.1	Global Crossing (UK)	Starkey	Starkey Bogota	Colombia	ADSL (New Line) 2M/1M (-) & Extra IP addresses (29 instead of 30)	Starkey	17-Aug-2011						Cancelled Before RFS
SiteView	ORD-01054930.1	SingTel (Singapore)	Motorola	Motorola AUCKLAND	New Zealand	ADSL (New Line) 2M/256K (-)	Motorola	21-Nov-2011						Cancelled Before RFS

Fuente Propia

- Secuencia de actualizaciones donde se informe el avance de la cancelación.
- Asegurarse que los Account Managers mantengan comunicación con el Channel partner para averiguar las razones de la cancelación. Esta información tendrá que ser registrada en el sistema para futuros análisis.
- Proponer los Account Managers eviten en lo posible que se hagan cancelaciones
- Eliminar opciones como "otros" y no hay razón" como razón de una cancelación y asegurarse que una razón validad siempre sea suministrada.

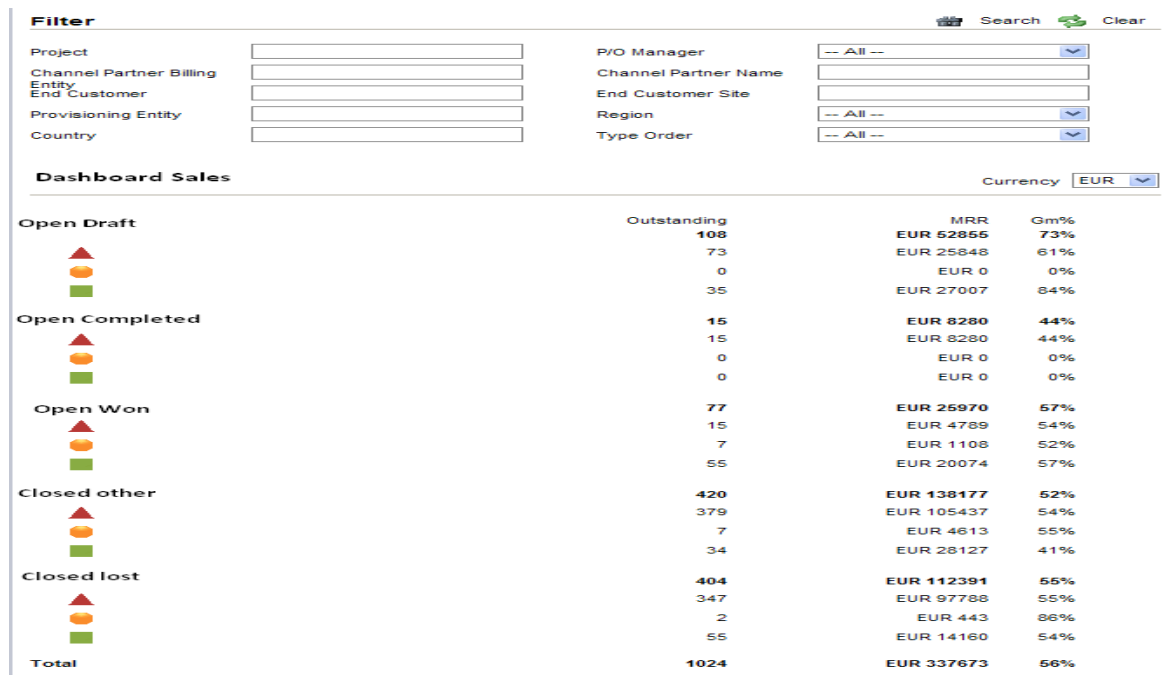
8.2 PROPUESTAS IMPLEMENTADAS

A partir de las sugerencias propuestas, algunos temas puntuales fueron implementados hasta el momento en busca de mejorar los flujos de los procesos, comunicación entre departamentos y mejor uso del sistema. Sin embargo, las propuestas en su totalidad no han sido implementadas debido a que se necesita un estudio y análisis de factibilidad de éstos por medio de los directivos de la compañía.

Las propuestas de mejoras alcanzables durante este proceso que hacen parte ahora de Expereo son las siguientes:

- 🔄 Actual documentación de los procesos mediante diagramas de flujos con canales (Swim lanes) (Ver anexo1)
- 🔄 Introducción de reportes de estado de la quote

Figure 46. Reportes acutuales de estados de la quote



Fuente. Expereo

- 🔄 Introducción de una casilla de verificación llamada 'Firm quote sent' para la soluciones

Figura 47. Casilla de verificación que la firm quote fue enviada

General	Summary	Price	Services	Technical Details	Availability	Updates	Attachments	Emails	Logs
General									
Solution	100Mbps IP Port with 70Mbps minimum (internap US) 100M/100								
Solution Type	New								
Solution Priority	None								
Solution ID	SOL-01039842								
Boss 3 Quoteline ID									
Channel Partner Order ID									
Archive Location									
Solution Status	Order Received								
Pricing Status	Firm								
SOF Version	1 *								
Is Visible for Channel Partner	<input checked="" type="checkbox"/>								
Is Recommended	<input type="checkbox"/>								
As Requested	<input checked="" type="checkbox"/>								
Firm quote sent	<input checked="" type="checkbox"/>								
Availability									
Check Request Status	Finished								
Is Available	<input checked="" type="checkbox"/>								
In Provisioning	<input checked="" type="checkbox"/>								
Order Status	Ready for Service								
Dates									
Channel Partner Requested Delivery					Order Accepted	16-Sep-2011			
Proposed to Channel Partner	15-Sep-2011				PO Sent to PE	16-Sep-2011			
SOF Received	15-Sep-2011				Estimated Delivery	11-Nov-2011			
Order Received	16-Sep-2011				Ready for Service	16-Sep-2011			
Account Manager	waller								
Sales Support Rep.	Sales Team EMEA								
Created By : orsi.mark (30-Mar-2011) // Last Modified By : daniel.jesus (24-Jan-2012)									

Fuente. Expereo

Introducción de una plantilla de envío de quotes al Channel partner desde BOSS para la oficina en Singapur (rfq-sg@expereo.com).

Comunicación a través de BOSS entre Provider desk - SSR

Figura 48. Medio de comunicación entre Ventas y Provider desk

General	Summary	Price	Services	Technical Details	Availability	Updates	Attachments	Emails	Logs
Availability Checks									
System ID	Service	#	Status	Avail.	On Hold Type	On Hold Reason			
APC-01002033.1	xDSL 2M/2M (2M/2M)	1	Finished	<input checked="" type="checkbox"/>					
Availability Check Lines									
System ID	Provider	Component	Status	Checked On	Instructions				
APC-01002033.1.1	Expereo International	VLL management	No Check Required	22-Sep-2010	Show Instructions				
APC-01002033.1.2	Chartwell Telecom	SDSL 2M/2M(2M/2M)	Available	22-Sep-2010	Show Instructions				
APC-01002033.1.3	Chartwell Telecom	Router-Cisco 871-SECK9	No Check Required	22-Sep-2010	Show Instructions				
Overview									
Date	Sent	CP.	Update	By					
31-Jan-2011			Purchase orders created	harry.zhuk					
31-Jan-2011			From: Mark Zeiman [mailto:mark.zeiman@gin.ru] ...	harry.zhuk					
27-Aug-2010			Status changed from [To Be Checked] to [Finished].	sudawan.wathanapong					
27-Aug-2010			Availability Reason (APC-01002033.1.2): Checked...	sudawan.wathanapong					
27-Aug-2010			System added group 1 to be checked - provider(s)...	sudawan.wathanapong					
<p>31-Jan-2011 11:19 by harry.zhuk Purchase orders created</p> <p>31-Jan-2011 11:16 by harry.zhuk From: Mark Zeiman [mailto:mark.zeiman@gin.ru] Sent: 30 January 2011 17:36 To: Harry Zhuk Cc: igor.zheleznyakov@chartwell.lv Subject: RE: Henkel in Ukraine</p> <p>Dear Harry,</p> <p>Henkel Vyshgorod (Henkel Bautechnik TOB Vyshgorod)-NRC EURO750.00 MRC EURO490.00</p> <p>We tried our best to save almost the same price.</p> <p>27-Aug-2010 05:50 by sudawan.wathanapong Status changed from [To Be Checked] to [Finished].</p>									

Fuente Expereo


- Enviós de las PUOs en la misma ventana donde se procesa el Site Survey una vez se recibe del LPOC.

Figura 49. Ventana actual del envío de la PUO

Provisioning > Sites > Site Survey > Process The Purchase Order has been sent.

General | Emails

General

Project: Robert Walters
 Channel Partner: COLT Technology Services
 Channel Partner Contact Name: Mrs. Chetna Sharma
 End Customer: Robert Walters
 Order Name: Router - Cisco 881 - SEC/K9
 Order System Id: ORD-01137391.1 


Site

Site Name: Robert Walters - New york
 Address: 7 Times Square
 City: New york
 Zip Code: NY 10036
 Country: United States

Questionary

Service: Router - Cisco 881 - SEC/K9
 Line Type: ISDN-2
 Phone Number:
 Existing / New Line: New line

Primary LPOC







Name: John Mullen 
 Number: 1.212.704.9900
 Email: boss4test@expereo.com

Secondary LPOC

Name:
 Number:
 Email:

Attachment

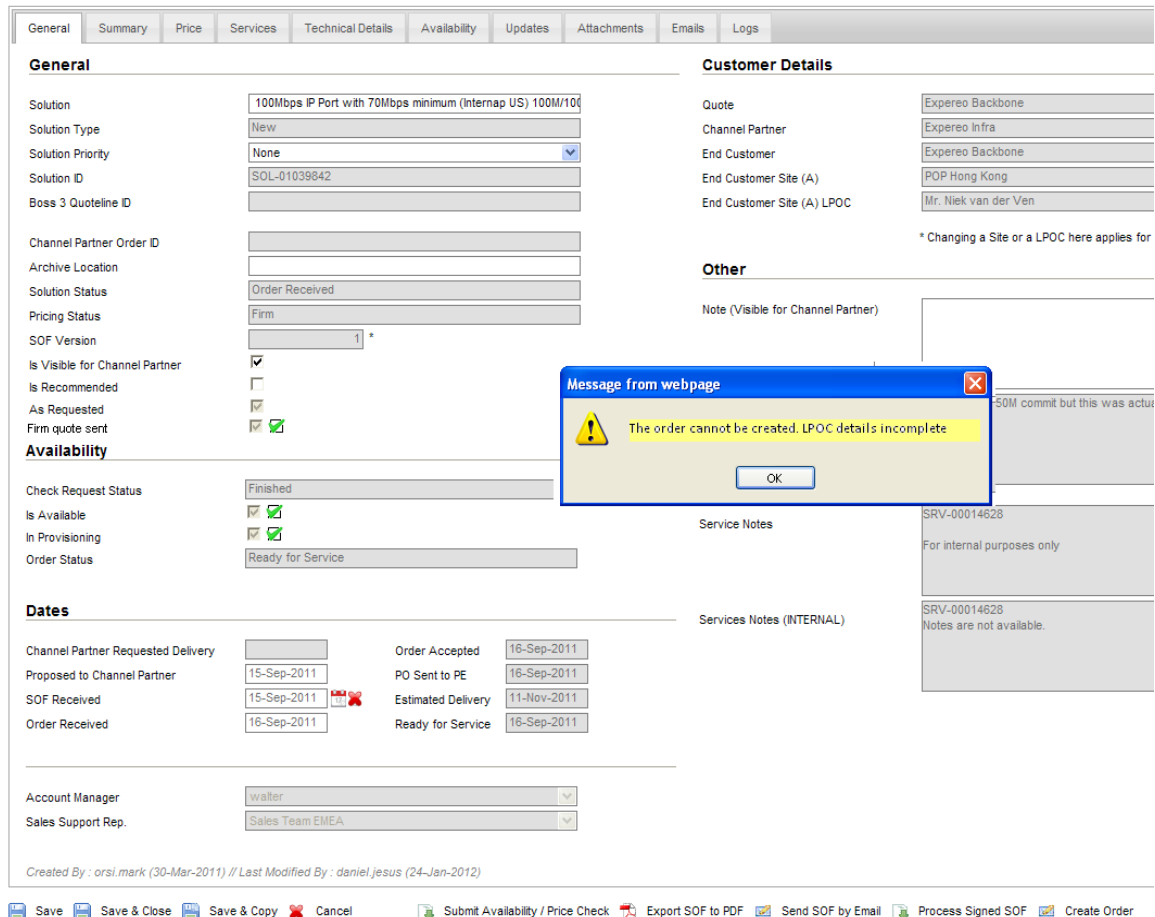
Filename: C:\Documents and Settings\vivian.rodriguez\Desktop\ Browse...
 Receipt Date: 28-Jun-2012

 Save
  Save & Close
  Cancel
  Refresh
  Site Survey Processed
  Send PUO

Fuente. Expereo

- Ventas no podrá crear la orden si no se tienen los detalles del LPOC completos.

Figura 50. Mensaje actual que la orden no puede ser creada



The screenshot displays the Expereo system interface with a modal dialog box in the foreground. The dialog box, titled 'Message from webpage', contains a yellow warning icon and the text: 'The order cannot be created. LPOC details incomplete'. Below the text is an 'OK' button. The background interface shows the 'General' tab of an order record. Key fields include: Solution (100Mbps IP Port with 70Mbps minimum (Internap US) 100M/100), Solution Type (New), Solution Priority (None), Solution ID (SOL-01039842), and Order Status (Ready for Service). A 'Dates' section shows various milestones like 'Channel Partner Requested Delivery' (15-Sep-2011) and 'Order Accepted' (16-Sep-2011). At the bottom, there are navigation buttons such as 'Save', 'Submit Availability / Price Check', and 'Create Order'.

Fuente Expereo

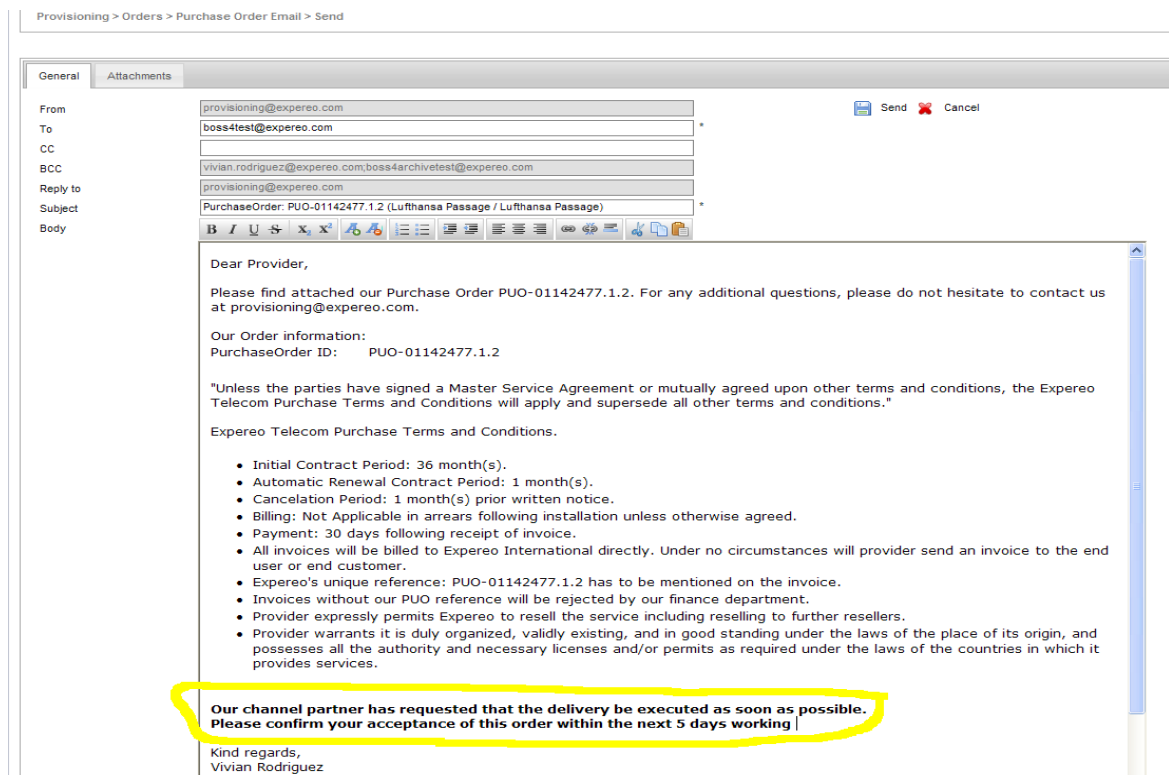
- Capacitaciones por medio de charlas y el uso del sistema al equipo de SRR.
- Optimización de procesos (Ver anexo 7)

Para la optimización de los procesos sugerida, Expereo tuvo en cuenta las siguientes propuestas para ser implementadas:

- Uno de los principales Channels partners para Expereo es Verizon, de quien Expereo recibe muchas solicitudes. Por tanto, hasta el momento, Verizon fue el primero con quien se empezó, para crear las solicitudes desde el portal, para luego llegar a Expereo para ser el debido proceso del Availability check.

- 🕒 Se esta informando al Channel partner obtener desde el portal el SOF, una vez se haya decidido ordenar el servicio.
- 🕒 Las soluciones existentes estan siendo eliminadas una vez una nueva solución es creada, debido a la no disponibilidad del servicio.
- 🕒 Optimización de los tiempos de entrega durante todo el proceso

Figura 51. Mensaje que permite ver el tiempo que se tiene para dar una respuesta



Fuente Expereo

- 🕒 Mejores seguimientos en los procesos on hold y órdenes canceladas

8.3 EVALUACIÓN DE RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN

Los resultados a partir de las propuestas de mejora implementadas se midieron a través de los beneficios y de la optimización de tiempo que éstos hicieron gracias a las sugerencias realizadas.

8.3.1 Documentación de los procesos dentro de la empresa

Para Expereo, la documentación de sus procesos y actividades mediante diagramas de flujo con canales, ha sido de gran importancia y relevancia ya que le ha permitido a los gerentes y jefes tomar como base el registro de estos para exponer los procesos, así mantener controles internos que permitirán una mejor gestión y desempeño de los trabajadores en cada área

La documentación propuesta ha sido 100% beneficiosa puesto que la empresa no contaba con documentaciones de sus procesos previos y esto les ha facilitado una mejor gestión y análisis dentro de cada departamento.

8.3.2 Propuestas de mejora en el back office (BOSS)

Las sugerencias de mejora implementadas dentro del sistema han tenido un gran impacto en el desarrollo del proceso, ya que les ha facilitado tener un mejor desempeño en la realización del proceso y en la comunicación entre los diferentes departamentos.

Del 100% de los emails que se enviaban constantemente entre los empleados a través de Outlook se ha reducido un 70%, ya que se está haciendo uso de la plataforma con el objetivo de mantener registros y de mantener secuencias lógicas entre sus updates. El 30% restante sigue siendo a través de emails, debido a que es información que se requiere de una manera urgente.

Los reportes de estado de la quote, han facilitado el análisis y seguimiento de las solicitudes ya que se tiene una vista del total de órdenes en cada estado y se podrá determinar cuál de ellas requerirá mayor importancia.

Los emails enviados a través de BOSS desde Singapur al Channel partner se está realizando 100% a través del sistema, ya que existe la plantilla que permite la realización de éstos envíos.

La casilla de verificación donde se muestra que la firm quote ha sido enviada y el envío de las PUOs en la misma ventana donde se procesa el Site survey se está cumpliendo a cabalidad, lo que ha permitido que la eficiencia y rapidez de entrega sea 100% mayor a la realizada anteriormente.

8.3.3 Capacitaciones al equipo de SSR

La propuesta planteada de brindar capacitaciones a los empleados de Ventas (SSR) fue realizada. Tomando como base el diagrama del proceso de Ventas, el jefe del departamento hizo una explicación sobre como los procesos deben ser llevados a cabo, y como la plataforma debe ser utilizada de una manera eficiente.

Esto permitió que un 90% de los errores cometidos frecuentemente por la falta de entrenamientos fueran superados y se este trabajando con equipos mejor entrenados y capacitados para la realización de sus labores.

8.3.4 Optimización de procesos

Una vez se sugirió y se informó a cerca de los cambios propuestos durante el proceso general de Expereo, este nuevo proceso fue estudiado y analizado por los directivos de la empresa, considerando la factibilidad de implementación y desarrollo del mismo.

En respuesta a la propuesta desarrollada, se estuvo de acuerdo en que los procesos podrian ser reducidos, permitiendole a la empresa optimizar y mejorar sus procesos en un 95% con el fin de darle una mejor experiencia al usuario final.

En la primera etapa del proceso, del 100% del tiempo que se estab utilizando para la creacion de las quotes, el 70% se ha reducido gracias a que los clientes mas grande para Expereo estan creando sus propias y quotes, el 30% restante esta siendo usado para la creacion de las quotes de los clientes mas pequeños.

8.3.5 Optimización de tiempos

Para Expereo es muy importante que los procesos y tiempos que se llevan a cabo sean lo mas eficientes y rápidos posible. La propuesta de mencionar el tiempo que el Channel partner o proveedor tienen para entregar respuesta facilitó que las entregas fueran un 45% mas rapido. Un 45 % debido a que en muchas ocasiones no es el CP o proveedor quien puede determina el tiempo ya que esto también dependerá del tipo de servicio solicitado, disponibilidad de éste y país donde se harán las respectivas instalaciones.

La propuesta de los tiempos sugeridos en cada proceso esta siendo analizada y estudiada por el Director de operaciones Guillaume Bruens, ya que se tienen que establecer si el tiempo es el más óptimo y correcto para el desarrollo del proceso.

8.3.6 Eliminación de tipos de razones como “otros” y “no hay razón” en ordenes on hold y cancelaciones

Eliminar razones como “otros” y “no hay razón” fue de gran relevancia para la empresa puesto que se concientizo a los empleados que una razon veridica y aceptable debia ser puesta en el sistema para asi determinar lo que pasa con las ordenes.

CONCLUSIONES

- ② A través de la investigación y observación de los procesos en cada uno de los departamentos se pudo realizar la documentación de éstos con el fin que Expereo cuente con registros de sus procesos y puedan basarse de ellos..
- ② Las principales falencias encontradas en el flujo de proceso son la repetición de procesos por falta de información o información incorrecta y la demora en la respuesta del Channel partner o proveedores.
- ② Con de la descripción de los procesos mediante diagramas de flujos se pudo direccionar y establecer las responsabilidades de cada uno de los empleados consiguiendo así una mejor organización y la determinación de tareas específicas.
- ② Se establecieron métodos de trabajos ineficientes que no permitían flujos de procesos e información eficientes, por lo que se encontró la necesidad la de implementar capacitaciones a los empleados sobre el manejo del proceso y del sistema, evitando así cometer errores a la hora de realizar el trabajo.
- ② Mediante el análisis del sistema BOSS, se pudieron sugerir cambios que permitieran un mejor uso del sistema y una mayor concientización del uso de ésta facilitando así el trabajo de los empleados.
- ② Con la propuesta de un re diseño del proceso se pudieron optimizar procesos y tiempos que ayudarían a un mejor flujo del proceso y una respuesta más rápida al cliente.
- ② Se sugirieron tiempos de entregas mas rapidos, permitiendole a la empresa manejar un menor tiempo del proceso.
- ② Se logró concientizar a los empleados sobre la importancia de mantener un buen seguimiento a las ordenes que se encuentran on hold y que han sido canceladas, con el fin de evitar que se presenten nuevamente estos inconvenientes.

- ② El análisis de las cancelaciones ha mostrado que para muchas órdenes canceladas una razón de cancelación no está específica.
- ② Gracias a la implementación del proyecto “Análisis y mejoramiento del proceso global de entrega de servicios de internet en la empresa Expereo Internacional” se redujeron los posibles errores en el flujo del proceso y se concientizó a los empleados de la importancia de mantener un buen seguimiento en cada trabajo a realizar.

RECOMENDACIONES

- ② Es importante que la compañía mantenga la administración de sus procesos actualizada, lo que permitirá un mejor análisis futuro del flujo de proceso y desplegará de una manera mas simple en cuáles fases del proceso ocurren los problemas.
- ② Se recomienda mantener los diagramas de flujos con líneas para la descripción de los procesos, ya que esto le permitirá a los empleados saber qué función o tarea es responsabilidad directa de ellos y evitará que se mantenga una desorganización en el manejo de las funciones.
- ② Implementar capacitaciones teórico-prácticas sobre el manejo del sistema y del proceso para el personal nuevo, evitando así errores de procedimiento durante la realización de las operaciones.
- ② Continuar con la implementación de las sugerencias propuestas con el fin de obtener mejores resultados tanto en el sistema como en la participación laboral.
- ② Mejorar el seguimiento de las ordenes canceladas y ordenes on hold. En vez de usar razones como "otros" o "no hay razon", asegurarse siempre de suministrar una razón valida. Esto ayudará a entener la decisión de cliente y también permitirá mejores análisis a futuro.
- ② Estimular el uso eficiente de BOSS. Esto facilitará la comunicación entre los departamentos y permitirá una admisnitración lógica de las actualizaciones.

WEBGRAFÍA Y BIBLIOGRAFÍA

<http://www.expereo.com/>

http://en.wikipedia.org/wiki/Business_process_management

http://www.tcpsi.com/download/Hoja_BPM.pdf

<http://www.netmba.com/operations/process/analysis/>

http://www.unescap.org/tid/publication/tipub2558_chap2.pdf

http://www.dgb.sep.gob.mx/informacion_academica/secuencias_didacticas/2sem/material-informatica-ii/b1-diagramadeflujo.pdf

<http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ingenieria/tesis139.pdf>

SMIT, Howard. Business process management. Estados Unidos. Enero 2003

ANEXOS

Anexo 1. Documentación procesos Expereo International

Departamento de ventas

1. Channel partner (CP) envía un solicitud de budgetary quote via email a sales@expereo.com, rfq-sg@expereo.com o al correo personal de los Account managers.

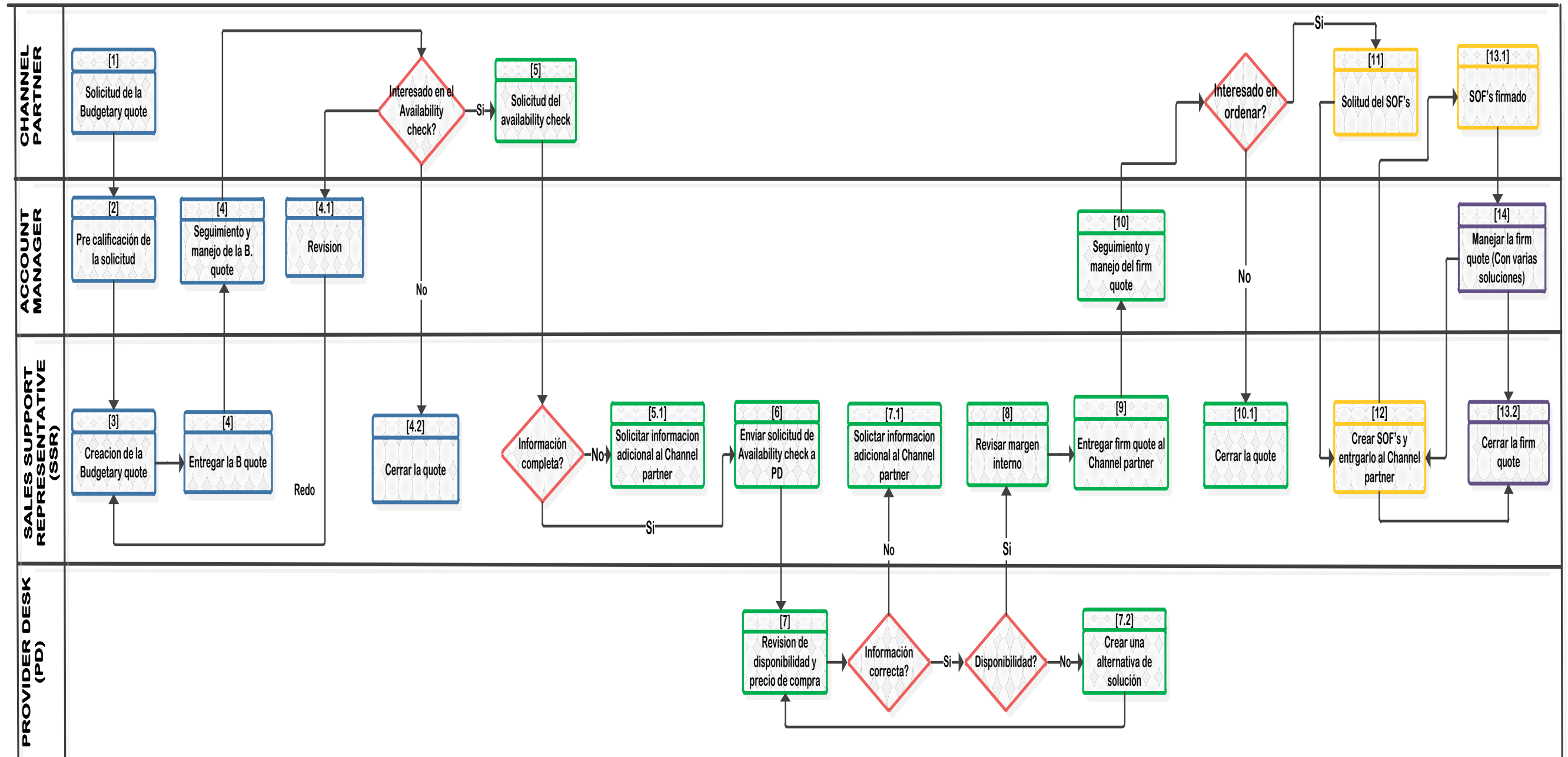
La solicitud de la quote será registrada en BOSS en Singapore y el equipo de SSR creará la budgetary quote para ser enviada enviada al CP.

2. Después de enviar la budgetary quote al CP, el Account manager o SSR monitoreará la quote con el CP.
3. Dependiendo de la respuesta del CP, el flujo del proceso puede tomar 3 direcciones: hacer el firm quote, modificar la budgetary quote o cerrar la quote si el CP no está interesado en continuar.
4. Una vez el CP decide solicitar el availability check, SSR podrá hacer la firm quote. Provider desk (PD) hará las revisiones necesarias de la disponibilidad del servicio y el precio de compra basado en la información recibida del CP.
5. Dependiendo del proyecto, el Account manager o SSR monitorearán los resultados del availability check con PD. En caso que la solicitud original no esté disponible, una alternativa sería presentada por PD. Una vez el availability check esté disponible, la solución será entregada al CP. Si éste necesita realizar algunos cambios a la firm quote, ventas tendrá que hacer los cambios pertinentes (Redo).
6. Tan pronto el CP está listo para ordenar, él solicitará el SOF(s)

SSR entregará el SOF al CP, quien tendrá que firmarlo y devolverlo al equipo de SSR. Una vez el SOF sea recibido, SSR revisará si todo está correcto y creará la orden.
7. Cuando la quote tiene muchas soluciones, es necesario hacer availability checks para cada una y el SOF será entregado por solución al CP también. Estos serán monitoreados por el Account manager o el equipo de SSR.
8. Si el CP decide no devolver el SOF firmado, la firm quote será cerrada.
9. La budgetary quote y la firm quote serán cerradas si el CP no da una respuesta o decide no ordenar.

Proceso del departamento de Ventas

PROCESO DE VENTAS
 11 Mayo 2012



Fuente Propia

Departamento de Compras y Relacion con proveedores

1. Ventas solicita un availability check para uno o mas sitios a PD. El availability check puede ser realizado direct amente a traves del portal del proveedor o enviandole al proveedor la solicitud.
2. Es importante que toda la informacion este completa (numero telefono del sitio valido, dirección y punto de contacto). Si esta informacion no esta completa, el estado de la solución esta como on hold y una razon deberá ser incluida en el sistema (visible para el CP e interna).

Una vez ventas haya corregido o agregado la información pertinente en los detalles del sitio, el estado de la quote será cambiada a "To be conitnue". Esta es una indiación para proseguir con la el proceso del availability check en el cual se ha venido trabajando antes.

3. Si la información del sitio esta completa, la solicitud del availability check puede ser enviada al proveedor o revisada por PD a través del portal del proveedor. Para países como Holanda, Italia, el Reino Unido, Francia, Republica checa y Africa del Sur (solo para servicios xDSL), PD hará la revisión del availability por medio del portal del proveedor. De lo contrario la solicitud será enviada al proveedor directamente. En esta etapa del proceso, Ventas podrá seguir el estado de la orden.
4. Una ves el availability check es realizado y el servicio no se encuentra disponible, PD tendrá que encontrar otros proveedores que ofrezcan el mismo servicio; si el servicio no puede ser ofrecido por que no hay disponibilidad, Pd tendrá que crear una nueva solución con una alternativa de servicio diferente e informar a Ventas con el fin que ellos puedan notifcarselo al CP.
5. Después de termninar el proceso del Availability Check, PD cambiará el estado a "finished" y SSR podrá informarle al CP.

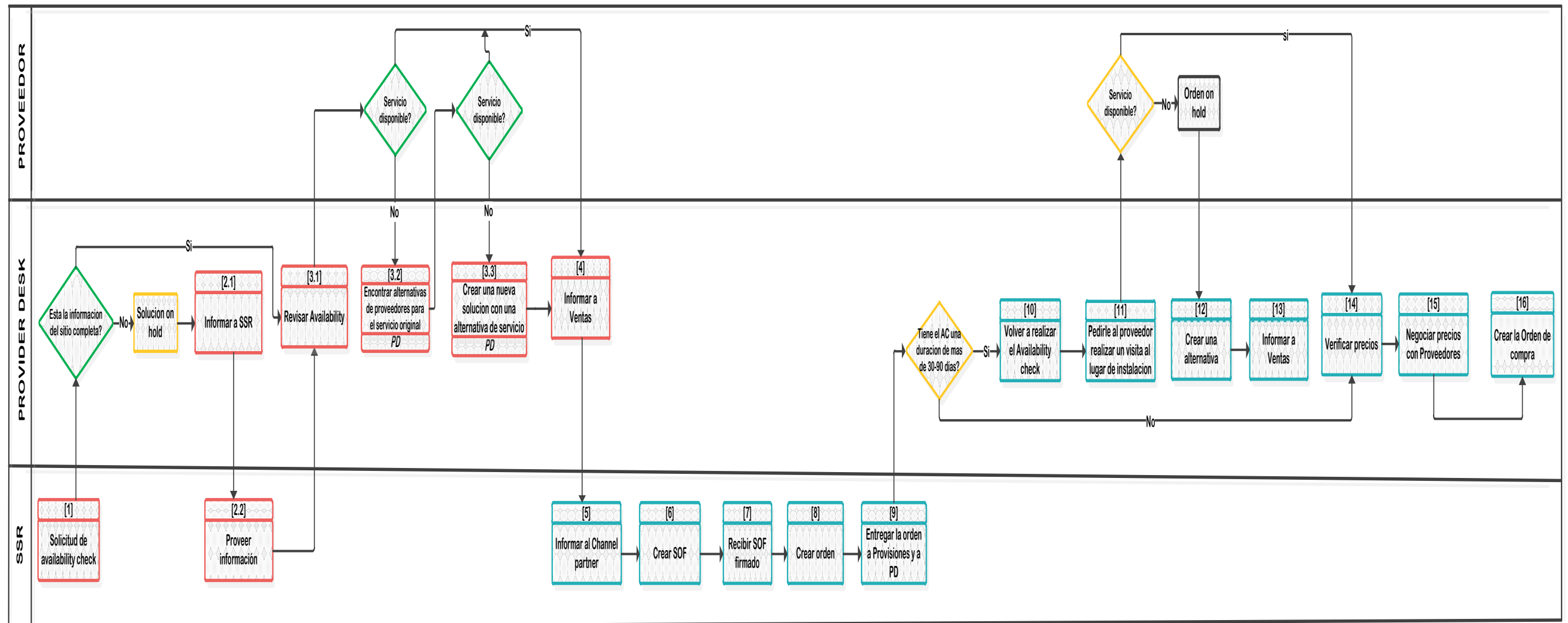
Una vez el CP decida ordenar el servicio, SSR creará la orden y ésta pasará al departamento de Provisiones y Relación con proveedores y compras al mismo tiempo. PD negociará precios con los proveedores para luego crear la PUO que será enviada a Provisiones para empezar el respectivo proceso.

Durante el proceso de negociación, hay muchos casos donde el proceso del availability check lleva mas de 30- 90 días de haberse revisado, debido a que la decision del Channel partner para ordenar el servicio (Proceso del SOF) fue demorado, lo cual hace que PD tenga que vovler a revisar la disponibilidad. Si el servicio no se encuentra disponible, la orden tendrá que ser puesta on hold and

PD tendrá que crear una alternativa y e informarle a Ventas para que ellos puedan tomar el caso y notificarselo al Channel partner.

Proceso del departamento de Relacion con proveedores y compras

PROCESO DEL AVAILABILITY CHECK Y
NEGOCIACION
13 June 2012



- Proceso de negociación (Como orden)
- Proceso del Availability check (Como budgetary quote)

Fuente Propia

Departamento de Provisiones y Proceso de ordenes On hold

Estado: Orden recibida

Revisar la orden y enviar Site Survey

1. Order Manager (OM) revisa si la información del LPOC esta completa y correcta. OM contactará al LPOC via teléfono para revisar nuevamente si él/ella es la persona de contacto correcta y si la dirección es correcta. El LPOC será notificado sobre el Site Survey.

Si la información del LPOC no se encuentra o es incorrecta, OM deberá informar a Ventas y al Channel partner. Si los detalles no son suministrados dentro de los primeros 5 días hábiles, la orden será puesta on hold y Ventas tendrá que hacerle el debido seguimiento. Una vez el OM recibe respuesta, OM podrá enviar el Site Survey.

Estado: Site Survey pendiente

2. OM necesita asegurarse que el Site Survey sea recibido dentro de los 5 días hábiles haciéndole un seguimiento al LPOC. En muchas ocasiones el OM no puede continuar con la orden debido a que se presentan problemas como: El LPOC no está informado, el sitio del End-customer no está listo, el LPOC no está cooperando o el número PSTN (si aplica) es incorrecto. Cuando el OM encuentra una de estos problemas, el Channel partner y Ventas tendrán que ser informados y la orden será puesta en on hold. Una vez el Channel partner suministre la información, el OM contactará al End-customer para el Site Survey.
3. Una vez es recibido el Site Survey, éste será procesado en el sistema.

Estado: Site Survey Completado

Enviar PUO al Proveedor

4. Tan pronto Provider Desk crea la PUO, OM podrá colocar la orden con el proveedor. (El recibido de la orden deberá ser confirmada dentro de los siguientes 3 días por el proveedor).

Estado: Lista para ordenar

Estado: Orden entregada al proveedor

A la espera de la confirmación del proveedor

OM le hará el respectivo seguimiento al proveedor para la confirmación de la orden.

Si el servicio esta disponible, ésto permitirá que se continúe con el proceso de instalación; en caso que el servicio no se encuentre disponible, OM tendrá que informarle al Channel partner, Ventas y Provider desk y la orden será puesta en on hold.

Provider desk buscará otros proveedores para la orden original, si el servicio no se encuentra disponible con éstos proveedores, Ventas creará una nueva solución con un servicio alternativo y le informará al Channel partner de la alternativa. Si el Channel partner acepta la alternativa, Ventas crear una nueva orden y Provisiones podrá colocar la PUO nuevamente con el proveedor. Si el CP no acepta la alternativa, Provisiones cancelará la orden original antes del RFS.

Estado: Orden en progreso

Confirmación de fecha de instalación

5. OM hará un seguimiento al proveedor para una fecha de entrega confirmada.

OM hará las actualizaciones correspondientes a través del portal del Channel partner una vez por semana. Una vez Provisiones haya recibido una fecha confirmada y los detalles técnicos han sido suministrados, la orden pasará a un técnico en provisiones para las respectivas pruebas.

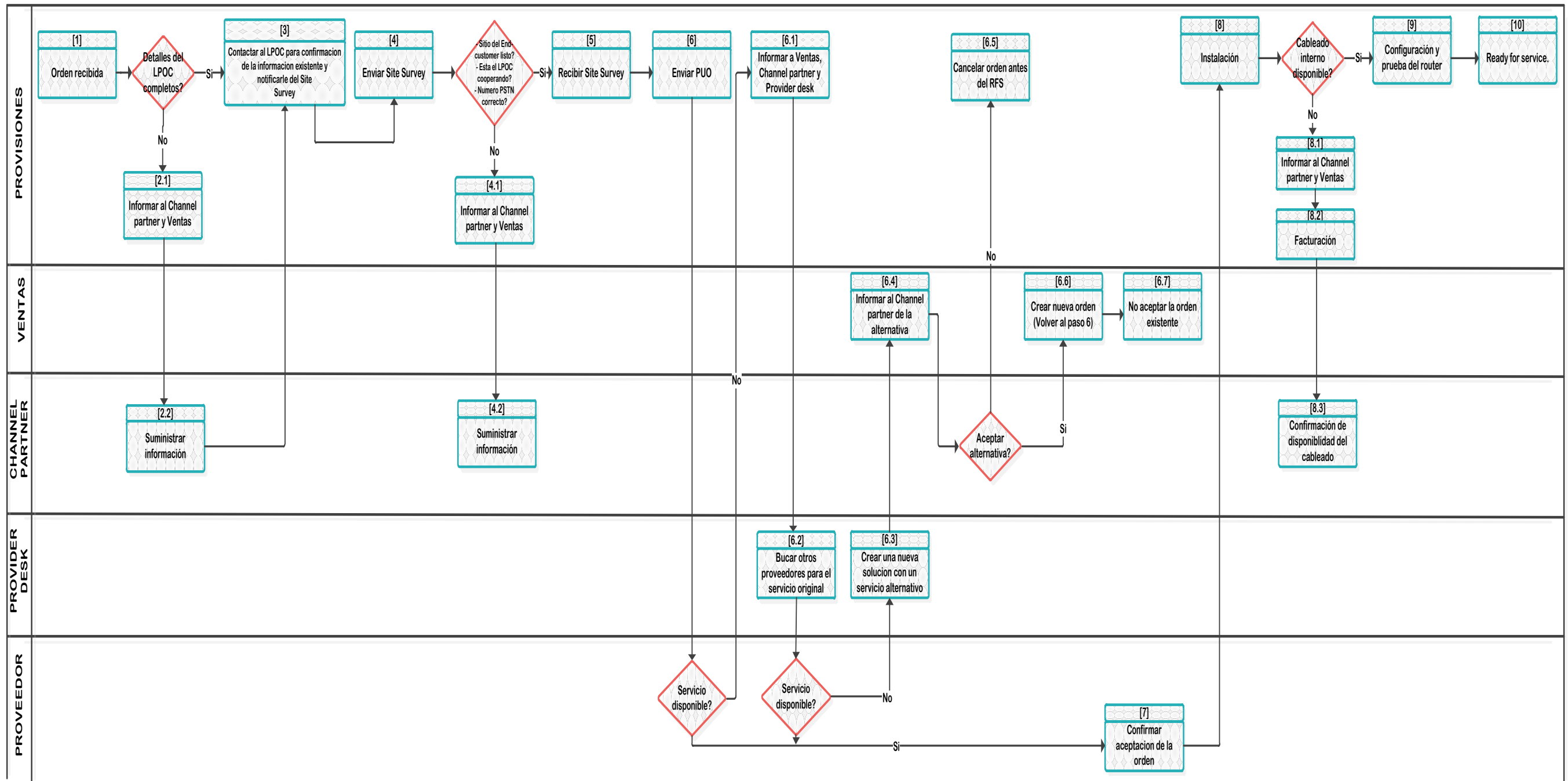
Status: Configuraciones y pruebas pendientes

Técnico

OM entregará la orden al técnico. El seguirá las acciones que deben ser tomadas para la entrega del servicio. Estas acciones, son las pruebas de conexión y asegurar que todo este configurado. Cuando la línea se encuentra lista, se enviará un Ready for service al Channel partner.

Estado: Lista para el servicio

Proceso del departamento de Provisiones



Fuente Propia

Proceso de ordenes on hold

Dentro del departamento de Provisiones, surgen ciertos inconvenientes durante el proceso que no permiten que las órdenes continúen con un flujo normal, por tanto las órdenes tendrán que ser puestas en on hold.

Tipos de ordenes recibidas on hold

- 🕒 On hold relacionado con el Channel Partner
- 🕒 On hold relacionado con el Proveedor

Razones de tener ordenes on hold

1. Una orden estará on hold relacionado con el Channel partner cuando:
 - 🕒 Provisiones recibe una orden sin la información necesaria (detalles del LPOC incompletos), lo cual hace que el Site Survey no pueda ser enviado al LPOC.
 - 🕒 Provisiones no puede completar el proceso del Site survey debido a : LPOC no esta informado, el sitio del End-customer no esta listo, el LPOC no esta cooperando o el numero PSTN es incorrecto.
 - 🕒 Provisiones completa el Site Survey pero no puede proceder con la orden (Problemas con cableado interno)
2. Una orden estará on hold relacionada con el Proveedor cuando:
 - 🕒 Provisiones envia al PUO al proveedor pero el éste no la acepta. (El servicio no esta disponible)

Requirimientos para una "entrega sin problemas"

Detalles del sitio local

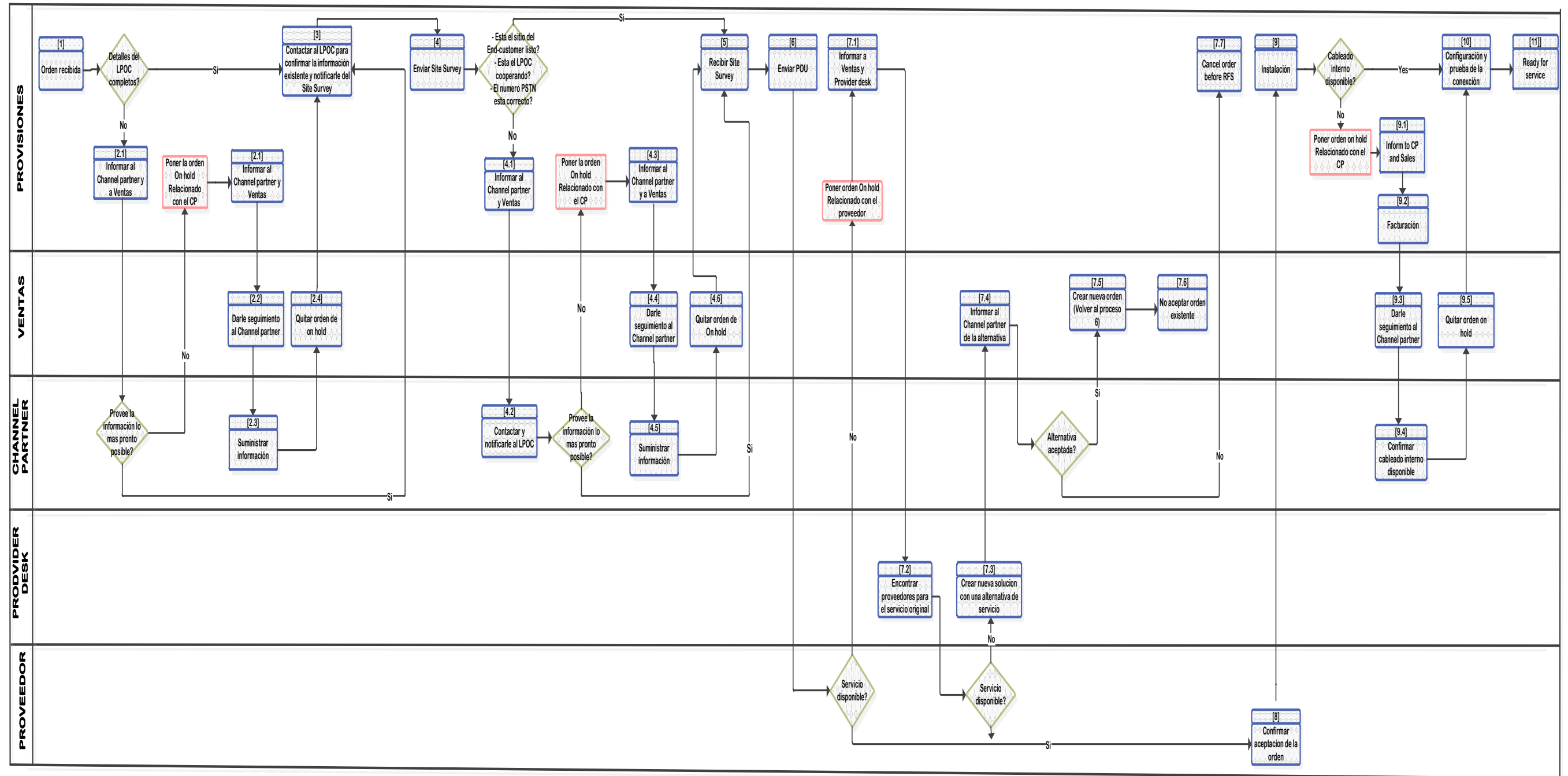
- 🕒 Dirección del sitio correcto
- 🕒 Numero de teléfono del sitio (Línea operativa del telefono fijo- no numeros)
- 🕒 Numero de teléfono DSL si el servicio esta basado en un numero existente.

Detalles del contacto local

- 🕒 Apellidos y nombres, telefono/numero celular y dirección de email
- 🕒 El contacto local debería estar trabajando para su cliente
- 🕒 Contacto local debería estar en el Pais
- 🕒 El contacto local deberá ser informado sobre la nueva orden/proyecto.

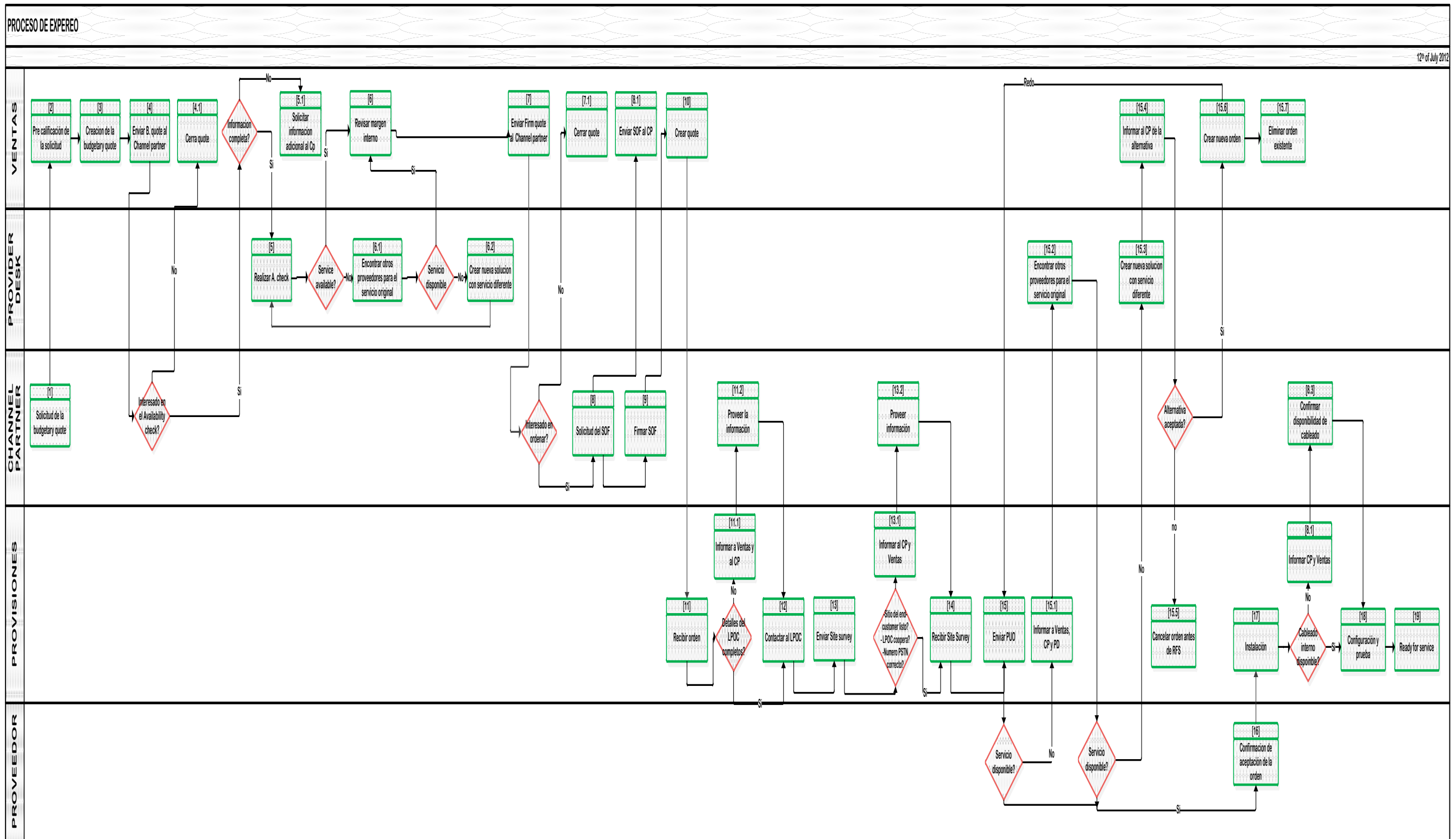
Proceso on hold

PROCESO DE ORDENES ON HOLD
Departamento de Provisiones
18 June 2012



Fuente Propia

Anexo 2. Proceso general Expereo International



Fuente Propia

Anexo 3. Análisis de órdenes que se encuentran on hold

Order ID	Order Status	Channel Partner	End Customer	On hold On	Site Name	Country	Solution	On Hold Type	On Hold Reason	MRR (EUR)
ORD-01023955.2	In Progress	AT&T Germany (NI Sales)	FirstData	25-08-2011	FirstData - Riyadh	Saudi Arabia	PLC 1M/1M (1M/1M) & Router - Cisco 1841-SEC/K9 & VLL Management	Order delayed upon customer request	The end customer is pending decision on the exact service requirements. AT&T has asked to put the order on hold as it is unknown where the decision will be taken.	1,534.00
ORD-01107829.1	Received	Tawasul Telecom Kuwait	MoFA Kuwait Embassies	20-04-2012	MoFA Kuwait - Abu Dhabi	United Arab Emirates	ADSL 40M/10M (-/-)	Order delayed upon customer request		712.24
ORD-01090298.1	Submitted to Provider	BT Global Services (Netherlands)	Philips	01-06-2012	FI-005 - Philips Vantaa (HA)	Finland	PLC 10M/10M (10M/10M) HA2	Other	We received feedback from the provider that leaseable fibrepairs became unavailable in the meantime. Provider needs to build a new fibre and therefore the pricing might be needed to be reviewed. Our Sales Department will contact you to discuss.	950.00
ORD-01089492.1	Ready to Order	BT Global Services (Americas)	MARS	05-06-2012	AEDUB - MARS WRIGLEY DUBAI	United Arab Emirates	ADSL 40M/10M (-/-)	LPOC not informed	Please be informed that I have contacted the end-customer Mr. Abdulrazak, Samer +971505518759. He said that the documents were ready but he needed yet to receive confirmation from BT/Mars on the speed that would be reached. This is something that has already been discussed but it seems that nobody has been able to clarify to Mr. Samer. I have to put this order on hold as for the moment we are unable to proceed. Kindly inform the end-customer about the project so that the order can progress and let us know so that we can provision the service	628.44
ORD-01088010.1	Pending Site Survey	KPN International	Mammoet	26-06-2012	Mammoet Holding B.V. Moscow	Russia	PLC 4M/4M (4M/4M)	Internal wiring missing	End-customer will need to arrange the internal cabling before we can continue with the order. It seems that internal wiring has to be arranged and approved by landlord.	1,200

ORD-01064145.1	In Progress	BT Global Services (Switzerland)	Nestle Europe	27-06-2012	Nestlé Surcin	Serbia	SDSL 2M/2M (2M/2M)	Other	Dear Customer, The end customer Mr Nenad Maslovaric informed us that no service will be needed BEFORE the 1st-Feb-2013. Could you kindly verify this with the end customer and inform us what will need to be done with this order. See below confirmation from Mr Nenad: ----- From: Maslovaric,Nenad,BELGRADE,LGO [mailto:Nenad.Maslovaric@rs.nestle.com] Sent: 26 June 2012 14:39 To: Provisioning Cc: bogdan@softnet.rs; alejandro.machorrochavez@bt.com Subject: RE: SiteSurvey for Order: ORD-01064145.1 (Nestle / Surcin, Serbia)	956.75
ORD-01121160.1	Ready to Order	NTT America	Pfizer	06-08-2012	Pfizer - PRAGUE - PRA	Czech Republic	PLC 10M/10M (10M/10M)	Other	The order is on hold as we have been advised by the local provider that the fiber to this location will not be ready until November of this year. We have proposed a temporary wireless solution to the customer and are currently pending feedback on this temporary service as the delivery of this service order will take a considerable amount of more time to complete than originally anticipated.	840.44
ORD-01113832.1	In Progress	BT Global Services (Switzerland)	Nespresso	30-07-2012	Nespresso Londerzeel (!)	Belgium	VDSL 20M/2M (-/-)	Service not available need alternative	We have unfortunately been informed that there is no free copper available at the moment to deliver this service The fastest way to move forward would be to have the service delivered on an existing line Therefore we would kindly like to ask you if the end-customer maybe has an existing phone line on which we can deliver the service	210.00
ORD-01148695.1	Pending Site Survey	Sarenat	Orona	03-08-2012	Orona - Le Plessis-Bouchard - île-de-France	France	Broadband 8M/800K (-/-)	Other	Change of service requirement. A new SOL / ORD will be created. Brian Rogers (Account Manager) is to confirm on the design. Expected to be resolved by Friday 3 Aug	235.00
ORD-01096828.1	Pending Site Survey	One Source Networks	Covance	05-06-2012	Covance - Brussels	Belgium	VDSL 20M/2M (-/-) & Extra IP's /29 instead of /30	LPOC not cooperating	LPOC not responding to emails. Only voicemail when calling. Please provide us with an alternate contact person (name, phone, email). thanks.	278.19
ORD-01096720.1	Pending Site Survey	BT Global Services (Germany)	Hans Grohe	18-06-2012	Hans Grohe - Malmö	Sweden	SDSL 2M/2M (2M/2M)	LPOC details incomplete	Please send us valid contact details (name, phone, email) of a person at Hans Grohe - Malmö/Sweden.	450.00

Fuente Propia

Anexo 4. Ordenes canceladas antes de RFS

CHANNEL PARTNER	ORDER ID	END CUSTOMER	PAIS	ORDEN RECIBIDA	SOLICITUD DE CANCELACION	MARGEN (€)	MARGEN (%)
AT&T	ORD-01027726.1	Henkel	Egypt	28/04/2011	03-01-2012	403.37	89.17%
BT GLOBAL SERVICES	ORD-01039197.1	MARS	Ghana	29/12/2011	15-06-2012	503.59	42.93%
	ORD-01096413.1	IFF	Turkey	23/02/2011	21-04-2012	610.86	47.73%
	ORD-01051905.1	Arla Foods	Greece	17/10/2011	06-02-2012	400.00	50.00%
	ORD-01072067.1	Coats PLC	South Africa	28/02/2012	29-03-2012	1,386.60	79.35%
ORANGE BUSINESS	ORD-01035452.1	Schneider Electric	Algeria	02/09/2011	03-02-2012	696.54	38.70%
	ORD-01035400.1	Schneider Electric	Algeria	02/09/2011	03-02-2012	694.04	33.05%
	ORD-01039949.1	Nokia	Ethiopia	21/04/2011	15-03-2012	1,709.03	83.25%
	ORD-01045057.1	Nokia	Ethiopia	26/04/2011	15-03-2012	1,709.03	83.25%
VERIZON	ORD-01096448.1	Bayer	Thailand	09/03/2012	22-03-2012	571.88	71.84%
	ORD-01101410.1	Bayer	Bangladesh	09/05/2012	30-05-2012	712.24	50.00%
	ORD-01097961.1	Bayer	Georgia	12/01/2012	24-02-2012	360.31	43.88%

Fuente Propia

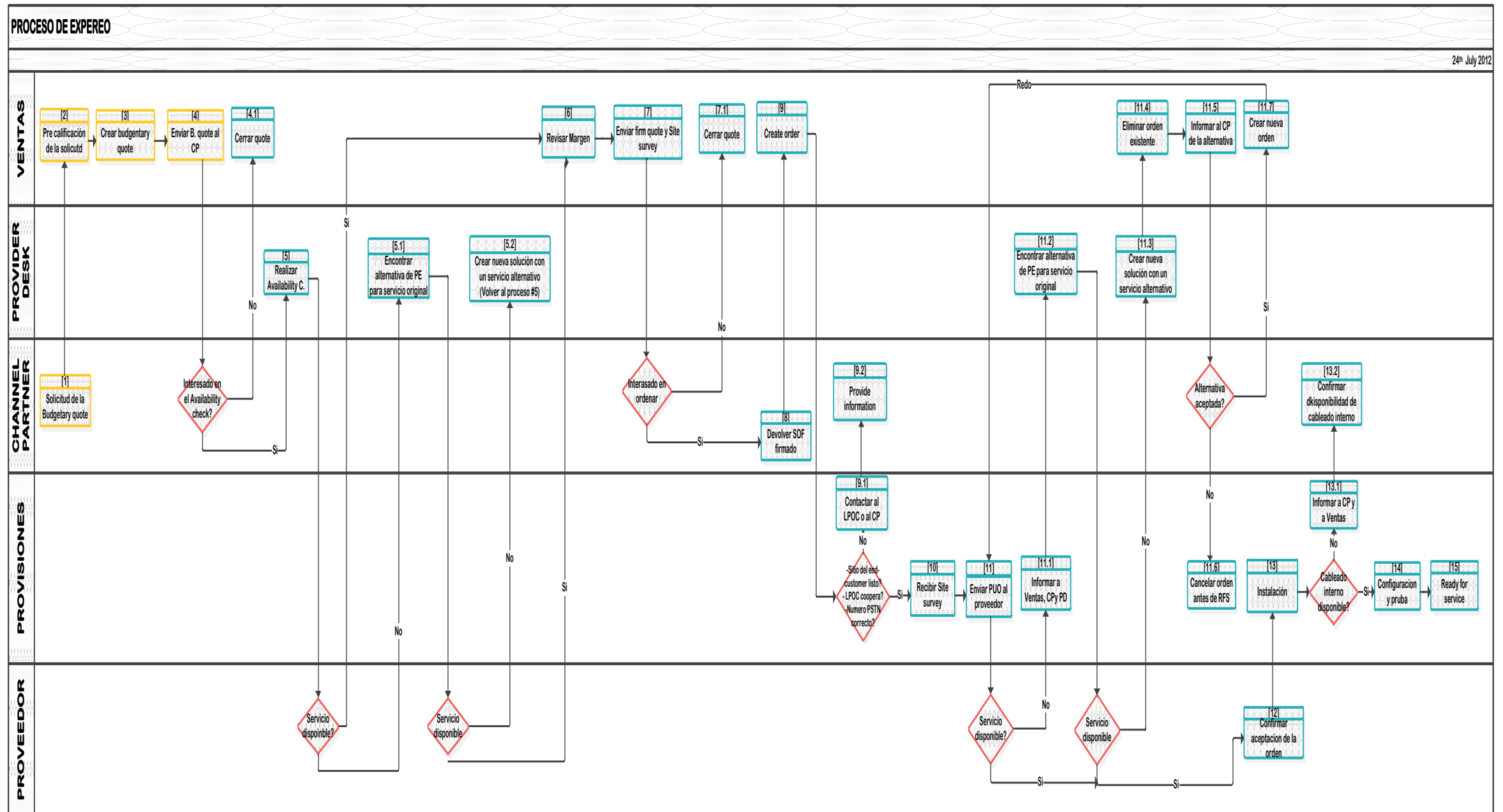
Anexo 5. Ordenes canceladas después de RFS

CHANNEL PARTNER	ORDER ID	END CUSTOMER	PAIS	FECHA RFS	SOLICITUD DE CANCELACION	ULTIMA FECHA DE FACTURACION	TERMINO DEL CONTRATO	MARGEN	MARGEN %	RAZON
AT&T	ORD-01053626.1	Brother	Japan	31-08-2011	19/03/2012	18/03/2012	12	603.49	84.17%	Change/move
	ORD-01083117.1	Shell Gas Stations	Netherlands	19-10-2011	27/06/2012	04/06/2012	12	309.58	85.99%	No reason (Change/move)
	ORD-01083110.1	Shell Gas Stations	Netherlands	25-10-2011	23/05/2012	23/05/2012	12	309.58	85.99%	No reason (Change/move)
	ORD-01083116.1	Shell Gas Stations	Netherlands	31-10-2011	15/05/2012	31/10/2012	12	309.58	85.99%	No reason (Change/move)
BT GLOBAL SERVICE	ORD-01034830.1	Philips	Serbia	28-04-2011	09/03/2012	09/03/2012	12	1,132.45	78.86%	No reason (Change/move)
	ORD-01028099.1	Abtec	Ivory Coast	07-07-2011	18/06/2012	31/08/2012	12_22	3,370.00	64.81%	No renewal
	ORD-01082348.1	Tullow Oil	Gabon	25-11-2011	12/03/2012	22/02/2012	12	5,488.08	66.80%	No reason (Change/move)
	ORD-00134604.1	Philips	Japan	27-08-2010	03/02/2012	31/05/2012	12_12	337.17	86.01%	No renewal
KPN INTERNATIONAL	ORD-00100607.1	DSM	India	19/04/2010	01/02/2012	31/01/2012	12	307.69	61.194%	No reason (Change/move)
	ORD-00123159.1	Talk & Vision	Spain	31/05/2010	04/04/2012	31/07/2012	12_12	428.00	37.217%	No reason
	ORD-01018509.1	OCI Nitrogen B.V.	Indonesia	02/02/2011	24/02/2012	01/06/2012	12	796.03	45.238%	No reason

	ORD-01039750.1	Invensys Systems	United Kingdom	01/04/2011	06/04/2012	02/04/2012	12	390.92	31.579%	No reason
TELEFONICA INTERNATIONAL WHOLESALE SERVICE S.L	ORD-00098929.1	Turespaña	Singapore	26/02/2010	11/04/2012	30/04/2012	12_12	494.22	32.397%	No reason (Change/move)
	ORD-01020792.1	Inditex	Greece	16/12/2010	13/03/2012	30/04/2012	12_12	299.51	90.76%	No reason
	ORD-01023833.1	Inditex	Italy	05/01/2011	13/03/2012	30/04/2012	12_12	322.50	87.162%	No reason
VERIZON	ORD-00111158.1	Det Norske Veritas	Turkey	13/01/2010	27/07/2012	22/12/2010	36_12	576.40	83.889%	No reason (Change/move)
	ORD-00094432.1	Det Norske Veritas	Trinidad and Tobago	12/04/2010	01/03/2012	13/04/2013	36_12	344.84	51.767%	No reason (Change/move)
	ORD-00110425.1	Det Norske Veritas	China	11/05/2010	28/02/2012	12/05/2013	36_12	961.32	48.658%	No reason
	ORD-00129521.1	BNP	Czech Republic	17/08/2010	26/01/2012	30/04/2012	12_12	325.23	47.674%	No reason

Fuente Propia

Anexo 7. Proceso general de Expereo sugerido



Fuente Propia

Anexo 8. Back office system BOSS

expereo boss 4.3.9
vivian.rodriguez Lo

Dashboard Sales Provisioning Portfolio Finance Support System Reports Live Incidents

System > Dashboard

Filter Search Clear EUR

Expereo Selling Entity	<input type="text"/>	Account Manager	-- All --	SSR	-- All --	Head Channel Partner	<input type="text"/>	Channel Partner	<input type="text"/>
End Customer	<input type="text"/>	End Customer Status	-- All --	End Customer Site	<input type="text"/>	Region	-- All --	Country	<input type="text"/>
Provider	<input type="text"/>	On Or After	<input type="text"/>	On Or Before	<input type="text"/>	Billing Entity	<input type="text"/>	Provisioning Entity	<input type="text"/>

To Date This Week This Month This Quarter This Year Last Week Last Month

Status Channel Partner

	# Sites	# Orders	Av. MRR	Total MRR	Total MRC	GM	GM %
RFS	5,094	6,343	598	3,044,988	1,662,744	1,336,768	44.6 %
In Provisioning (Pending)	278	316	722	200,636	95,636	102,841	51.8 %
In Provisioning (On Hold)	111	129	488	54,165	22,139	31,767	58.9 %
SOF Received	2	3	324	649	283	365	56.4 %
SOF Outstanding	63	74	1,085	68,380	38,880	29,441	43.1 %
AC Requests (Confirmed)	3,034	3,041	822	2,492,629	1,495,556	979,844	39.6 %
AC Requests (Pending)	172	172	859	147,678	89,166	57,684	39.3 %
AC Requests (On Hold)	20	20	1,920	38,404	28,010	10,241	26.8 %
Open Quotes	33,687	33,695	859	28,924,358	16,241,060	12,575,531	43.6 %

Fuente BOSS