

UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA
Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas



**IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN DE MIGRACIONES
MASIVAS DE PRODUCTOS EN UNA EMPRESA DE
TELECOMUNICACIONES**

INFORME DE SUFICIENCIA

PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:

INGENIERO DE SISTEMAS

MENA SAAVEDRA, VICTOR MANUEL

LIMA – PERU

2011

DEDICATORIA

A mi hermana Ana María que Dios guarde
en su Gloria, a mi Madre Teresa por su
amor eterno e incondicional, a mi hermana
Cecilia por su lucha constante, a mi Padre
Víctor por ser un Padre ejemplar y a mi hijo
Gabriel quien es mi motivo de lucha
constante.

AGRADECIMIENTOS

A todos mis compañeros, profesores y personal administrativo de la FIIS que a lo largo de muchos años me ayudaron a formarme no solamente como profesional sino también como una persona de bien.

INDICE

DESCRIPTORES TEMATICOS.....	2
RESUMEN	3
INTRODUCCIÓN.....	7
CAPÍTULO I: PENSAMIENTO ESTRATÉGICO.....	9
DIAGNÓSTICO FUNCIONAL.....	9
ORGANIZACIÓN.....	9
CLIENTES.....	13
PROVEEDORES.....	15
PROCESOS.....	16
PRODUCTOS.....	17
DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO.....	21
ANÁLISIS INTERNO.....	23
ANÁLISIS EXTERNO.....	23
MATRIZ DE ESTRATEGIAS FODA.....	24
CAPÍTULO II: MARCO TEORICO Y METODOLOGICO.....	27
TEORIA Y METODOLOGIA DE REFERENCIA.....	27
METODOLOGIA DE ATENCION DE REQUERIMIENTOS.....	27
GESTION DE PROYECTOS (PMBOK).....	29
CAPÍTULO III: PROCESO DE TOMA DE DECISIONES.....	33
IDENTIFICACION DEL PROBLEMA.....	33
SITUACION ACTUAL DEL PROCESO.....	33
IMPACTOS DESFAVORABLES QUE ORIGINA LA SITUACION.....	34
FORMULACION DEL PROBLEMA.....	35
PLANTEAMIENTO DE ALTERNATIVAS DE SOLUCION.....	35
SELECCIÓN DE ALTERNATIVA DE SOLUCION.....	37
PLANES DE ACCION PARA DESARROLLAR LA SOLUCION PLANTEADA.....	41
CAPÍTULO IV: EVALUACION DE RESULTADOS.....	49
RESULTADOS DE LA SOLUCION PLANTEADA.....	49
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	51
GLOSARIO DE TERMINOS.....	54
BIBLIOGRAFÍA.....	60
ANEXOS.....	61

DESCRIPTORES TEMATICOS

Empresa de Telecomunicaciones

Migraciones Masivas

Positive Option

Cíclica de Facturación

Líneas Telefónicas

Speedy

Paquetes Dúos y Tríos

Metodología MEGON

OSIPTEL

PMBOK2

RESUMEN

Con el firme compromiso de impulsar soluciones de sistemas que contribuyan valor al negocio, la Dirección de Sistemas de Telefónica del Perú llevó adelante el reto de una solución que permitiese ofrecer de manera flexible e innovadora nuevas ofertas comerciales a sus clientes. Esto es, ofrecer a los clientes productos o paquetes de productos que les otorguen mayores prestaciones a las actualmente contratadas inicialmente por un periodo de prueba, para luego, incorporar a la cartera del cliente, si éste así lo decidiera (**Modelo Positive Option**), o bien mantener los productos que tenía contratados antes de la oferta comercial propuesta.

Para que esta solución proporcione valor al negocio era clave conseguir el menor impacto posible al proceso actual de atención al cliente y de ventas, particularmente en variables críticas como son tiempo y calidad de la atención. Con este enfoque un equipo de trabajo conformado por miembros de la Dirección de Sistemas de Información y del Negocio acordaron realizar un piloto previo donde Sistemas intervino como consultoría con una base de aproximadamente 3500 clientes en la ciudad de Piura.

Luego de confirmar el éxito de este piloto se optó por solicitar a Sistemas la automatización del proceso formando el equipo de trabajo con el segmento Negocios, área de Calidad y Redes encargado de las plataformas de activación. El levantamiento de las necesidades se realizó a través de una serie de reuniones cuyo objetivo fue la elaboración de especificaciones del proceso para cada una de las áreas involucradas.

Así se trabajó en proporcionar una solución que llevara a cabo una migración masiva por ciclo de facturación de los clientes indicados por el segmento para ofrecerles la nueva oferta comercial sin generar renta fraccionaria, en asegurar la actualización integral de la información en las plataformas de Red y en los diferentes sistemas en los que se gestiona a los Clientes de Negocios y en brindar una opción en línea para actualizar la respuesta de los clientes que llegaran a aceptar quedarse con la oferta comercial luego del período de prueba.

En este contexto, se gestionaron una totalidad de 84,259 clientes a quienes se les ofreció la promoción a fin de ser migrados en ATIS (Sistema Comercial de Telefonía Fija de Perú).

Cabe destacar que la carga masiva, junto con permitir llevar a cabo el proceso de manera más eficiente y transparente ante el cliente, permitió ahorros y eficiencias al hacer la actualización de los sistemas en una sola ejecución. Al

ingresar la información de manera masiva a través de los sistemas se consiguió ahorros en términos de tiempo, así como la reducción de errores al ingreso uno a uno a través del sistema comercial.

Por otra parte, para dar curso eficiente a la aceptación de los clientes a las nuevas ofertas comerciales ofrecidas se incorporó al mismo sistema ATIS, con el que el canal de venta gestiona a los clientes, una pantalla Positive Option de manera de proveer a los ejecutivos una herramienta para gestionar la aceptación de la promoción de manera integral y óptima en tiempo.

Así finalmente se llegó a lograr que 41,758 clientes aceptaran las nuevas ofertas comerciales los cuales se migraron en 4 ciclos de facturación consecutivos, con la aplicación de un descuento a su renta mensual por dos meses, dando el soporte necesario para la implementación efectiva de estas campañas de upsell (migraciones hacia productos de mayor valor agregado por el mismo precio durante la campaña).

Así mismo, se implementó un proceso de retorno, por ciclo también, para mantener lo que cada cliente tenía contratado antes de la nueva oferta comercial ofrecida, si tras el periodo de prueba desistía de la oferta, lo que se aplicó a 42,501 clientes.

Es así que se alcanzaron los objetivos propuestos de aporte de valor al negocio logrando una efectividad del 50% de aceptación y por ende logrando ingresos

para el Segmento Negocios de 5'000,000 de soles el año 2010 y 11'000,000 de soles de ingresos programados para el 2011.

INTRODUCCIÓN

Telefónica del Perú por muchos años se vio imposibilitada de gestionar a sus clientes de manera masiva ofreciéndole campañas que vayan alineadas con los objetivos estratégicos de la empresa, entre otras poder gestionar en gran volumen a sus clientes, este problema principalmente se debe a que los sistemas no estaban preparados para poder efectuar de manera integrada dicha necesidad, con lo cual la empresa tenia solamente una alternativa de gestión la cual era el ingreso de estas campañas de cliente en cliente, es decir uno por uno, con lo cual se incrementaban los tiempos de atención y se incrementaban por ende los costos para poder gestionarlos, debido a que existía mucha intervención manual de las áreas de BackOffice para realizar esto.

Este año se ha llevado a cabo un proyecto innovador que consiste en la generación de migraciones entre Líneas, entre Speedy's y entre Paquetes Dúos y Tríos de manera masiva, cosa que nunca ha sido implementado en la empresa pero que muchas veces se intentó, es decir, ahora se pueden migrar (entiéndase como migración ir de una Línea/Speedy/Paquete Tipo A hacia una

Línea/Speedy /Paquete Tipo B) más de 40,000 clientes en una sola cíclica de facturación, estas migraciones han venido acompañadas de un descuento periódico a la renta mensual de dos o tres meses a fin de que el cliente pueda decidir si quedarse o no con la promoción ofrecida la cual tiene características de más valor.

CAPÍTULO I

PENSAMIENTO ESTRATÉGICO

DIAGNÓSTICO FUNCIONAL

ORGANIZACIÓN.



Telefónica es uno de los operadores integrados de telecomunicaciones líder a nivel mundial en la provisión de soluciones de comunicación, información y entretenimiento, con presencia en Europa, África y Latinoamérica.

Está presente en 25 países y cuenta con una base de clientes que supera los 281,8 millones a septiembre de 2010. Telefónica tiene una fuerte presencia en España, Europa y Latinoamérica, donde la compañía concentra fundamentalmente su estrategia de crecimiento.

El Grupo ocupa la cuarta posición en el sector de telecomunicaciones a nivel mundial por capitalización bursátil, la primera como operador europeo

integrado, y la segunda en el ranking Eurostoxx 50, que agrupa las mayores compañías de la zona Euro (30 de septiembre de 2010).

Telefónica es una empresa totalmente privada, con más de 1,5 millones de accionistas directos y cotiza en el mercado continuo en las bolsas españolas (Madrid, Barcelona, Bilbao y Valencia) y en las de Londres, Tokio, Nueva York, Lima, Buenos Aires y São Paulo.

La compañía dispone de uno de los perfiles más internacionales del sector al generar más de un 60% de su negocio fuera de su mercado doméstico, y se constituye como el operador de referencia en el mercado de habla hispano-portuguesa.

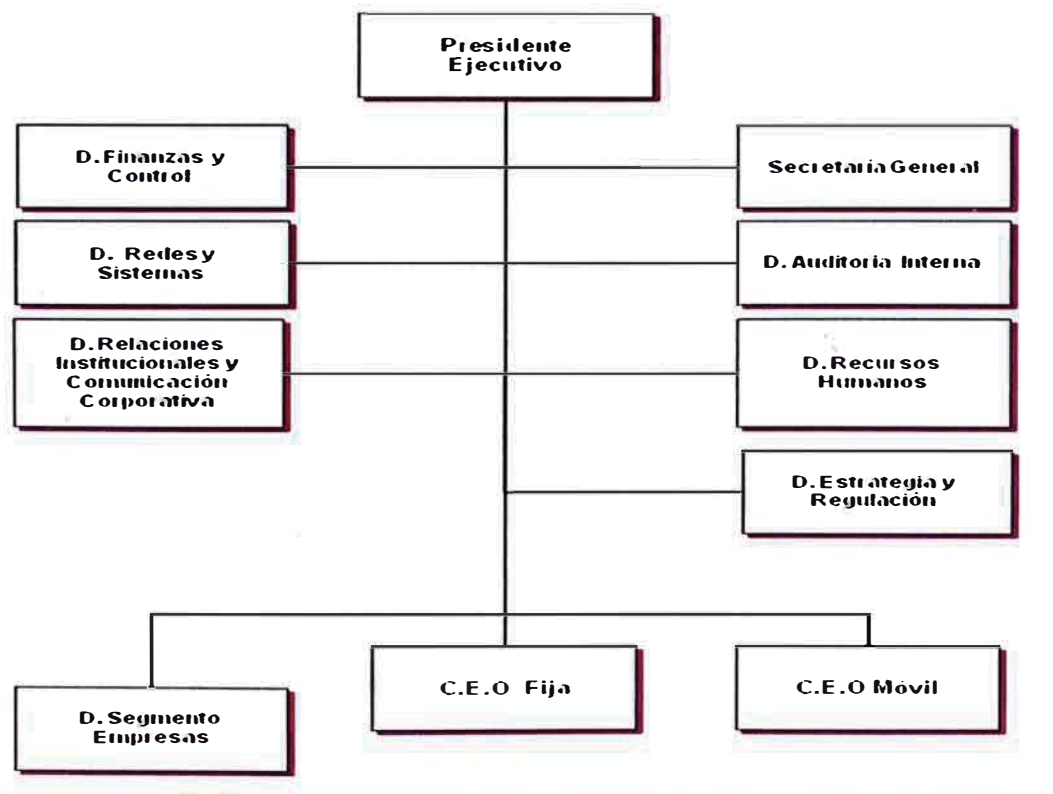
Los accionistas de Telefónica han disfrutado en 2009 de una rentabilidad total del 29,5%, lo que sitúa a Telefónica como líder del ranking de rentabilidad para sus accionistas.

En España, el Grupo cuenta con más de 80 años de experiencia desde su constitución en 1924, dando servicio a más de 47,3 millones de clientes a cierre de septiembre de 2010. En Latinoamérica, la compañía presta servicios a más de 179,1 millones de clientes a 30 de septiembre de 2010, posicionándose como operador líder en Brasil, Argentina, Chile y Perú y contando con operaciones relevantes en Colombia, Ecuador, El Salvador, Guatemala, México, Nicaragua, Panamá, Puerto Rico, Uruguay y Venezuela. En Europa, la

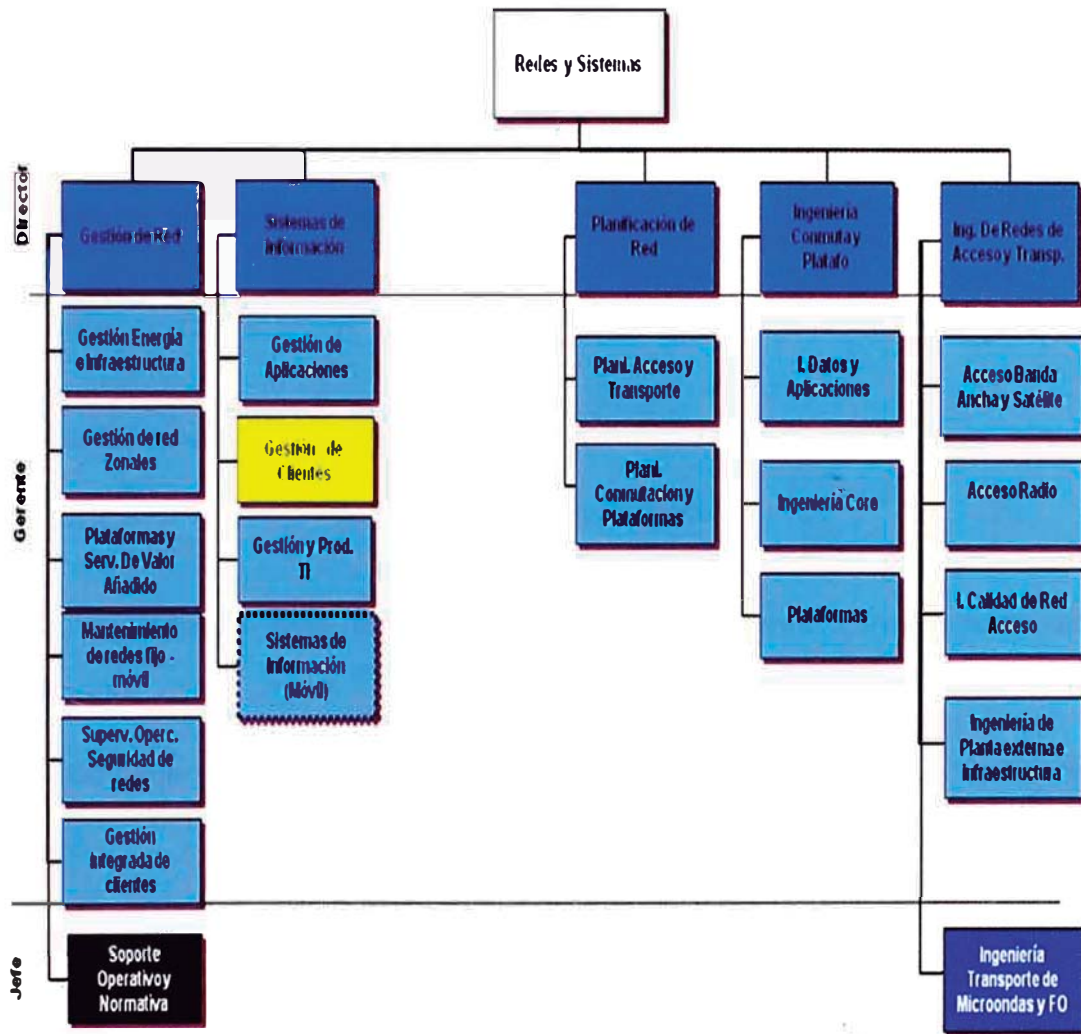
compañía tiene presencia, además de España, en el Reino Unido, Irlanda, Alemania, República Checa y Eslovaquia, dando servicio a más de 55,2 millones de clientes al cierre de septiembre de 2010.

En los últimos 10 años el Grupo Telefónica ha dado un impulso trascendental a las telecomunicaciones en el Perú, instalando más de dos millones de líneas telefónicas y doscientas mil conexiones de banda ancha a internet. Telefónica del Perú tiene un compromiso claro con todos los grupos con los que interactúa, creando valor para los clientes, accionistas, empleados, sociedad, proveedores y medio ambiente.

ESTRUCTURA PAIS PERU



ORGANIGRAMA DE LA VP DE REDES Y SISTEMAS



La gerencia de Gestión de Clientes resaltada en amarillo es la que se encargó de recopilar la información para la automatización y solución del problema planteado conjuntamente con el negocio.

CLIENTES.

En la empresa queremos que el cliente perciba que es el núcleo de nuestra organización, por esta razón se han propuesto incrementar su satisfacción, a través del mejoramiento de nuestro servicio y la oferta de productos más innovadores y competitivos en el mercado.

Los clientes se clasifican en:

Residencial: Persona natural que adquiere el producto y/o servicio con la empresa. Aquí se encuentran los siguientes perfiles:

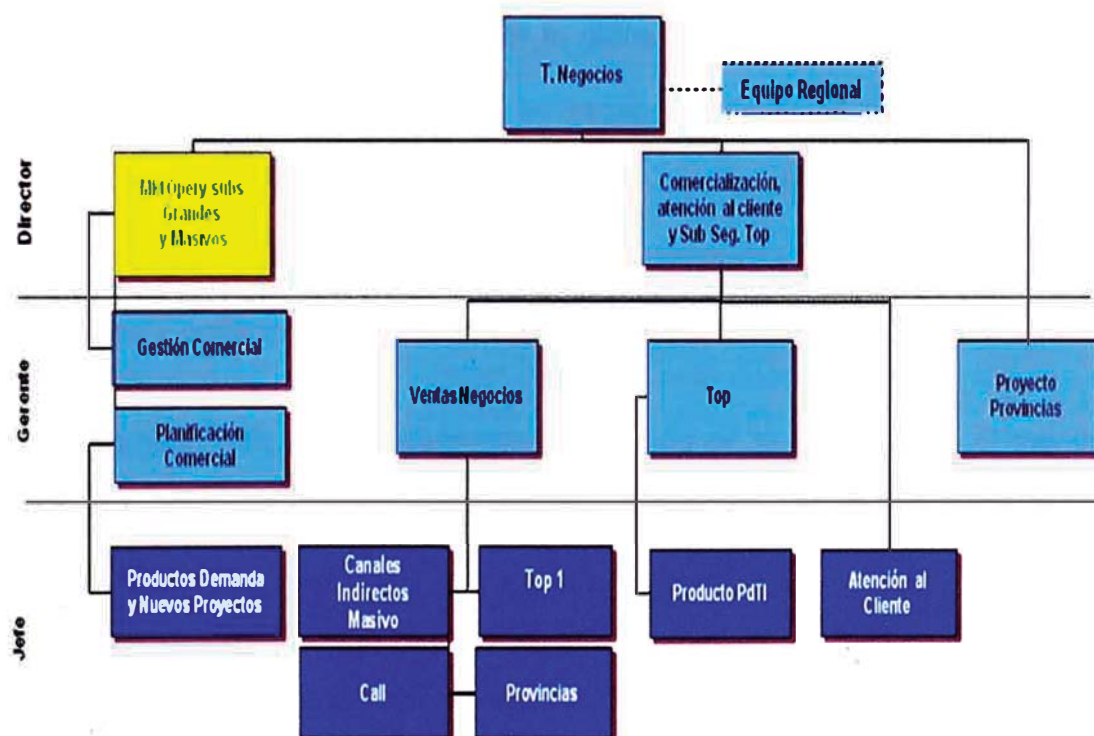
- Los usuarios que usan la línea libre para una comunicación sin restricciones
- Los usuarios que usan la línea control, que quieren tener el control de su consumo
- Los usuarios que activan el servicio cuando lo necesiten bajo la modalidad de prepago.

Empresas: Persona jurídica que contrata el servicio de comunicación integral para su negocio.

Negocios: Pymes y profesionales que adquieren el servicio para una comunicación integral de su negocio.

Gobierno: Entidades e instituciones del estado que solicitan el servicio de voz para uso de comunicación.

Ente Regulador OSIPTEL: También es considerado un cliente a quien informamos de los productos y servicios que están regulados por esta entidad y están sujetos a sanciones monetarias y de suspensión de concesión del servicio ante un incumplimiento de alguna normativa expedida por ellos.



La organización del Segmento Negocios como se muestra en cuadro adjunto se subdivide en dos direcciones, la dirección de Marketing Operativo y Subsegmento Grandes y Masivos y la Dirección de Comercialización, Atención al Cliente y Subsegmento Top, la primera nombrada gestiona básicamente a

negocios PYMES y la segunda a clientes Top Negocios, es la primera Dirección resaltada en amarillo la que solicita la funcionalidad a ser implementada en este proyecto y la que ha participado activamente en coordinación con la gerencia de Gestión de Clientes de Sistemas para la realización del proyecto.

PROVEEDORES.

Las empresas del grupo realizan sus compras de acuerdo a un modelo de gestión común, que se caracteriza por la globalización de las compras, por la profesionalización de la función, por la transparencia en el proceso y por la igualdad de oportunidades a todos los proveedores. Adicionalmente, y de forma progresiva, se están implantando criterios de Responsabilidad Corporativa en los procesos y políticas de compras.

En la actualidad más de 100 empresas del Grupo de la empresa en el mundo utilizan este modelo, denominado Sistema Avanzado de Compras (SAC). En el Perú también se rigen bajo este modelo de compras.

Los proveedores pueden agruparse así:

Empresas de Auditoría y Consultoría: Encargadas de proveer servicios de Auditoría Financiera y Contable. También brindan servicios de Asesoría Tributaria, Financiera y Contable.

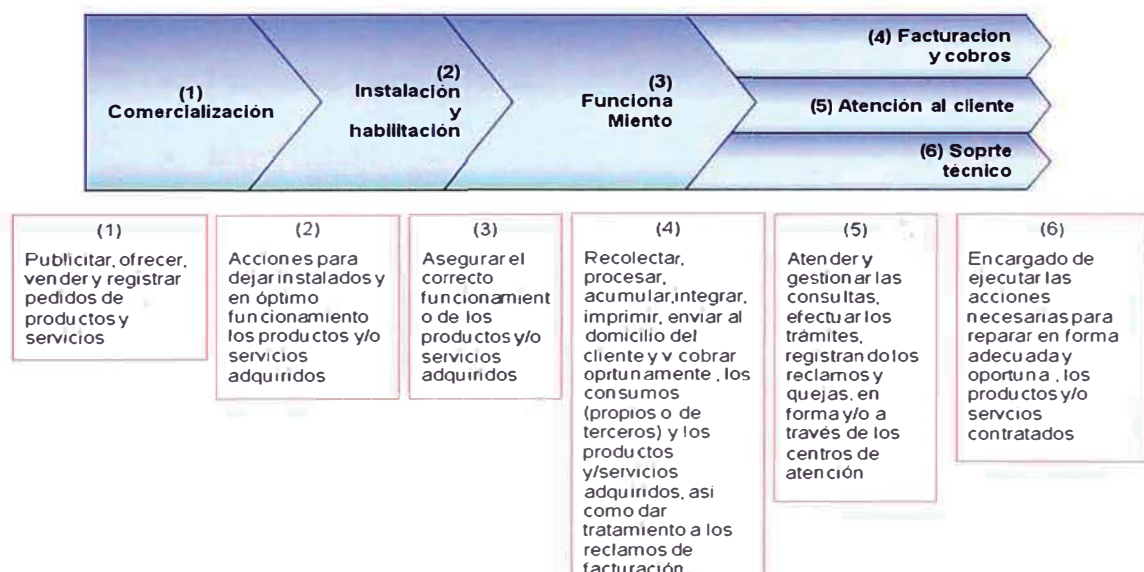
Empresas de Servicios Informáticos: Empresas proveedoras de diversos servicios informáticos como desarrollo de sistemas, consultorías y outsourcing.

Empresas Proveedoras de Equipos y Materiales Telefónicos: Empresas proveedoras de aparatos telefónicos, cables, identificadores de llamadas y accesorios de teléfonos.

Empresas Instaladoras de Servicios: Empresas contratistas encargadas de ejecutar los trabajos necesarios para la instalación en el exterior de las instalaciones telefónicas.

PROCESOS.

Los procesos básicos de la cadena de servicio que tiene la empresa son:



Todos los productos y/o servicios que se ofrecen a los clientes pasan por estos procesos que forman parte de la cadena de valor. El área de sistemas da el soporte necesario para que la operativa diaria funcione adecuadamente y es responsable que todos los aplicativos instalados en producción funcionen correctamente, de haber incidencias es a través de un área de soporte al cliente llamada Help Desk que se canaliza la solución.

PRODUCTOS.

Los productos principales que ofrece Telefónica del Perú son los siguientes:

- Línea Libre
- Línea Control
- Línea Prepago
- Servicios de Internet
- Paquetes Dúos y Tríos
- Migraciones

Línea Libre

- Comunicación sin restricciones.
- Tarifa más económica que una tarjeta 147 para llamadas locales
- Permite contratar Speedy, Planes Premium y Control de larga distancia

- Se puede acceder a todas las promociones
- Se puede contratar diversos servicios de valor agregado: identificación de llamadas, llamada en espera, conferencia tripartita, transferencia de llamadas, casilla de voz y otros.

Línea Control

- Se paga siempre lo mismo
- Se tienen minutos o segundos libres (según el tipo de línea) para hacer llamadas locales a teléfonos fijos e Internet.
- Siempre se reciben llamadas, aunque el saldo se haya agotado
- Se pueden utilizar tarjetas prepago para efectuar llamadas de larga distancia nacional e internacional a teléfonos fijos o móviles y llamadas locales cuando se acaben los minutos o segundos libres.
- Permite contratar Speedy, Plan Control de Larga Distancia y Plan Control Celular
- Se pueden contratar diversos servicios de valor agregado: identificación de llamadas, llamada en espera, conferencia tripartita, transferencia de llamadas, no publicar en guías y otros.

Línea Prepago

- Se activa el servicio cada vez que se puede.
- Los meses que no se activa el servicio no se acumula deuda.

- No llega recibo telefónico
- Mientras esté activo el servicio, se tienen minutos o segundos libres (según el tipo de línea) para realizar llamadas locales a teléfonos fijos y poder recibir llamadas de manera ilimitada.
- Cuando se acaben los minutos, se pueden utilizar tarjetas prepago para efectuar llamadas de larga distancia nacional e internacional a teléfonos fijos o móviles y llamadas locales.
- Incluye casilla de voz con recojo de mensajes gratuitos

Speedy (Servicios de internet)

- Speedy es un servicio de conexión permanente a Internet de alta velocidad y con tarifa plana basado en la tecnología ADSL. Permite acceder a aplicaciones multimedia como juegos en red, videos, descargar archivos de música, etc.
- Esta tecnología hace posible el uso de la línea telefónica para la transmisión de datos sin interrumpir el servicio telefónico.
- Gracias a su conexión permanente, el servicio está siempre activo y los tiempos de conexión a Internet se ven reducidos.
- Esta tecnología maximiza además la velocidad de descarga o recepción de información, haciéndola superior a la velocidad de salida de información.

Paquetes Dúos y Tríos

- Los Dúos y Tríos son combinaciones de servicios de Telefónica existentes a tarifas preferenciales que se pueden tener en la comodidad de la casa, para convertirla en el mejor lugar del mundo.
- Dúo Telefónica: Telefonía + Speedy.
- Trío Telefónica: Telefonía + Speedy + Cable Mágico.

Dúos

Es la combinación de dos productos de Telefónica existentes a tarifas preferenciales con un descuento por el blindaje y que puede tenerlos en la comodidad de su casa. Dúo: Línea + Speedy.

Tríos

Es la combinación de tres productos de Telefónica existentes a tarifas preferenciales con un descuento por el blindaje y que puede tenerlos en la comodidad de su casa Trío: Línea + Speedy + Cable.

Migraciones

- Migraciones entre líneas prepago, control y línea abierta.
- Migraciones entre Speedy
- Migraciones entre servicios Cable Mágico
- Migraciones entre paquetes Dúos y Tríos

- Paquetización desde Líneas, Speedy o Cable hacia Paquetes Dúos y Tríos.

DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO

Misión

Brindar el servicio de telecomunicaciones a nivel nacional con el objetivo de satisfacer la demanda existente y futura, cumpliendo los compromisos adquiridos con sus clientes, empleados, accionistas y con la sociedad de los países en los que opera.

Visión

Queremos mejorar la vida de las personas, facilitar el desarrollo de los negocios y contribuir al progreso de las comunidades donde operamos, proporcionándoles servicios innovadores basados en las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Trabajamos continuamente para ser una compañía:

Innovadora: Traducimos la tecnología en algo fácil de entender y de usar. La innovación es una fuente constante de inspiración para todo lo que hacemos – tanto en nuestros servicios como en nuestros sistemas de gestión- y ella nos permite anticiparnos al mercado y a las expectativas de nuestros clientes.

Competitiva: La innovación nos ayuda a ser más competitivos. No nos conformamos con lo que ya hemos conseguido y no hay límites a la sana ambición de ser líder mundial de las telecomunicaciones. Nuestra obligación es ir más allá en todo lo que hacemos, sin renunciar nunca a nada.

Abierta: Actuamos de forma clara, abierta, transparente y accesible con todos. Hacemos de la escucha y el diálogo una de nuestras mayores fortalezas. Somos una compañía que se compromete y aprende de las realidades culturales y sociales de las comunidades en las que está presente.

Comprometida: Demostramos nuestro compromiso cuando cumplimos lo que decimos; cuando aplicamos de forma responsable la capacidad transformadora de nuestras tecnologías; y cuando reconocemos que la forma de alcanzar el resultado es tan importante como el resultado en sí mismo.

Confiable: “Confiable” es el resultado de ‘fiabilidad’ y ‘confianza’. La fiabilidad en todo lo que hacemos tiene que ser fuente de diferenciación, de competitividad, de liderazgo y de relación con nuestras audiencias a largo plazo. Ganamos la confianza, a su vez, por nuestra capacidad de cumplir los compromisos adquiridos. Nuestra meta es ganar la confianza de todos.

ANÁLISIS INTERNO.

FORTALEZAS:

1. Infraestructura de TI con soporte al cliente interno y externo.
2. Experiencia del equipo humano en prestación del servicio.
3. Sinergias del grupo en procesos de servicios
4. Red de telefonía fija con mayor infraestructura y cobertura en el país
5. Cultura Organizacional

DEBILIDADES:

1. Time to Market no óptimo para el lanzamiento de comercialización de nuevos productos y servicios.
2. Tarifas cada vez menos competitivas ante la competencia.
3. Falta de facilidades técnicas físicas para la instalación.
4. Sistema de Información corporativo único y poco flexible a cambios.
5. Falta de agilidad en la atención de un servicio integral.

ANÁLISIS EXTERNO.

OPORTUNIDADES:

1. Aprovechar las nuevas tecnologías de red con Móviles
2. Nuevos productos y servicios con sinergias del grupo

3. Aprovechar la red para la recaudación
4. Mejorar los ingresos
5. Mejorar la imagen corporativa de Telefónica

AMENAZAS:

1. Competencia con nuevos productos a menores precios.
2. Ente Regulador OSIPTEL y sus medidas de reducción de tarifas
3. Incremento de la telefonía móvil y reducción de tarifas de prepago y post pago.
4. Alianzas estratégicas de los competidores

MATRIZ DE ESTRATEGIAS FODA

Luego de realizado el Análisis FODA, lo agrupamos en una matriz donde ubicamos los Objetivos Estratégicos de la Empresa (OE) y vemos como se relacionan entre sí con las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades. Por ejemplo, un Objetivo Estratégico puede atacar una debilidad y convertirla en una oportunidad.

De todos los objetivos estratégicos que se presenta para el segmento Negocios, el que se buscó lograr con este trabajo es la **“Convergencia Fijo y Cable – Productos Dúos y Tríos” (OE5)**, esto conllevó a realizar esfuerzos y cambios sustanciales en los procesos del negocio y de sistemas a fin de automatizar y

masificar las ofertas de los productos Línea, Speedy y Cable para la satisfacción del cliente y a su vez lograr mayores ingresos para la organización.

En base a lo explicado anteriormente se identificaron problemas que impedían llegar al objetivo siendo el más relevante y prioritario el que estaba relacionado a sistemas, que es materia de discusión para esta monografía.

Sobre el problema escogido se plantearon las alternativas de solución y se escogió la mejor alternativa.

MATRIZ DE ESTRATEGIAS FODA.

Matriz FODA

	Oportunidades	Amenazas
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aprovechar las nuevas tecnologías de red con móviles. 2. Nuevos productos y servicios con sinergias del grupo. 3. Aprovechar la red Recaudación 4. Mejorar Ingresos 5. Mejorar la Imagen corporativa de Telefónica 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Competencia con nuevos productos a menores precios 2. Medidas de OSIPTEL 3. Incremento de telefonía móvil y baja de tarifas. 4. Alianzas estratégicas de competidores
Fortalezas <ol style="list-style-type: none"> 1. Infraestructura de TI . 2. Capital humano valioso. 3. Sinergias del grupo en procesos operativos 4. Red de telefonía fija a nivel nacional 5. Cultura Organizacional 	OE3: Mejorar la Eficiencia Operativa (F2, O5), (F5, O5) OE4: Convergencia fijo móvil : Producto de Telefonía Inálambrica OE5 : Convergencia fijo y cable : Producto Duos y Trios.	OE2: Comercialización de PAQUETES productos y servicios Fijo .Movil, cable y speedy.(F3, O1,O3, O4)
Debilidades <ol style="list-style-type: none"> 1. Time to Market no óptimo 2. Tarifas cada vez menores 3. Falta de facilidades técnicas 4. Sistema corporativo poco flexible 5. Falta de agilidad en la atención de un servicio integral. 	OE7: Disminución del Time to Market (O2, D1) OE6: Crear el mejor lugar para trabajar (F2, D5), (O5, D5) OE3: Mejorar la Eficiencia Operativa (O2,D5),(F1.D4)	OE1: Convertira nuestros clientes en Fans FIDELIZANDOLOS (O1, D5) OE8: Flexibilidad en los procesos operativos (O2,D5) (A1,D1)

DEFINICIÓN DE LAS ESTRATEGIAS

Nuestro Objetivo estratégico elegido es el OE5: Convergencia Fijo Cable: Productos Dúos y Tríos.

Objetivo específico: Masificar las ventas de los paquetes Dúos y Tríos en Telefónica del Perú de tal manera que se puedan brindar campañas con descuentos temporales ofreciendo productos de mayor valor al actualmente contratado por el cliente.

Los problemas que se presentan para lograr el objetivo fueron:

- **Problema 1:** Impactaba en el Segmento Negocios a nivel operativo y económico, en la preparación del plan de implantación integral en todos los canales de ventas a nivel nacional para realizar las migraciones de manera individual.
- **Problema 2:** El sistema informático de la fija no contaba con la funcionalidad para soportar las migraciones masivas de Líneas, Speedy y Paquetes Dúos y Tríos.

El problema a solucionar con este trabajo es el Problema 2, el cual requería implementar las migraciones masivas de Líneas, Speedy y Paquetes Dúos y Tríos.

CAPÍTULO II

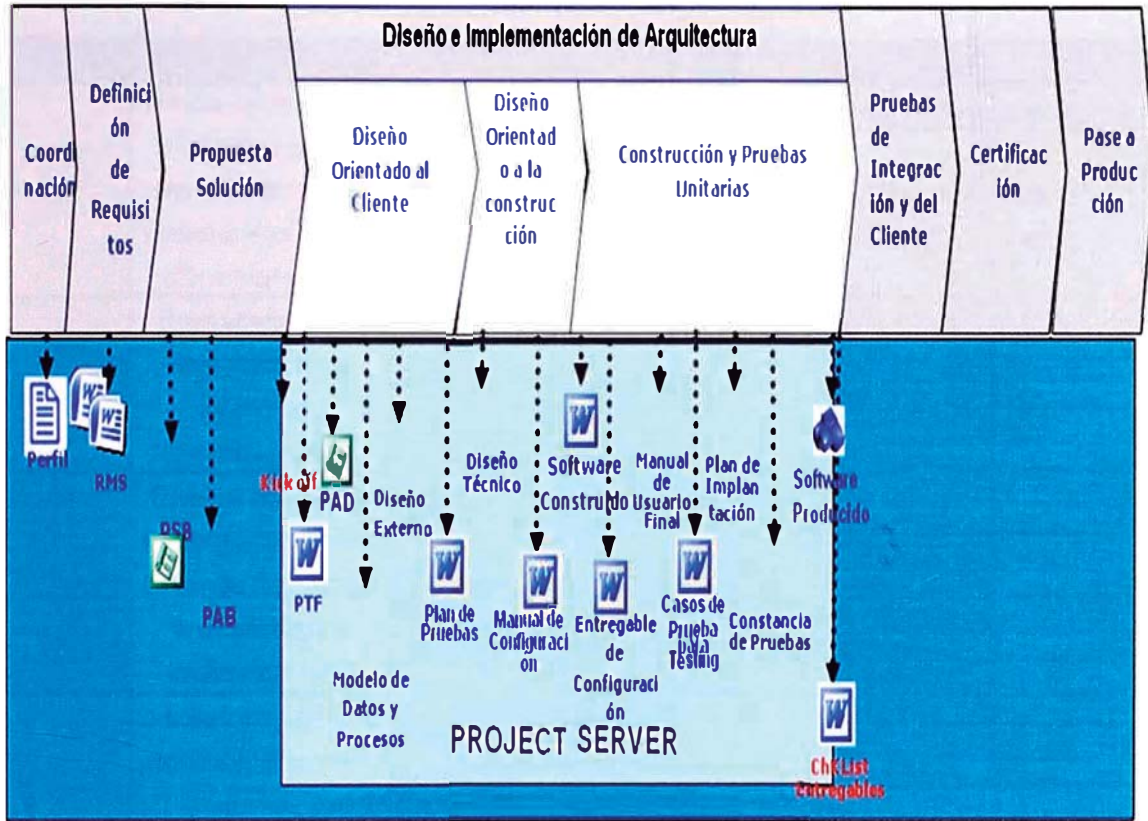
MARCO TEORICO Y METODOLOGICO

TEORIA Y METODOLOGIA DE REFERENCIA

METODOLOGIA DE ATENCION DE REQUERIMIENTOS.

La metodología de atención de requerimientos en Telefónica del Perú es realizada en base la Metodología MEGON (Marco Estratégico de Gestión Orientada al Negocio) y también utilizando principios de la Gestión de Proyectos actuales, de tal manera que se tienen claramente definidos los entregables de cada una de las etapas del proyecto de sistemas, se adjunta el flujo actual de la atención de requerimientos:

GRAFICO 1: FLUJO DE ATENCION DE REQUERIMIENTOS



Para iniciar el desarrollo de un proyecto se debe aprobar la Propuesta de Solución (PTF) con la finalidad de poder solicitar al negocio la autorización de inicio respectiva, en el cuadro adjunto se muestra a los participantes y responsabilidades para la consecución de dicho entregable.

GRAFICO 2: MATRIZ DE RESPONSABILIDADES – ELABORACION DE PTF (Propuesta Técnico Funcional)

Objetivo	Descripción	Etapa del Proceso	Entregable	Elaborado por	En apoyo de	Remitido a:
Que	Se realiza el relevamiento de información, se define las necesidades del cliente en términos de lo que el sistema debe de hacer o mostrar	Coordinación	Perfil	Cliente	Gestor de Cliente	Gestor de Cliente
		Definición de Requisitos	RMS	Gestor de Cliente	Gestor de Desarrollo	Gestor de Desarrollo
Cómo	El suministrador indica de forma técnica como se implementará el requerimiento del cliente.	Propuesta de Solución	PS	Suministrador		Gestor de Desarrollo
Cuándo	El suministrador elabora un cronograma tentativo en base a una cantidad de jornadas que de ser aprobado serán consideradas en la PMT		PA			
Cuánto cuesta	Se realiza la integración de las propuestas del bloque, testing y TI. Se determina el costo del requerimiento considerando: ΣJornadas *PMUT por bloque+ costos hardware y licencias + costos NO AM + Costos de Servicios Profesionales		PSI			
	Se realiza la integración de los cronogramas considerando los tiempos del bloque o bloques, testing y TI.	PAI	Interlocutor de Bloque o Líder integrador	Testing, TI, Suministrador		

GESTION DE PROYECTOS (PMBOK)

Para llevar a cabo el proyecto de forma exitosa se utiliza principalmente las recomendaciones dadas por el Instituto de Administración de Proyectos (Project Management Institute), el cual formula estándares profesionales y promueve la

gestión de proyectos, la guía principal vendría a ser el PMBOK la cual contiene un grupo de procesos y áreas de conocimiento que son reconocidas como buenas prácticas en la administración de proyectos.

El PMBOK tiene 5 grupos de procesos básicos los cuales son:

1. Inicio,
2. Planificación,
3. Ejecución,
4. Control y Monitoreo, y
5. Cierre.

Los procesos se caracterizan por tener entradas, herramientas y técnicas y salidas. Además cuenta con 9 áreas de conocimiento:

1. Gestión de la Integración.
2. Gestión del Alcance.
3. Gestión del Tiempo.
4. Gestión de la Calidad.
5. Gestión de Costos.
6. Gestión del Riesgo.
7. Gestión de Recursos Humanos.
8. Gestión de la Comunicación en Proyectos, y
9. Gestión de las Adquisiciones.

El Project Management Institute (PMI®) es una entidad mundial sin fines lucrativos dedicada a la Gerencia de Proyectos. Establecido en 1969 y con sede en Filadelfia, Pensilvania, Estados Unidos, el PMI fue fundado por cinco voluntarios.

Hoy el PMI es considerado una comunidad global, con más de 115.000 profesionales asociados, representando 125 países. Los profesionales afiliados vienen virtualmente de todas las industrias, incluyendo aeroespacial, automotriz, negocios, construcción, ingeniería, servicios financieros, tecnología de la información, farmacéutico, salud y telecomunicaciones.

El PMI también edita una publicación anual: el PMBOK Project Management Body of Knowledge (PMBOK), es un patrón de Gerencia de Proyectos. El PMBOK es ampliamente aceptado por diversas industrias siendo el patrón de hecho de Gerencia de Proyectos.

El siguiente cuadro muestra la correspondencia entre los grupos de procesos y las áreas de conocimiento:

GRAFICO 3: GRUPO DE PROCESOS Y AREAS DE CONOCIMIENTO (PMI)

Procesos de un Área de Conocimiento	Grupos de Procesos de Dirección de Proyectos				
	Grupo de Procesos de Iniciación	Grupo de Procesos de Planificación	Grupo de Procesos de Ejecución	Grupo de Procesos de Seguimiento y Control	Grupo de Procesos de Cierre
4. Gestión de la Integración del Proyecto	Desarrollar el Acta de Constitución del Proyecto 3.2.1.1 (4.1) Desarrollar el Enunciado del Alcance del Proyecto (Preliminar) 3.2.1.2 (4.2)	Desarrollar el Plan de Gestión del Proyecto 3.2.2.1 (4.3)	Dirigir y Gestionar la Ejecución del Proyecto 3.2.3.1(4.4)	Supervisar y Controlar el Trabajo del Proyecto 3.2.4.1 (4.5) Control Integrado de Cambios 3.2.4.2 (4.6)	Cerrar Proyecto 3.2.5.1 (4.7)
5. Gestión del Alcance del Proyecto		Planificación del Alcance 3.2.2.2 (5.1) Definición del Alcance 3.2.2.3 (5.2) Crear EDT 3.2.2.4 (5.3)		Verificación del Alcance 3.2.4.3 (5.4) Control del Alcance 3.2.4.4 (5.5)	
6. Gestión del Tiempo del Proyecto		Definición de las Actividades 3.2.2.5 (6.1) Establecimiento de la Secuencia de las Actividades 3.2.2.6 (6.2) Estimación de Recursos de las Actividades 3.2.2.7 (6.3) Estimación de la Duración de las Actividades 3.2.2.8 (6.4) Desarrollo del Cronograma 3.2.2.9 (6.5)		Control del Cronograma 3.2.4.5(6.6)	
7. Gestión de los Costes del Proyecto		Estimación de Costes 3.2.2.10 (7.1) Preparación del Presupuesto de Costes 3.2.2.11 (7.2)		Control de Costes 3.2.4.6 (7.3)	
8. Gestión de la Calidad del Proyecto		Planificación de Calidad 3.2.2.12 (8.1)	Realizar Aseguramiento de Calidad 3.2.3.2 (8.2)	Realizar Control de Calidad 3.2.4.7 (8.3)	
9. Gestión de los Recursos Humanos del Proyecto		Planificación de los Recursos Humanos 3.2.2.13 (9.1)	Adquirir el Equipo del Proyecto 3.2.3.3 (9.2) Desarrollar el Equipo del Proyecto 3.2.3.4 (9.3)	Gestionar el Equipo del Proyecto 3.2.4.8 (9.4)	
10. Gestión de las Comunicaciones del Proyecto		Planificación de las Comunicaciones 3.2.2.14 (10.1)	Distribución de la Información 3.2.3.5 (10.2)	Informar el Rendimiento 3.2.4.9 (10.3) Gestionar a los Interesados 3.2.4.10 (10.4)	
11. Gestión de los Riesgos del Proyecto		Planificación de la Gestión de Riesgos 3.2.2.15 (11.1) Identificación de Riesgos 3.2.2.16 (11.2) Análisis Cualitativo de Riesgos 3.2.2.17 (11.3) Análisis Cuantitativo de Riesgos 3.2.2.18 (11.4) Planificación de la Respuesta a los Riesgos 3.2.2.19 (11.5)		Seguimiento y Control de Riesgos 3.2.4.11 (11.6)	
12. Gestión de las Adquisiciones del Proyecto		Planificar las Compras y Adquisiciones 3.2.2.20 (12.1) Planificar la Contratación 3.2.2.21 (12.2)	Solicitar Respuestas de Vendedores 3.2.3.6 (12.3) Selección de Vendedores 3.2.3.7 (12.4)	Administración del Contrato 3.2.4.12 (12.5)	Cierre del Contrato 3.2.5.2 (12.6)

CAPÍTULO III

PROCESO DE TOMA DE DECISIONES

IDENTIFICACION DEL PROBLEMA

SITUACION ACTUAL DEL PROCESO

En la actualidad las campañas para ofrecer los productos en Telefónica del Perú se realizan de manera puntual e individual, gestionando a los clientes utilizando a la fuerza de ventas de la empresa a través de los canales de atención (104, Agencias Autorizadas, Multicentros, Call In, Call Out, etc), es decir, se les ofrece a los clientes las campañas o promociones de manera personalizada y una vez aceptada la promoción por el cliente se ingresan las promociones a través de los canales de BackOffice a través del Sistema Comercial de manera individual.

IMPACTOS DESFAVORABLES QUE ORIGINA LA SITUACION

1. Utilización de la Fuerza de Ventas de Telefónica del Perú para la gestión de las promociones, esto implica un alto uso de recursos humanos para ofrecer las campañas y generan un costo a la empresa por las actividades que realizan. El costo por comisión en registro de peticiones que ingresan los canales de venta en la empresa es de S/. 0.50 por registro, si la campaña es ofrecida es a 20,000 clientes los costos por este concepto son 10,000 soles por dicha campaña.
2. El tiempo de atención de la campaña ofrecida no se controla adecuadamente debido a que cada promoción ofrecida al ser ingresada a los sistemas de manera individual imposibilita el seguimiento integral de la promoción. Los tiempos de atención por cada una de estas peticiones van entre 2 y hasta 15 días útiles según lo dispuesto por el regulador OSIPTEL.
3. No es transparente la campaña para el cliente debido a que se registran los pedidos conforme el cliente acepta la campaña, esto produce el cobro de la renta fraccionaria en el recibo telefónico lo que causa confusión al cliente en su siguiente recibo.

FORMULACION DEL PROBLEMA

Dada la situación actual descrita definimos el problema de la siguiente manera:

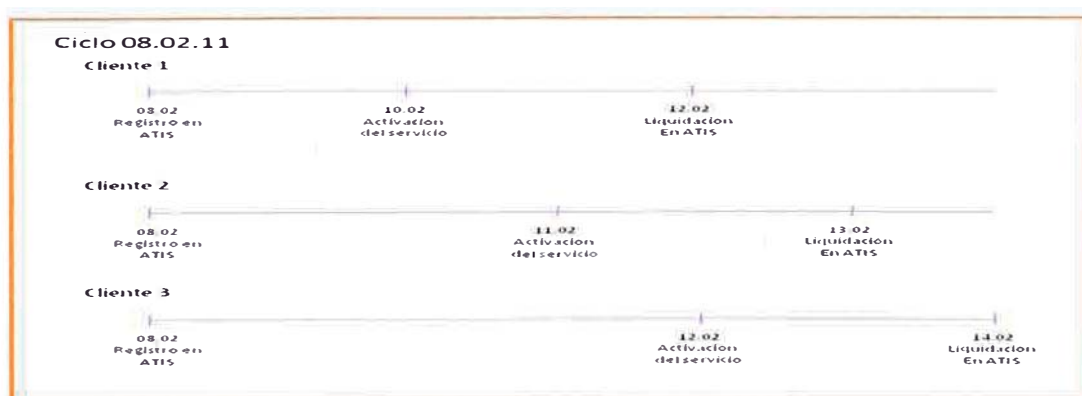
“No existe una atención adecuada de las campañas masivas que ofrece Telefónica del Perú debido a que el tratamiento actual para ofrecer las campañas se realiza de forma individual y no masiva e integral, y por lo tanto no es posible realizar un seguimiento y control adecuado de las campañas”

PLANTEAMIENTO DE ALTERNATIVAS DE SOLUCION

Alternativa 1

Realizar en la cíclica de facturación la migración masiva desde el sistema comercial ATIS emitiendo las órdenes de activación a través del Sistema Gestel en las plataformas de red para su posterior liquidación, en la liquidación de la petición se actualizará el parque del cliente en el sistema comercial ATIS con la nueva promoción.

GRAFICO 4: GRAFICO EXPLICATIVO ALTERNATIVA 1 (Proceso Masivo):



Ventajas:

1. Tiempo menor de desarrollo.
2. Menor impacto en los sistemas.

Desventajas:

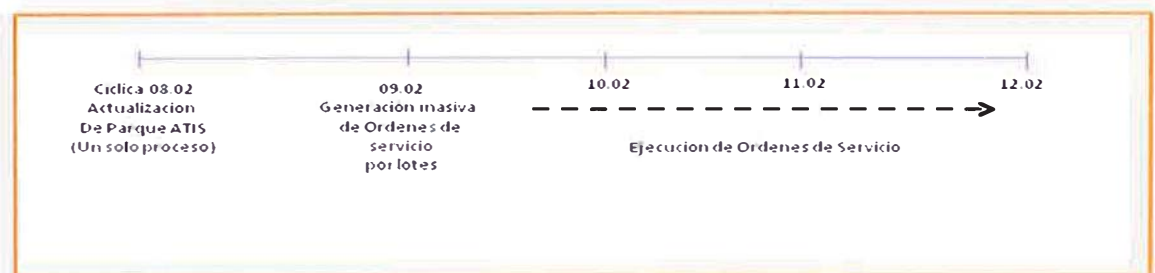
1. Los pedidos fluyen masivamente pero cada uno de manera independiente con diferentes fechas de activación y liquidación en los sistemas.
2. No hay transparencia ante el cliente debido a que se mostrará la renta fraccionaria en el recibo telefónico.

Alternativa 2

Realizar primeramente la actualización del parque del cliente en el sistema comercial ATIS con la nueva promoción y en la cíclica de facturación, una vez actualizado el parque empezar la generación de órdenes de servicio a través del Sistema Gestel en las plataformas de red.

GRAFICO 5: GRAFICO EXPLICATIVO ALTERNATIVA 2 (Proceso Masivo):

Ciclo 08.02.11



Ventajas:

1. Mayor madurez de la solución.
2. Más transparencia ante el cliente en el recibo telefónico debido a que evita el cálculo de renta fraccionaria.
3. Mayor control y seguimiento a las peticiones del proceso.

Desventajas:

1. Mayor costo.

SELECCIÓN DE ALTERNATIVA DE SOLUCION

Para la selección de una de las alternativas de solución se usaron diferentes criterios, los cuales unos tenían mayor relevancia que otros. A continuación se detallarán los criterios usados mostrando su respectivo peso y la valoración obtenida.

En la mayoría de casos estas valoraciones no se realizaron de una manera metódica, sino por experiencia del grupo evaluador con sustentos concretos.

CRITERIO 1: Tiempo de Implantación.

Debido a las necesidades urgentes del Segmento Negocios se requiere una implementación a corto plazo para poder contar con una solución automatizada por sistemas.

CRITERIO 2: Costo de Desarrollo.

Debido a que el alcance del proyecto es grande, los costos también lo serán, de ahí la importancia de los costos de desarrollo para esta solución.

CRITERIO 3: Transparencia en el recibo telefónico para el cliente.

Este es uno de los criterios de mayor importancia debido a que el cliente debe tener claridad en el recibo telefónico y debe ser entendible a fin de no recibir quejas o reclamos.

CRITERIO 4: Experiencia en el negocio

Para la implementación será necesario que el equipo de trabajo tenga el mejor conocimiento de los requisitos funcionales solicitados.

CRITERIO 5: Integridad de la Solución.

Este criterio es importante debido a que las propuestas por cada una de estas alternativas tienen relacionados supuestos que determinan el tiempo de desarrollo, la calidad del producto, el alcance, entre otros, con la finalidad de brindar una solución integral a nivel de sistemas y activación de servicios en las plataformas de red y lograr el menor riesgo posible para el éxito del proyecto.

A continuación se presenta un cuadro comparativo basado en los criterios mencionados anteriormente con puntajes obtenidos. El peso de las evaluaciones se considera de acuerdo a las necesidades del proyecto.

Escala de ponderaciones:

1. Malo
2. Medio Malo
3. Regular
4. Medio Bueno
5. Bueno

La dirección de TI proporcionó valores estimados de las diferentes soluciones con respecto a los tiempos y a la arquitectura que se maneja, así como datos técnicos de los sistemas comerciales actuales, y los proveedores tienen contacto directo con los negocios y ofrecen estimados de costo y tiempo a grandes rasgos ya que no se realizó un análisis exhaustivo de todas las necesidades implicadas por parte de ellos.

Las fuentes para el otorgamiento de los puntajes fueron dos:

1. Juicio de Expertos.
2. Encuestas realizada al Negocio solicitante.

GRAFICO 6: MATRIZ DE PUNTAJE / CRITERIOS /PONDERACIONES

ITEM	CRITERIO	PESO	PUNTAJE		TOTAL	
			ALTERNATIVA 1	ALTERNATIVA 2	ALTERNATIVA 1	ALTERNATIVA 2
1	Tiempo de Implantación	20%	4	2	0.8	0.4
2	Costo de Desarrollo	10%	4	2	0.4	0.2
3	Transparencia en el recibo telefónico	30%	1	5	0.3	1.5
4	Experiencia en el negocio	10%	2	2	0.2	0.2
5	Integridad de la Solucion	30%	2	4	0.6	1.2
		100%			2.3	3.5

- Los tiempos de implementación para la alternativa 1 fueron de 4 meses mientras que la alternativa 2 se estimó en 5 meses de desarrollo, por tal motivo mejor puntaje obtuvo la alternativa 1.
- Los costos de desarrollo de la alternativa 1 fueron 300,000 soles mientras que el desarrollo de la alternativa 2 fueron 550,000 soles, por lo que la alternativa 1 obtuvo el mayor puntaje.
- Si bien el costo y tiempo de implementación son criterios importantes la transparencia ante el cliente es a entender del Segmento Negocios uno de los criterios más importantes para el éxito de su campaña. La alternativa 1 no conduce a este objetivo en tanto que la alternativa 2 esta totalmente alineada.
- La experiencia en el negocio también es importante debido a que ellos son quienes definen los requerimientos a implementar, en este caso al ser una solución netamente de automatización de la solución no es tan importante como los tres primeros criterios.
- El criterio Integridad de la Solución está enfocado a buscar una solución integral a lo requerido sin afectar al cliente en lo mas mínimo, es un criterio muy importante ya que garantiza el mínimo de incidentes que se puedan presentar, no solamente a la solución por parte de los sistemas sino también a la activación del servicio en las plataformas de manera ordenada y controlada.

PLANES DE ACCION PARA DESARROLLAR LA SOLUCION PLANTEADA

El proyecto motivo del presente trabajo se realizó aplicando la metodología de la atención de flujo de requerimientos descrito en el marco teórico, así como también con la aplicación de las mejores prácticas del PMBOK.

Dada la necesidad urgente del Negocio se tuvo que buscar una solución con entregables por hitos a fin de mitigar la necesidad imperiosa de una solución rápida.

Los hitos de implementación del proyecto son los siguientes:

HITO 1: Conversión Masiva de Líneas, Speedy y Paquetes

Consiste en la conversión en parque ATIS y Centrales de perfiles de Líneas, Speedy, Paquetes y de (Línea + Speedy) a Paquetes Dúos por un periodo de 2 meses en el cual se aplicará un descuento de tal manera que se le cobre al cliente el equivalente a la Renta Origen. Esta conversión será masiva e incluye:

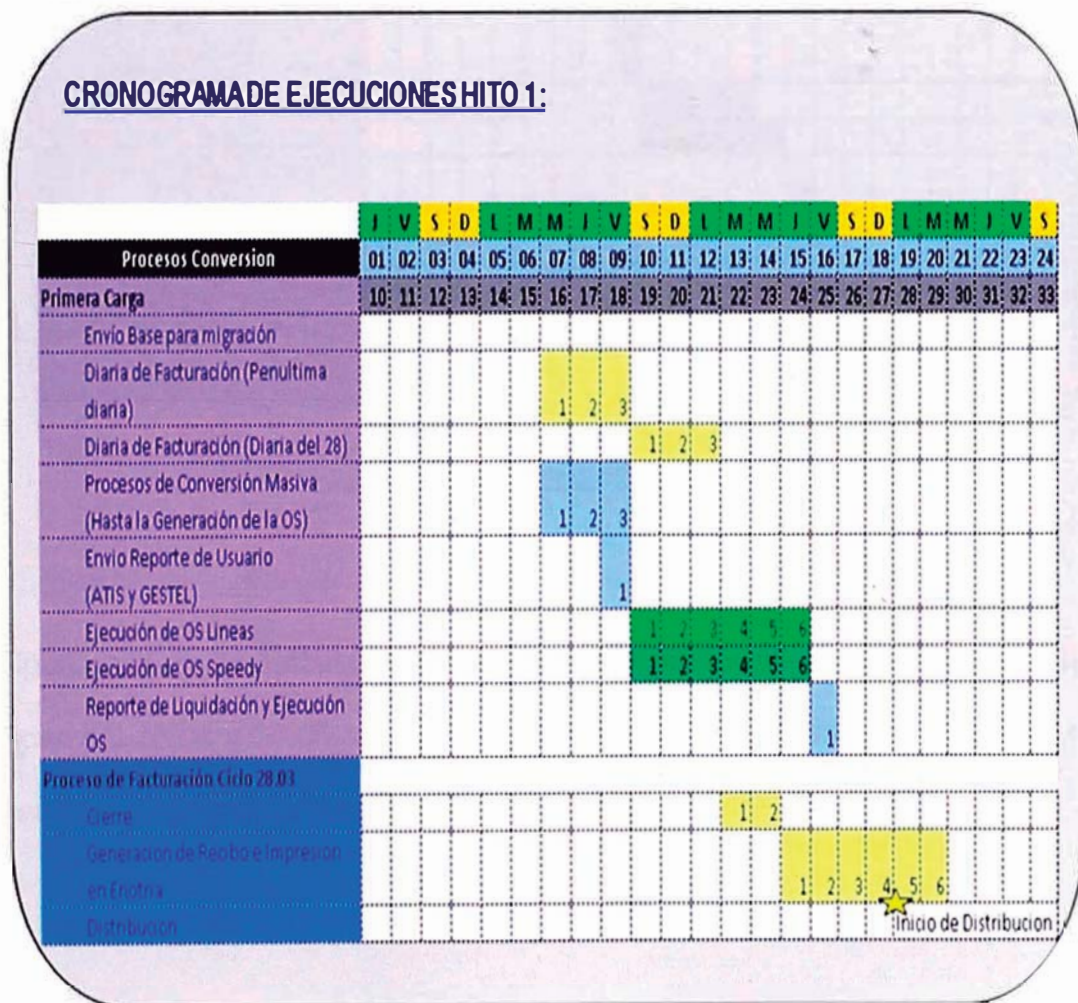
- Validación previa en Gestel (Cambio de Número, FFTT, Pedidos en vuelo, etc.)
- Conversión de Parque en ATIS e inserción de descuento por 2 meses (Descuento Temporal en ATIS).
- Generación de Ordenes de Servicio en Gestel (Líneas y Speedy).

Conversión de 172 combinaciones (tipos) definidas por el Negocio.

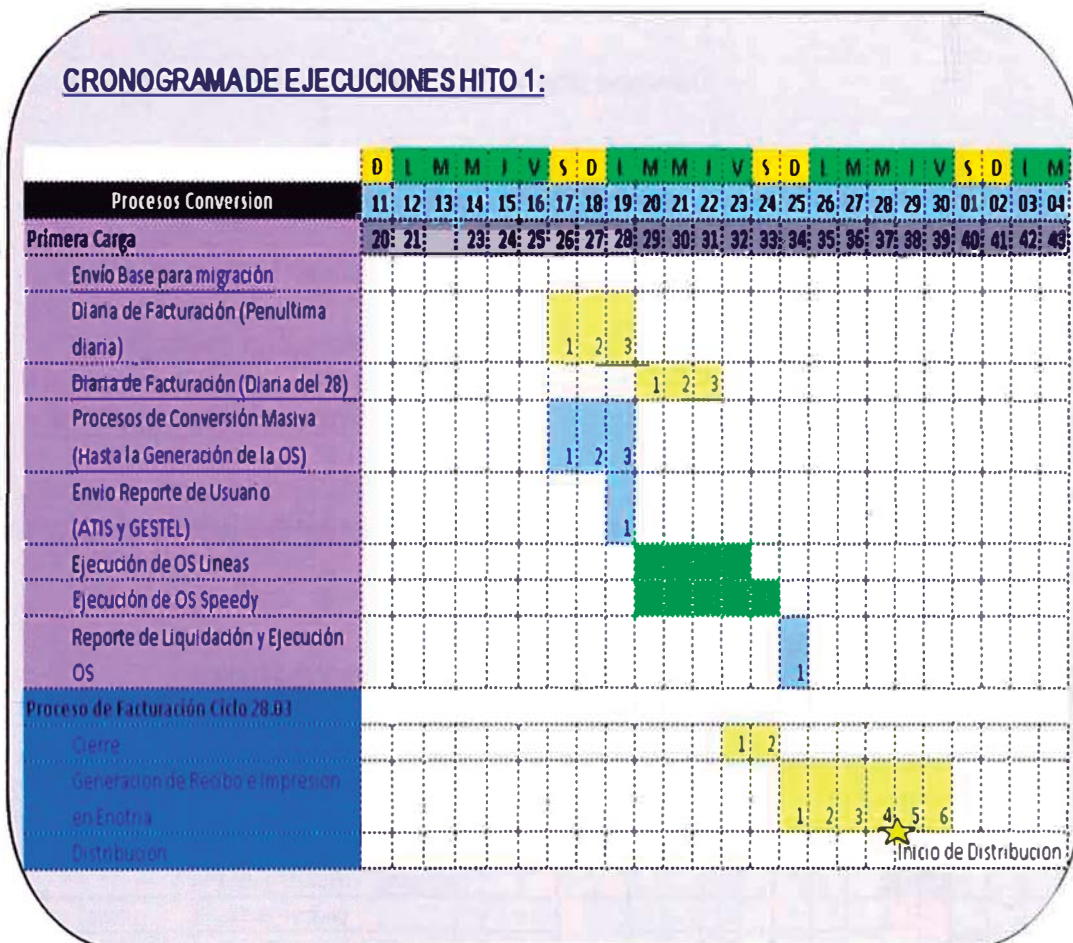
- Pruebas de Usuario Comercial y de Red: Del 22.02.10 al 26.02.10
- Validación de Facturación Usuario: Del 16.03.10 al 02.04.10
- Comité Extraordinario de Pase a Producción: 08.04.10
- Pase a Producción: 08.04.10 (Aplicación en la cíclica del 08.04)

GRAFICO 7: CRONOGRAMA DE EJECUCIONES DE LA MIGRACION MASIVA:

CICLO 08.04 :



CICLO 18.04:



De igual manera se ejecutaron las migraciones masivas correspondientes a las cíclicas del 28.04 y 28.05, en total las migraciones ejecutadas fueron cuatro de acuerdo a lo indicado en el resumen ejecutivo del presente informe.

HITO 2 : Registro de Aceptación:

Creación de Pantalla Positive Option en ATIS para poder realizar la gestión de aceptación del nuevo perfil o retorno al perfil original.

- Pruebas de Usuario Comercial y de Red : Del 19.03.10 al 24.03.10
- Pruebas de Facturación : No aplica, al ser un aplicativo comercial.
- Pase a Producción : Del 05.04.10 al 07.04.10

GRAFICO 8: CRONOGRAMA MIGRACION MASIVA HITO 2:

		Enero				Febrero				Marzo					Abril			
Actividades		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4
ATIS - Front	Configuración Prd.Especiales																	
	Adecuación Consulta Integral																	
	Registro de Aceptación																	
	Reporte de Aceptación																	
	Prueba Unitaria																	
	Pruebas Usuario - Comercial																	
Testing	Pruebas Testing																	
Pase Producción																		

Básicamente este módulo de Registro de Aceptación servirá para que la fuerza de ventas pueda contactar con el cliente y gestionar la aceptación o no de la campaña, este módulo también emite reportes diarios con la finalidad de llevar el control de la aceptación de los clientes y con la finalidad de armar la base de datos para el retorno a su perfil original de aquellos clientes que no hayan aceptado la campaña.

Las pantallas desarrolladas en este módulo básicamente son las siguientes y fueron construidas en un desarrollo local del Sistema ATIS-AC:

GRAFICO 9: PANTALLAS PRINCIPALES HITO 2:

**HITO 2 : Registro de Aceptación:
Modificación Consulta Integral :**

Consulta Integral del Cliente - DV90015

Criterios de Búsqueda
 N° Identificación
 Cliente
 Cuenta

Datos Cliente, Cuenta y PC
 Telf. Ref.: _____ Cliente: _____ Cuenta: _____
 Nombre: _____ Ape 1: _____ Ape 2: _____
 Núm. Doc.: _____ Documento Principal: _____
 Tipo: _____ Figuración en Oulo: _____
 Segmento: _____ CUC: _____ Inscripción: _____
 Dirección de Instalación: _____ Fin Vig: _____ Inicio Vig: _____
 Dirección Postal: _____ Sector: _____
 Manzana: _____
 Subtipo de PC: _____ Financiamiento: _____ Ruta de Cobro: _____
 Tipo de Uso: _____ Deuda Total: _____ Ciclo Facturación: _____
 Estado PC: _____ N° de Recibos: _____ Tecnología: _____
 Datos Contacto
 Teléfono 1: _____ Teléfono 2: _____
 E-mail: _____
 Último contacto registrado
 Tipo: _____ Motivo: _____ Sub Motivo: _____
 Estado: _____ Fecha/Hora Registro: _____

ESTADO DE POSITIVE OPTION

Mensajes: _____

POSITIVE OPTION Petición... Copia... Eliminar... Contactar... Facturar... Anular... **Volver**

**HITO 2 : Registro de Aceptación:
Nueva Pantalla Positive Option (DA ATIS):**

POSITIVE OPTION

DATOS DEL CLIENTE

Usuario: GX0001
 Cuenta: 22222222
 Teléfono: 13584501
 Cliente: 11111111
 Fecha de Contacto: 2010-01-12
 Origen: Texto 1
 Destino: Texto 2
 GAF: Texto

INGRESO DE RESPUESTA

Estado: Acepto, Rechazo, Lo Pervazá, No Abordado
 Motivo: Sin motivo, No desea pagar más, Cordando con producto actual, No confío en Telefónica, No soy el encargado de pago, Me ha ocasionado problemas

Código de Vendedor: XXXXXX
 Nombre de Vendedor: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

HISTORICO DE RESPUESTAS

No.	Fecha y Hora Contacto	Estado	Motivo	Código de Vendedor
1	2010-01-05 09:30	No Abordado	Sin motivo	XXXXXX
2	2010-01-17 16:05	Lo Pervazá	Sin motivo	XXXXXX

Volver Grabar

HITO 3 : Reversión Masiva de Líneas, Speedy y Paquetes

Reutilización del Proceso Conversor del Hito 1 para el retorno de aquellos clientes que han desistido la promoción de Negocios.

- Pruebas de Usuario Comercial y de Red : Del 26.04.10 al 14.05.10
- Pase a Producción : 28.05.10

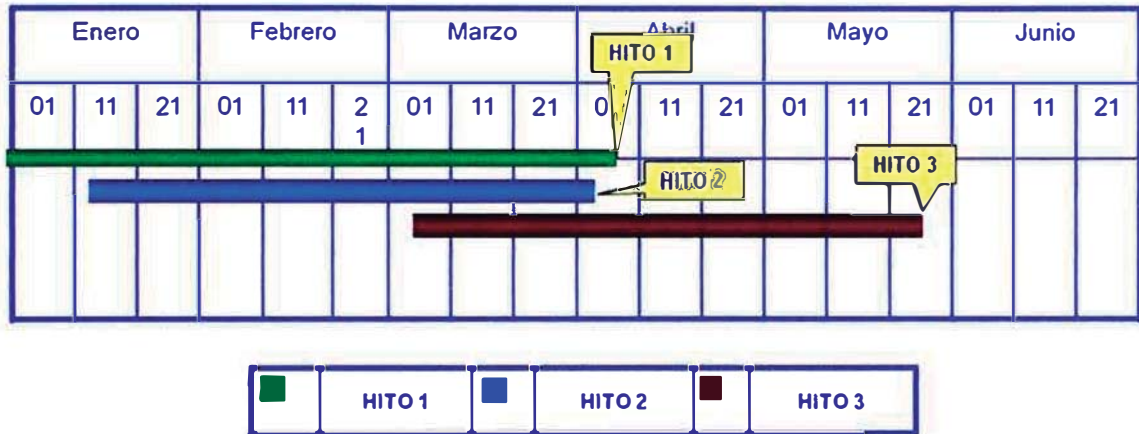
GRAFICO 10: CRONOGRAMA MIGRACION MASIVA HITO 3:

Actividades	Inicio - Término	Marzo			Abril			Mayo		
Revisión de Matriz	08/03 - 10/03									
Construcción Mapeos	11/03 - 31/03									
Pruebas Unitarias	05/04 - 09/04									
Pruebas Integrales	12/04 - 23/04									
Pruebas Usuario Comercial - Provisión	26/04 - 14/05									

Se muestra integralmente el cronograma ejecutivo del proyecto con sus tres hitos:

- HITO 1 : MIGRACION MASIVA DE LINEAS, SPEEDYS Y PAQUETES
- HITO 2 : REGISTRO DE ACEPTACION POSITIVE OPTION
- HITO 3 : REVERSION MASIVA DE LINEAS, SPEEDYS Y PAQUETES

GRAFICO 11: CRONOGRAMA INTEGRAL MIGRACION MASIVA POSITIVE OPTION:



A continuación se presentan los Diagramas de Flujo de Procesos de los Hitos en referencia:

GRAFICO 12: DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESOS HITO 1

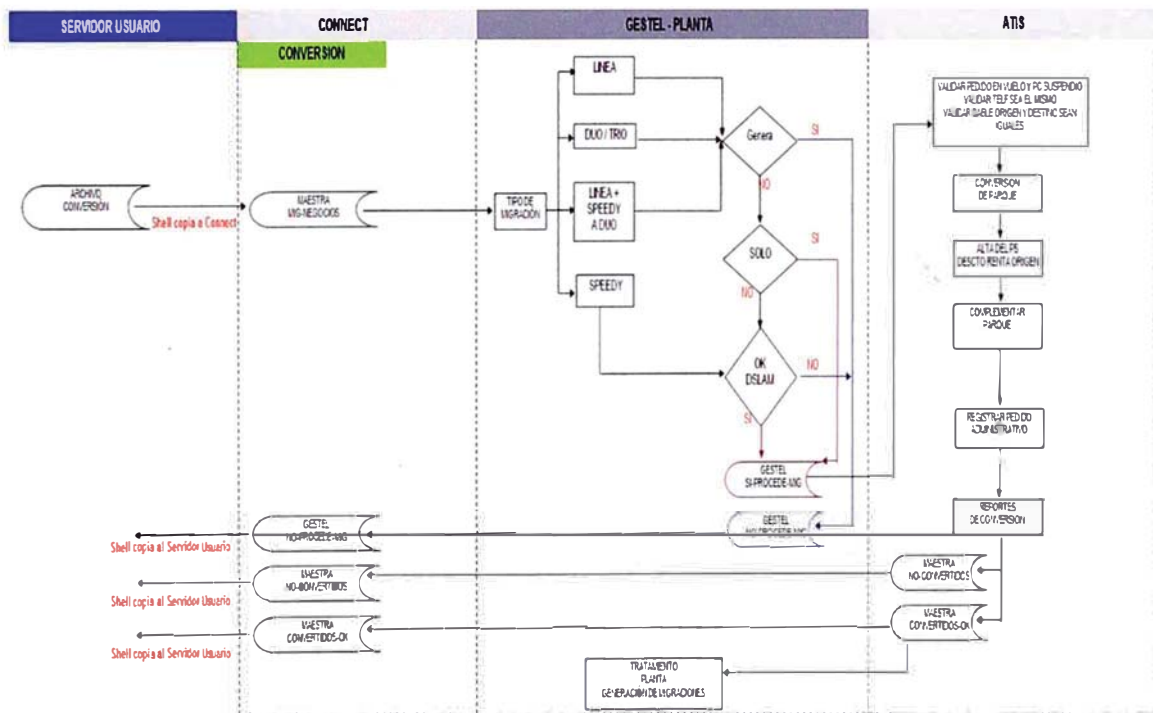


GRAFICO 13: DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESOS HITO 2

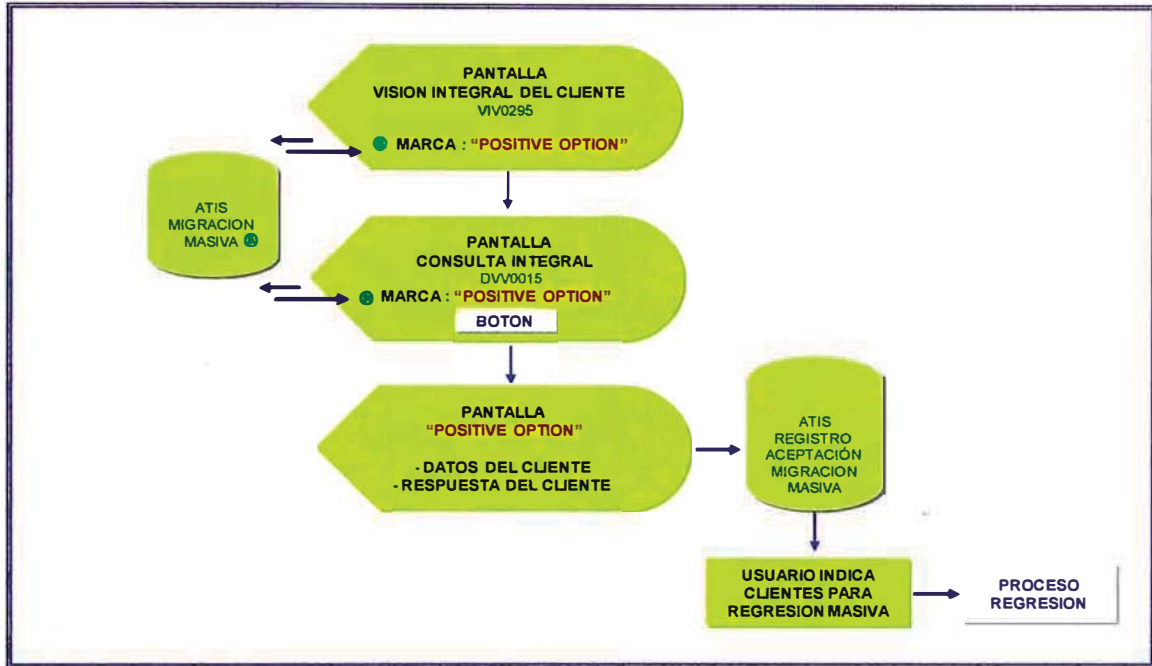
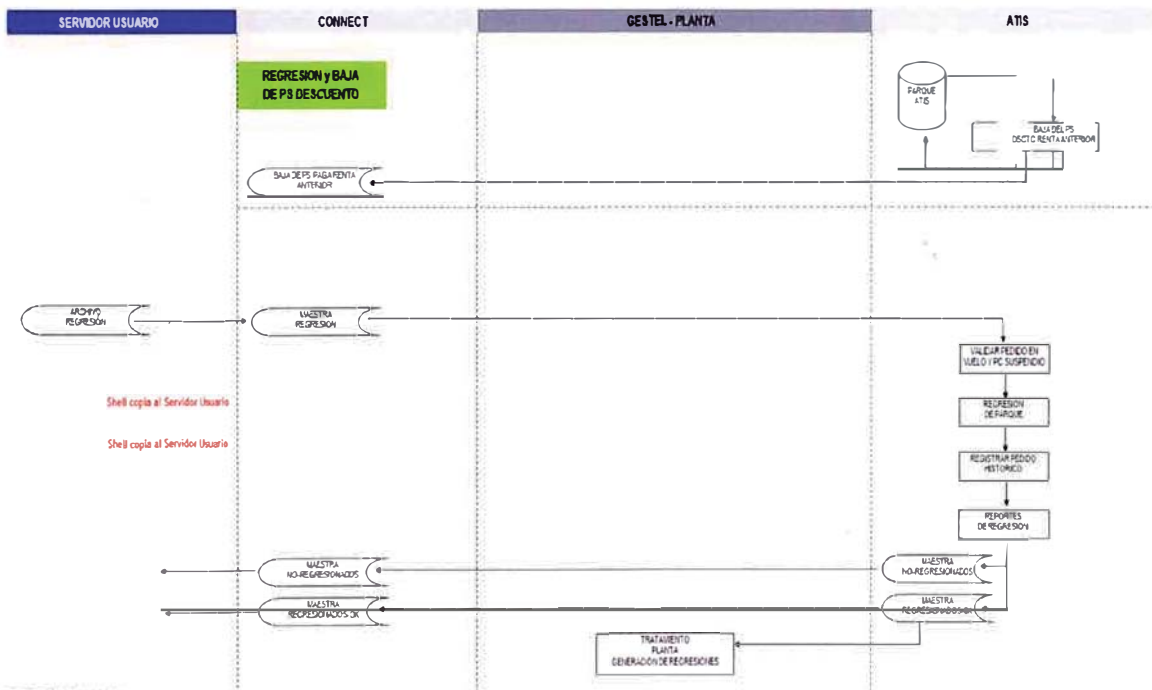


GRAFICO 14: DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESOS HITO 3



CAPÍTULO IV

EVALUACION DE RESULTADOS

RESULTADOS DE LA SOLUCION PLANTEADA

A nivel de aceptación de la Campaña de Migración Masiva: Luego de las cuatro migraciones realizadas en las cíclicas del 08.04, 18.04, 28.04 y 28.05 se obtuvo una aceptación del 50% de clientes que aceptaron la campaña luego de transcurridos los dos meses de promoción, tal como muestra en el cuadro adjunto:

GRAFICO 15: CUADRO DE RESULTADOS FINALES MIGRACION MASIVA

CIERRE CAMPAÑA POSITIVE OPTION

		08.04	18.04	28.04	28.05	TOTAL	
BASE TOTAL		35,599	21,821	14,973	11,866	84,259	
		8.04	18.04	28.04	28.05	TOTAL MIGRADO	% PART. In /out
DIGITEX	IN	1204	915	1140	146	3,405	23%
	OUT	4030	3065	3818	488	11,401	77%
	TOTAL	5,234	3,980	4,958	634	14,806	
ATC	OUT	4,428	4,069	1,609	4,097	14,203	100%
ALLUS	OUT	2878	1887	983	575	6,323	100%
OTROS	IN	2,972	1,419	1,244	791	6,426	100%
TOTAL	IN	4,176	2,334	2,384	937	9,831	21%
	OUT	11,336	9,021	6,410	5,160	31,927	79%
EFFECT.		44%	52%	59%	51%	50%	
TOTAL		15,512	11,355	8,794	6,097	41,758	

Los canales IN y OUT descritos en el grafico 15 se refieren a canales de gestión ya sea cuando el cliente llama a Telefónica a solicitar un servicio determinado y es abordado para ofrecerle la campaña (IN) o en el caso de que Telefónica aborde al cliente específicamente para ofrecerle la campaña mediante un abordaje dirigido (OUT).

A nivel económico con un costo total del proyecto de 550,000 soles aproximadamente, los resultados de ingresos para el 2010 han sido de 5 millones de soles y se estima ingresos para el 2011 de aproximadamente 11 millones de soles.

Antes: Tratamiento manual de Campañas. Después: Automatización de Campañas (Masivas)

Antes: Control de campañas deficiente. Después: Control óptimo de Campañas

GRAFICO 16: CUADRO DE RENTABILIDAD DE LA SOLUCION

	2010	2011	Total
Costos del Proyecto	550,000.00	50,000.00	600,000.00
Ingresos Segmento Negocios	5,000,000.00	11,000,000.00	16,000,000.00
Rentabilidad			15,400,000.00

La rentabilidad neta es de 15'400,000.00 soles.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES:

- Se ha conseguido la aplicación de campañas masivas a través de una solución de Sistemas de productos de Líneas, Speedy y Paquetes Dúos y Tríos para los clientes de Telefónica del Perú. Se ha logrado la reducción de tiempos de atención de los pedidos de las campañas ofrecida en un 60%, así como el aumento en la calidad de la atención de las campañas.
- Se ha logrado asegurar la actualización integral de la información en las plataformas de Red y en los diferentes sistemas en los que se gestiona a los Clientes de Negocios de Telefónica del Perú.
- Se ha obtenido ahorros en gastos significativos en utilización de personal para la gestión de las campañas bajo la modalidad anterior (Uno a uno) en un 70%.

- Se ha logrado un nivel de aceptación de la campaña Positive Option de un 50% generando por esta iniciativa ingresos para el Segmento Negocios de 5M de soles en el 2010 y 11M de soles proyectados para el 2011.
- La solución técnica ha permitido, como se muestra en el presente informe, un ahorro tanto de recursos económicos como humanos debido a que brinda una automatización muy importante con respecto a la anterior manera de gestionar las campañas en Telefónica del Perú.
- Es importante también que la construcción de esta solución haya sido implementada en tres hitos debido a la necesidad del Negocio esto nos ha permitido lograr que la gestión automatizada de las campañas se puedan realizar con los plazos que nos había solicitado el cliente y por ende lograr los objetivos de ingresos en el año 2010. Para el año 2011 simplemente se esta realizando la ejecución en cada cíclica con muy poca intervención manual o humana.
- La lección aprendida más importante es que se ha logrado realizar un desarrollo de solución muchas veces intentado anteriormente en la empresa, y que tiene como cimiento la intervención de cada stakeholder de manera comprometida, esto ha permitido el éxito del proyecto y el logro de los beneficios esperados.

RECOMENDACIONES:

- Se recomienda la reutilización de esta solución para beneficio de otros Segmentos como Residencial y Mayorista en la empresa.
- Se recomienda automatizar aun más algunas partes del proceso como la elaboración de la matriz de combinaciones de migración, así como la automatización de la entrega de los archivos input para el proceso y el envío de los informes de resultados al usuario.
- Se recomienda incorporar en el futuro nuevos productos y servicios que ofrece Telefónica del Perú al proceso de migración masiva, como por ejemplo productos como Bolsas de Tráfico , Servicios Suplementarios de Líneas con la finalidad de potenciar el catálogo de productos y servicios de las campañas masivas.

GLOSARIO DE TERMINOS

Líneas Telefónicas:

Servicio de voz de la Telefonía Fija que por el pago de una renta mensual se ofrece al cliente minutos para llamadas y servicios suplementarios (Memovox, Conferencia Tripartita, Identificador de Llamadas, Desvíos de Llamadas, Transferencia de Llamadas, etc.), las líneas telefónicas de la telefonía fija se dividen en 3 grupos:

- Líneas Libres, aquel tipo de línea que no tiene restricciones y cuyo perfil permite realizar todo tipo de llamadas ya sea llamadas locales, Larga Distancia Nacional, Larga Distancia Internacional, Llamadas a Moviles,etc.
- Líneas Control, aquel tipo de línea que contiene una cantidad de

minutos para llamadas locales y una vez consumida la cuota de cada línea (p.e 200 minutos) inmediatamente se corta a nivel de las centrales la posibilidad de continuar realizando llamadas, este servicio permite que el cliente lleve el control sobre su renta mensual y no pagar mas por llamadas en exceso que pueda realizar.

- Líneas Prepago , aquel tipo de línea similar a las líneas control pero cuya diferencia es que los pagos se realizan en entes recaudadores de Telefónica como centro de cobros o Bancos, en este caso no existe el recibo telefónico sino que el cliente debe de acercarse a realizar el pago para su continuidad con el servicio.

Speedy:

Servicio de Internet que permite la navegación ilimitada por un pago de una renta mensual, este servicio es de diferente costo para el cliente dependiendo de la velocidad que se contrate, actualmente existen velocidades que se ofrecen desde los 500KB hasta los 5 Megas.

Paquetes Dúos y Tríos:

Dúos, consiste en la paquetización de los servicios de Líneas Telefónicas mas Speedy, incluye un descuento que hace que el cliente pague una menor renta que si contratara ambos servicios de manera individual.

Tríos, consiste en la paquetización de los servicios de Líneas Telefónicas mas Speedy mas TV Cable, incluye un descuento que hace que el cliente pague una menor renta que si contratara los tres servicios de manera individual.

Migración:

Consiste en el cambio de perfil ya sea de una Línea Telefónica, Speedy o Paquete Dúo o Trío, básicamente el proyecto en referencia abarca los 4 grupos siguientes de Migración:

- Migración entre Líneas Telefónicas.
- Migración entre Speedy.
- Migración entre paquetes Dúos o Tríos.
- Paquetización de Líneas y Speedy monoproductos hacia Dúos.

Cíclica de Facturación:

Es la fecha en que se realiza el corte de facturación a los clientes a fin de que se les cobre los conceptos incurridos a lo largo del mes contratado.

En Telefónica del Perú actualmente se tiene tres ciclos de facturación 08,18 y 28 de cada mes, es decir, por ejemplo para un cliente con los ciclos de facturación indicados se le cobra los conceptos incurridos de la sgte manera:

- Ciclo 08.02, va desde el 08.01 al 07.02, todos los conceptos periódicos o aperiódicos contratados por el cliente en ese periodo se le cobra en el recibo telefónico.
- Ciclo 18.02, va desde el 18.01 al 17.02, todos los conceptos periódicos o aperiódicos contratados por el cliente en ese periodo se le cobra en el recibo telefónico.
- Ciclo 28.02, va desde el 28.01 al 27.02, todos los conceptos periódicos o aperiódicos contratados por el cliente en ese periodo se le cobra en el recibo telefónico.

Renta Fraccionaria:

Es la fracción de renta mensual que se le cobra al cliente por la contratación de un servicio nuevo, para clarificar la definición ponemos el siguiente ejemplo:

El 01.10 el cliente solicita el servicio Speedy, por lo tanto en su recibo de ciclo 08.10 se le cobrará la renta de la siguiente manera:

- Renta fraccionaria desde el 01.10 hasta el 07.10 calculada de la siguiente manera :
 - $\text{Nro. de días} \times \text{Renta Mensual} / 30$, para el ejemplo sería $07\text{días} \times 89 \text{ soles} / 30$.
- Renta adelantada por el servicio que para el ejemplo es de 89 soles.

Positive Option:

Modelo de oferta de campañas en el que se le ofrece al cliente mejores servicios a los actualmente contratados con un descuento adicional por la campaña y por un determinado número de meses que defina el negocio, en este periodo al cliente se le gestiona con la finalidad de que mantenga los nuevos servicios o retorne a su perfil original en el caso que no acepte la campaña.

Plataformas de Red:

Son aquellas plataformas de servicios donde se activan físicamente ya sea las líneas telefónicas, el Speedy o el Cable.

Sistema ATIS:

Sistema Comercial de la Telefonía Fija en donde se registran las peticiones que el cliente solicita para su posterior activación en las plataformas de red.

Sistema Gestel:

Sistema de Aprovisionamiento de la Telefonía Fija que recibe las peticiones del sistema comercial ATIS y sirve como puente para el envío de las órdenes de servicio a las centrales de las plataformas.

Renta Mensual:

Concepto periódico que los clientes deben pagar por la contratación de un servicio.

BIBLIOGRAFÍA.

1. Guía de los Fundamentos de la Dirección de Proyectos, Cuarta Edición
2. (Guía del PMBOK). Project Management Institute Inc. (2008)
3. Capítulo PMI Lima Perú. – Estrategias de Implementación de una PMO.
4. PMI Exam Preparation – Rita Mulcahy
5. Metodología MEGON(Marco Estratégico de Gestión Orientada al Negocio)

ANEXOS.

Anexo 1. Perfil del Cliente

Perfil

Migración masiva de clientes Negocios y Paga renta de origen

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Área: Segmento Negocios	Área: Segmento Negocios	Área: Dirección de Productos
Telef:	Telef:	Telef:
Fecha: 07/07/09	Fecha: 07/07/09	Fecha: : 23/06/09

Hoja de control de versiones

Versión	Ítems modificados	Área Solicitante	Fecha
1.0	Borrador del documento		03/07/2009
2.0	Versión preliminar		07/07/2009

Nota : Actualizar la hojas de Control de Versiones

1. INTRODUCCIÓN

Situación esperada/ Objetivo

Situación actual

Actualmente contamos con clientes que cuentan con planes que no se encuentran alineados con los objetivos del Negocio.

El desarrollo de esta migración masiva permitirá potenciar la estrategia comercial de retención de clientes frente a la estrategia de nuestros competidores, además este requerimiento forma parte del lanzamiento de la nueva Cartera de Negocios.

Situación Esperada / Objetivo

- Realizar la configuración en sistemas de la promoción por migración paga renta de origen para 2 y 3 meses.

- Configurar en los sistemas los DESCUENTOS para la promoción Paga menos Renta de origen por las migraciones masivas de los clientes Negocios :
 - Migración masiva de líneas Abiertas y Control a las líneas parrillas , con un descuento con el cual el cliente pagará por 1, 2 ó 3 meses la renta antigua original.
 - Migración masiva del Speedy Negocios de la antigua escalera a su equivalente de la Nueva escalera con un descuento con el cual el cliente pagará por 1, 2 ó 3 meses la renta antigua original.
 - Migración masiva de Paquetes Dúo y Trío como producto Origen a Dúo y Trío como producto Destino, con un descuento con el cual el cliente pagará por 1, 2 ó 3 meses la renta antigua origen.
 - Migración de Conformación de Dúos (Línea + Speedy monoproducción) como producto origen a paquetes Dúos como producto Destino , con un descuento con el cual el cliente pagará por 1, 2 ó 3 meses la renta antigua origen .

- Debe ser posible el dar de alta a un segundo PS de descuento si así se requiera. Es decir, si inicialmente se ofreció al cliente una promoción de 2 meses, pero se requiere que se renueve por 1 mes más, deberá cargarse masivamente el alta de la PS de 1 mes adicional. La carga masiva se gestionará con otro requerimiento, pero se requiere que haya convivencia entre los PS de dscto que se creen.

- Realizar una migración masiva de nuestros Clientes Negocios hacia la Nueva Cartera de Negocios.

Esta migración deberá realizarse mediante una carga de base de datos donde se indicará la promoción paga renta de origen que se deberá aplicar a cada cliente. La migración deberá efectuarse en fecha de cierre de la cíclica para evitar renta fraccionaria.

- Esta migración deberá realizarse mediante una carga de base de datos donde se indicará la promoción paga renta de origen que se deberá aplicar a cada cliente. La migración deberá efectuarse en fecha de cierre de la cíclica para evitar renta fraccionaria (Devolución / Notas de Crédito). El flujo a seguir es:

1. El área comercial elaborará la base de clientes a incluir en esta campaña considerando que se deberán cumplir los siguientes requisitos:
 - a. La línea debe soportar la velocidad Speedy destino a la cual se va a migrar (validación con Planificación)
 - b. Deberá haber coherencia entre la información del servicio en los sistema comercial (ATIS) y provisión (GESTEL) y el de planta interna (DSLAM)
 - c. El servicio Speedy deberá tener estado "Activo" en Speedy SIG. Es decir, se validará el estado del servicio en ese sistema.
 - d. No tener pedido en vuelo en ATIS
 - e. La línea no debe estar suspendida (ni por deuda ni APA) ni en baja
2. Actualización del parque ATIS (cambio de servicios y alta PS dscto de promoción). Esta actualización debe hacerse en el último día de su cíclica de facturación del cliente para no generar rentas fraccionarias.

3. Envío de casos (clientes) actualizados a GESTEL para proceder con la generación de OOSS. Se podrá casos de:
 - a. Migración de Línea
 - b. Migración de Speedy
 - c. Migración de Línea + Speedy
 - d. Migración entre Paquetes (que al interno en Gestel genera OOSS por alguna de las 3 casuísticas anteriores)
 4. Las OOSS generadas en el punto 2 seguirán el flujo natural que se tiene para la provisión. Esto comprenderá:
 - a. Ejecución en planta interna (cambio de perfiles en SAS y Centro de Gestión)
 - b. Actualización del parque GESTEL una vez liquidados los trabajos técnicos
 5. En ATIS y GESTEL se deberá mostrar la velocidad anterior, la actual y el periodo de duración de la promoción. En la propuesta de solución se deberá indicar los campos en donde se visualizará esta información
- Tratamiento de Excepciones:
- Si la migración del cliente se ejecutó con éxito, pero solicita el retorno a su perfil anterior antes del vencimiento de la campaña, se registrará por el Online de ATIS el pedido de migración del servicio que corresponda (línea o speedy)
 - Si la migración del cliente se ejecutó con éxito, pero si el cliente manifiesta que desea ser retornado a su perfil anterior como producto del tratamiento comercial que se realizará al vencimiento de la campaña, se gestionará el retorno con una segunda migración masiva bajo el mismo flujo descrito en el punto previo (envío de BD por parte del negocio hacia sistemas, para la actualización en ATIS y generación de OOSS en GESTEL)

2. DESCRIPCIÓN DEL REQUERIMIENTO

2.1 Alcance

- Clientes del segmento Negocios a nivel nacional.

2.3 Producto o Servicio Referencial

Paga renta de origen de migración de convencional al avanzado.

2.4 Características del Producto o Servicio

a) Promoción Paga Renta de Origen

Para el cumplimiento de la campaña se ofrecerá a los clientes un Descuento en la renta mensual adelantada; con eso los clientes tendrán la posibilidad de continuar pagando la misma renta del servicio Origen por el periodo del tiempo que dure la promoción (1, 2 ó 3 meses).

Previo al vencimiento del plazo se realizará un tratamiento comercial para validar la conformidad del cliente ante el nuevo servicio y la nueva renta. Teniendo como posibles respuestas:

- Si el cliente acepta continuidad : Se le facturará la renta mensual adelantada del servicio destino (dejando de aplicar el descuento promocional)
- Si el cliente no acepta la continuidad : Se gestionará el retorno con una segunda migración masiva bajo el mismo flujo que dio origen a la campaña (envío de BD por parte del negocio hacia sistemas, para la actualización en ATIS y generación de OOSS en GESTEL)

Consideraciones para la campaña:

- El cliente podrá retornar a su perfil inicial (previo a la migración por la campaña) en cualquier momento. Es decir, no se tendrá un periodo mínimo de permanencia.
- Se incluirán servicios que estén activos en ATIS
- Si el cliente vuelve a migrar a otro producto antes de los meses del periodo de Descuento de (1, 2 ó 3 meses) perdería la promoción.
- Sólo podrá solicitar las migraciones, clientes que cuentan con el servicio telefónico activo (sin suspensión APC, corte o baja).
- Se permitirá la migración a clientes con financiamiento de deuda o equipo telefónico aunque cuenten con cuotas morosas.

Las PS de los productos origen y destino, así como sus rentas de origen y destino se han dividido en 4 grupos:

I. Migración de Línea.

Cuando el cliente migre de una Línea Abierta o Control a las líneas de la nueva parrilla (detalle en cuadro adjunto):

PS	COD.	PRODUCTO	RENTA CON IGV	RENTA SIN IGV
19215	Q 53	PAQ. PLANA NACIONAL NEGOCIOS 99	99.00	83.19
18980	Q51	PAQ LINEA PREMIUM PLANA 79	79.00	66.39
18976	Q49	PAQ. LIBRE SEMIPLANA	56.00	47.06
16271	P80	PAQ P80 LINEA CONTROL PLAN 1	53.00	44.54
19232		PAQ. Plana Nacional 119	119.00	100.00

II. Migración de Speedy.

Cuando el cliente migra de un monoproducto Speedy de Escalera Antigua (origen) a la Nueva Escalera Destino pagará por 1, 2 ó 3 meses la renta antigua original.

NOTA : Para los casos en los que el % de descuento es cero, no se tendrá configuración de PS de descuento y en consecuencia no se mostrará ninguna glosa adicional en el recibo cíclico.

III. Migración entre paquetes.

Se podrán tener las siguientes casuísticas:

- 1.- Migración de un Dúo antiguo a un Dúo de la nueva escalera
- 2.- Migración de un Trío antiguo a un Trio de la nueva escalera

NOTA : Para los casos en los que el % de descuento es cero, no se tendrá configuración de PS de descuento y en consecuencia no se mostrará ninguna glosa adicional en el recibo cíclico.

IV. Migración de Conformación de Dúo (Línea +Speedy) a Paquete Dúo

Bajo esta casuística se tendrá a un cliente que cuenta en parque con una línea y un speedy como monoproductos que migra hacia un Dúo de la nueva cartera.

V. Consideraciones Comerciales

Bloqueos :

1) Migraciones de Control a Abiertas

Hacia Línea Semiplana y Tarifa Plana Local

- El cliente deberá mantener el bloqueo a la salida a móviles y Larga Distancia Nacional e internacional

Hacia Línea Tarifa Plana Nacional

- El cliente deberá mantener el bloqueo a la salida a Móviles y Larga Distancia Internacional
- Se deberá retirar el bloqueo de Larga Distancia Nacional.

2) Migraciones de Abiertas a Abiertas

- Se deberán mantener los bloqueos que el cliente tenga al momento de la migración masiva .

Planes de Larga Distancia contratos con los clientes

1) Migraciones hacia Tarifa Plana Local

- Si al momento de la migración los clientes tienen contratado una Bolsa de Soles se le dará de baja a dicho plan.
- Se mantendrán los siguientes Planes Contratados : Plan Control , Planes Multidestino.

2) Migraciones hacia una Tarifa Plana Nacional

- Si al momento de la migración los clientes tienen contratado una Bolsa de Soles se le dará de baja a dicho plan.
- Si cuentan con una Plan Premium de LDN se le dará de baja al momento de la migración.
- Se mantendrán los siguientes Planes Contratados : Plan Control , Planes Multidestino, Plan Control Celular.

SVA's :

Migración hacia Tarifa Plana Nacional

- Esta Línea incluye : identificador de llamadas, Casilla de Voz, Desvío por ausencia, Desvío por ocupado, Transferencia de llamadas, Marcación abreviada, Línea directa, Conferencia tripartita y Llamada en espera)
- Al momento de la migración se le dará de baja a estos SVAs en caso el cliente lo tuviera contratado por separado (con renta asociada)
- En los procesos de Migración se debe considerar que los clientes mantengan los siguientes servicios contratados con TDP
 - Mantenimiento
 - Facturación Detallada "A" y "B"
 - Publicar / No Publicar en Guía
 - Inserción Adicional en Guía
 - Cargo Automático
 - Duplicado de Recibo
 - Control de Llamadas Maliciosas
 - Financiamientos
 - Descuentos en productos adquiridos con TDP : Descuentos sobre el Speedy para clientes PDTI que se trasladen al nuevo Speedy Destino .
 - Servipack
 - Seguripack
 - Plan Innova

Migración hacia Tarifa Plana Local :

- Esta Línea incluye : identificador de llamadas, Casilla de Voz, Desvío por ausencia, Desvío por ocupado, Transferencia de llamadas, Marcación abreviada, Línea directa, Conferencia tripartita y Llamada en espera)
- Al momento de la migración se le dará de baja a estos SVAs en caso el cliente lo tuviera contratado
- En los procesos de Migración se debe considerar que los clientes mantengan los siguientes servicios contratados con TDP
 - Mantenimiento
 - Facturación Detallada "A" y "B"
 - Publicar / No Publicar en Guía
 - Inserción Adicional en Guía
 - Cargo Automático
 - Duplicado de Recibo
 - Control de Llamadas Maliciosas
 - Financiamientos
 - Descuentos en productos adquiridos con TDP : Descuentos sobre el Speedy para clientes PDTI que se trasladen al nuevo Speedy Destino .
 - Servipack
 - Seguripack
 - Plan Innova

Migración hacia Tarifa Semiplano :

- Al momento de la migración se le dará de baja a los siguientes SVAS en caso el cliente lo tuviera contratado: identificador de llamadas y casilla de Voz
- En los procesos de Migración se debe considerar que los clientes mantengan sus servicios originales contratados con TDP, como podrían ser:
 - Mantenimiento
 - Facturación Detallada "A" y "B"
 - Publicar / No Publicar en Guía
 - Inserción Adicional en Guía
 - Cargo Automático
 - Duplicado de Recibo
 - Control de Llamadas Maliciosas
 - Financiamientos
 - Descuentos en productos adquiridos con TDP : Descuentos sobre el Speedy para clientes PDTI que se trasladen al nuevo Speedy Destino .
 - Servipack

- Seguripack
- Plan Innova
- Desvío por ausencia
- Desvío por ocupado
- Transferencia de llamadas
- Marcación abreviada
- Línea directa
- Conferencia tripartita
- Llamada en espera

Migración hacia Tarifa Control

- Al momento de la migración se le dará de baja a los siguientes SVAS en caso el cliente lo tuviera contratado: casilla de Voz
- En los procesos de Migración se debe considerar que los clientes mantengan sus servicios originales contratados con TDP, como podrían ser:
 - Mantenimiento
 - Facturación Detallada "A" y "B"
 - Publicar / No Publicar en Guía
 - Inserción Adicional en Guía
 - Cargo Automático
 - Duplicado de Recibo
 - Control de Llamadas Maliciosas
 - Financiamientos
 - Descuentos en productos adquiridos con TDP : Descuentos sobre el Speedy para clientes PDTI que se trasladen al nuevo Speedy Destino ..
 - Servipack
 - Seguripack
 - Plan Innova
 - Desvío por ausencia
 - Desvío por ocupado
 - Transferencia de llamadas
 - Marcación abreviada
 - Línea directa
 - Conferencia tripartita

- Llamada en espera
- identificador de llamadas

Migración hacia Tarifa Libre al Segundo y control al segundo :

- En los procesos de Migración se debe considerar que los clientes mantengan sus servicios originales contratados con TDP, como podrían ser:
 - Mantenimiento
 - Facturación Detallada "A" y "B"
 - Publicar / No Publicar en Guía
 - Inserción Adicional en Guía
 - Cargo Automático
 - Duplicado de Recibo
 - Control de Llamadas Maliciosas
 - Financiamientos
 - Descuentos en productos adquiridos con TDP : Descuentos sobre el Speedy para clientes PDTI que se trasladen al nuevo Speedy Destino .
 - Servipack
 - Seguripack
 - Plan Innova
 - Desvío por ausencia
 - Desvío por ocupado
 - Transferencia de llamadas
 - Marcación abreviada
 - Línea directa
 - Conferencia tripartita
 - Llamada en espera
 - identificador de llamadas
 - Casilla de Voz

- VI. La línea no debe tener pedidos pendientes. (Traslado, cambio de número, cambio de nombre, cambio de sitio, migración de línea, etc.).
- VII. La línea no debe estar en corte (Parcial, Total, APC).

Así también si tuviera alguna restricción:

Si tuviera alguna restricción o acceso solicitado permanente de salida a:

- 101 (Mesa de Pruebas)
- 102 (Reparaciones)
- 103 (Informaciones)
- 104 (Telegestión Comercial)
- 105 (Emergencia Policía)
- 116 (Bomberos)
- 117 (Emergencia Hospital)
- 123 (SCRED)
- 126 (Despacho Averías)
- 128 (Servicio fonocard)
- 129 (Collect Nacional)
- 141 (Hola Perú)
- 147 (Tarjetas Pre - pago)
- 148 (Centro Preferente)
- 155 (Infovía)
- 169 (Memovox)
- 140100 (Infovía Plus)
- 0-800 (Cobro Revertido)
- 1250 (Reasignación de FF.TT. Lima)
- 1251 (Reasignaciones FF.TT. Provincia)
- 1255 (CAPEX)
- 1333 (Liquidación CATV)
- 1338 (Coordinaciones OMCR Provincias)
- 1339 (Coordinaciones OMCR)
- 1360 (Liquidación Altas Nuevas y Rutinas Lima / Provincias)
- 1361 (Id de números telefónicos)
- 1362 (Devolución de Altas y Rutinas Lima / Provincias)
- 1428X (Repartidores MDF Lima)
- 1429X (Repartidores MDF Provincias)
- 0800-800XX
- Discado Directo Internacional
- Operadoras 108 (LDI)

Operadoras 109 (LDN)

0-801, 0-805, 0-808

Celulares

Explotación de Información

- VIII. Reporte de Control Migraciones Masivas a la Nueva Escalera de Negocios:
- IX. Se requiere poder contar la información para poder ser extraída del DATAMART
- X. Se requiere un reporte al final de cada ciclica, hasta que termine este proceso de migración masiva, que incluya los siguientes campos (A ser extraídos de DATAMART):
 - Zonal
 - Localidad
 - Segmento
 - Segmento cuenta
 - Fecha de alta del Speedy Origen
 - Fecha de alta Pedido de Migración masiva
 - Petición
 - Inscripción
 - Teléfono
 - Ps Producto destino
 - Producto destino
 - Código cliente
 - Nombre de cliente
 - Punto de venta
 - Canal de Venta ATIS

Aclaraciones para los reportes : Campo fecha de liquidación: Fecha de Consolidación del Pedido.

Registro en ATIS de la Aceptación Masiva :

- El asesor deberá de ser capaz registrar la aceptación masiva en el sistema ATIS Contactos
- Resultados requeridos :
 - 1) Aceptado (Speech Correcto, Speech erróneo: Estos valores se deberán registrar para validar si realmente la aceptación tiene un Speech de respaldo)
 - 2) Rechazado
 - 3) Lo pensara

2.5 Características de los procesos de soporte

- 2.5.1 Post venta:** No habrá ningún cambio; se seguirá utilizando la misma operativa que se utiliza actualmente.

2.5.2 Asignación: No habrá ningún cambio; se seguirá utilizando la misma operativa que se utiliza actualmente.

2.5.3 Instalación: No habrá ningún cambio; se seguirá utilizando la misma operativa que se utiliza actualmente.

2.5.4 Facturación:

Configurar las siguientes glosas para la promoción de descuento " Paga Renta de Origen

- Glosas de la promoción " Descuentos Promoción Paga renta de origen por la Migración de Línea.
- Glosas de la promoción " Descuentos Promoción Paga renta de origen por la Migración de Speedy.
- Glosas de la promoción " Descuentos Promoción Paga renta de origen por la Migración entre Paquetes Dúos y Paquetes Trios .
- Glosas de la promoción " Descuentos Promoción Paga renta de origen por la Migración de Conformación de Dúos (Línea + Speedy) entre Paquetes Dúos.

Dependiendo del contrato de Migración masiva Promoción "Paga Renta de Origen", para la Migración de Líneas se aplicara un descuento en la renta mensual adelantada donde el cliente continuará pagando su misma renta origen por el periodo de 1, 2, ó 3 meses, cumplido el plazo al cliente se le facturará la renta mensual Destino .

Migración de líneas Abiertas y Control a las líneas parrillas :

Se facturará en el primer recibo telefónico los siguientes conceptos:

- Cobro de la renta mensual adelantada línea por el primer mes del servicio.
- Cobro Descuento Promocional de la Línea contratada (aplicación de un descuento en la renta donde continúe pagando su misma renta origen por 1, 2 y 3 meses)..
- Cobro de la renta mensual adelantada del Speedy Negocios x el primer mes del servicio.
- Cobro por la renta mensual del SVA contratado y la renta fracción.
- Cobro por la renta del IP contratado

Dependiendo del contrato de Migración masiva Promoción "Paga Renta de Origen", para la Migración de Speedy se aplicara un descuento en la renta mensual adelantada donde el cliente continuará pagando su misma renta origen por el periodo de 1, 2, ó 3 meses, cumplido el plazo al cliente se le facturará la renta mensual Destino .

Migración de Speedy de escalera antigua (origen) a Speedy nueva

Escalera (destino):

Se facturará en el primer recibo telefónico los siguientes conceptos:

- Cobro de la renta mensual adelantada línea por el primer mes del servicio.
- Cobro de la renta mensual adelantada del Speedy Negocios x el primer mes del servicio .
- Cobro Descuento Promocional del Speedy Negocios contratado (aplicación de un descuento en la renta donde continúe pagando su misma renta origen por 1, 2 y 3 meses.
- Cobro por la renta mensual del SVA contratado y la renta fracción.
- Cobro por la renta del IP contratado

Dependiendo del contrato de Migración masiva Promoción "Paga Renta de Origen", para la Migración entre Paquetes se aplicara un descuento en la renta mensual adelantada donde el cliente continuará pagando su misma renta origen por el periodo de 1, 2, ó 3 meses, cumplido el plazo al cliente se le facturará la renta mensual Destino .

Migración de un Paquete Speedy a otro paquete Speedy (Dúos / y

Se facturará en el primer recibo telefónico los siguientes conceptos :

- Cobro de la renta mensual adelantada línea por el primer mes del servicio.
- Cobro de la renta mensual adelantada del Speedy Negocios x el primer mes del servicio .
- Cobro por el Descuento del Dúo o Trío Negocios contratado de acuerdo a la modalidad Speedy Negocios .
- Cobro Descuento Promocional del Dúo o Trío Negocios contratado, de acuerdo a la modalidad Speedy Negocios; aplicación de un descuento en la renta donde continúe pagando su misma renta origen por 1, 2 y 3 meses.
- Cobro de la renta por el servicio de Cable Estelar .
- Cobro por el equipo Modem Router, genera glosa en el recibo; si el equipo es Gratuito solo se aplica la glosa en el comprobante de pago.
- Cobro por la renta mensual del SVA contratado y la renta fracción.
- Cobro por la IP contratado.

Dependiendo del contrato de Migración masiva Promoción "Paga Renta de Origen", para la Migración de Conformación de Dúo (Línea + Speedy) a paquete Dúo se aplicara un descuento en la renta mensual adelantada donde el cliente continuará pagando su misma renta origen por el periodo de 1, 2, ó 3 meses, cumplido el plazo al cliente se le facturará la renta mensual Destino .

Migración de Conformación de Dúo (Línea + Speedy) a paquete Dúo:

Se facturará en el primer recibo telefónico los siguientes conceptos :

- Cobro de la renta mensual adelantada línea por el primer mes del servicio.
- Cobro de la renta mensual adelantada del Speedy Negocios x el primer mes del servicio .
- Cobro de la renta por el servicio de Cable Estelar .
- Cobro por el Descuento del Dúo Negocios contratado de acuerdo a la modalidad Speedy Negocios .
- Cobro Descuento Promocional Conformación de Dúo (Lin+Speedy) a paquete Dúo contratado, de acuerdo a la modalidad Speedy Negocios; aplicación de un descuento en la renta donde continúe pagando su misma renta origen por 1, 2 y 3 meses.
- Cobro por el equipo Modem Router, genera glosa en el recibo; si el equipo es Gratuito solo se aplica la glosa en el comprobante de pago.
- Cobro por la renta mensual del SVA contratado y la renta fracción.
- Cobro por la IP contratado

2.5.5 Cobros: No habrá ningún cambio; se seguirá utilizando la misma operativa que se utiliza actualmente.

2.5.6 Reclamos: No habrá ningún cambio; se seguirá utilizando la misma operativa que se utiliza actualmente.

2.5.7 Averías:

El tratamiento que se dará cuando la actualización del parque ATIS se haya ejecutado con éxito pero no se pudo ejecutar la migración en la parte técnica:

1. Sistemas deberá identificar las OOSS de Gestel, asociadas a esta campaña, que hayan sido dadas como no procedentes (canceladas) por temas técnicos (no soporte de nueva velocidad)
2. Sistemas gestionará la actualización del parque ATIS, de modo que el cliente tenga los servicios originales

Si en este periodo de regularización, el cliente nos contacta por una avería se deberá:

1. Verificar la velocidad en Gestel, que será igual a la velocidad contratada por el cliente antes de la campaña
2. Dar tratamiento a la avería bajo el flujo actual
3. Derivar los casos a sistemas para acelerar actualización del parque ATIS

Anexo 2. Informe de viabilidad de requisitos (IVDR)

Título del Proyecto:

Conversión Masiva de Clientes Negocios y Paga Renta de Origen

Código del Proyecto:

Fecha de solicitud:

10.12.2009

Versión:

1.0

Elaborado por:

Víctor Mena Saavedra

Control de Revisiones:

Revisión	Fecha	Responsable	Revisado por:	Aprobado por:
01	09/12/2009	Gestor	Gestor	Gestor
02	08/01/2009	Gestor	Gestor	Gestor

1. GENERALIDADES

El objetivo de este documento es identificar los requerimientos del usuario y tener un detalle de los mismos para asegurar que todos los involucrados en el proyecto cuentan con un entendimiento de sus necesidades.

1.1 TIPO DE SERVICIO

>> *Identificar el tipo de Servicio al que pertenece el presente proyecto.*

Marcar la opción que se ajuste a la petición, esta elección definirá el proceso a seguir para el requerimiento. Para poder seleccionar la opción se deberá ingresar a las Propiedades del opción seleccionada y cambiar el valor del atributo 'Value' a TRUE.

- Servicio de Desarrollo/Gran Evolutivo
- Servicio de Mantenimiento Adaptativo
- Servicio de Mantenimiento Evolutivo
- Servicios complementarios

1.2 PARTICIPANTES CLAVE

>> *Son todas las personas involucradas en el requerimiento que son beneficiados por el proceso o que intervienen en el mismo. Podrían ser: Director Sponsor, Usuario Líder, Ventanilla Única, Gestor Apoyo, Gestor de Línea, Director Presupuestal, entre otros.*

Rol	Participante	Nivel de Escalamiento
Director Sponsor	Director Sponsor	
Usuario	Por indicar	

Lider		
Usuario Solicitante	Por indicar	
Gestor del Cliente	Gestor de Sistemas	

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

2.1 OBJETIVOS DEL PROYECTO

>> A diferencia de los Objetivos del Negocio en este acápite se describen los resultados que estamos tratando de lograr, hacer o producir con la implementación del proyecto.

- Desarrollar aplicaciones de conversión masiva de PS Líneas y Speedy en parque ATIS..
- Configurar PS descuentos de 2 meses en ATIS a ser cargados en parque en base al input del negocio.
- Desarrollar la Migración Masiva de Retorno al perfil original luego de los 2 meses de promoción.
- De acuerdo a la actualización del proyecto el cliente pague la renta del perfil Origen de la migración por un determinado tiempo de 2 meses.
- Identificar a aquellos clientes que no aceptan el perfil nuevo para lo cual se solicita que se pueda registrar en los sistemas las respuestas de los clientes.

2.2 ALCANCE DEL PROYECTO

>> Realizar una definición inicial del alcance del proyecto

Con respecto a las soluciones informáticas que están relacionadas en la actividad de identificación, configuración, adecuación y/o pruebas:

- ATIS AC
- ATIS IN
- ATIS-FA
- Gestel
- Integración
- SAS

2.3 ALCANCE DEL PRODUCTO

- Orientado a clientes del Segmento Negocios a Nivel Nacional.

2.4 RESTRICCIONES

>> Enumerar y describir las restricciones específicas del proyecto asociadas con el alcance del proyecto que limitan las opciones del equipo del proyecto.

2.5 DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL SISTEMA

>> Llenar sólo en caso Aplique. En caso que el presente proyecto de desarrollo, sustituya, amplíe o mejore un sistema ya existente, de lo contrario escribir "Sistema Nuevo". Incluir diagrama de contexto. Ejemplo de Diagrama de Contexto

- Actualmente contamos con clientes que cuentan con planes que no se encuentran alineados con los objetivos del Negocio.

2.6 RELACIÓN CON OTROS SISTEMAS

>> Nombrar los sistemas y productos (existentes o futuros) que tendrán relación con el sistema a desarrollar. Se indicara si actúa como soporte de éste, si formara parte del mismo o serán sistemas externos. De igual manera se especificarán las interfaces, si existen. En caso de ser un sistema existente, la relación con otros sistemas a definir, tomará en cuenta los siguientes grupos definidos: Relaciones Actuales, Relaciones a implementar, y Relaciones por Eliminar.

Sistema / producto	Soporte	Módulo	Sistema Externo	Interfase
Sistema Regional de Telefonía Fija	ATIS	AC=IN-FA	NO	Desarrollos
Gestel	Gestel	Planta	SI	Desarrollos

Soporte : Sistemas que proporciona información al Sistema ejemplo: OMEGA, GESTEL, ATIS
Módulo : El sistema pertenece, como un módulo de un sistema existente.
Sistema Externo : Sistema externo a la organización que se comunica directamente con el sistema.
Interfase : Nombrar el tipo de interfase utilizada.

2.7 CARACTERÍSTICAS – MODELO DEL PROCESO DEL NEGOCIO

>> Debe detallarse en forma descriptiva o gráfica el flujo del proceso en circuito completo, además de las relaciones con otros negocios.

Ejemplo de Flujo del Proceso/Modificar a procesos de neg.

2.8 DEFINICIÓN Y ELABORACIÓN DE REQUISITOS

2.8.1 Requisitos Funcionales (RF)

Código Requisito	Criticidad (A/M/B)	Descripción del Requisito																		
RF-01	A	Consideraciones generales de la Migración Masiva con Paga Renta Origen																		
<p>Descripción:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Desarrollar las migraciones masivas de acuerdo al siguiente alcance : <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th>Origen</th> <th>Destino</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Línea Abierta</td> <td>Línea Abierta</td> </tr> <tr> <td>Línea Abierta</td> <td>Límite de Consumo</td> </tr> <tr> <td>Límite de Consumo</td> <td>Límite de Consumo</td> </tr> <tr> <td>Límite de Consumo</td> <td>Línea Abierta</td> </tr> <tr> <td>Speedy</td> <td>Speedy</td> </tr> <tr> <td>Líneas + Speedy</td> <td>Paquetes Dúos</td> </tr> <tr> <td>Paquete Tríos</td> <td>Paquetes Tríos</td> </tr> <tr> <td>Paquetes Dúos</td> <td>Paquetes Dúos</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Esta conversión deberá realizarse mediante una carga masiva en parque que se deberá aplicar a cada cliente. La migración deberá efectuarse en fecha de cierre de la cíclica para evitar la generación de la renta fraccionaria. ✓ Para el cumplimiento de la campaña se ofrecerá a los clientes un Descuento en la renta mensual adelantada; con eso los clientes tendrán la posibilidad de continuar pagando la misma renta del servicio Origen por el periodo del tiempo que dure la promoción (Solamente 2 meses). ✓ Previo al vencimiento del plazo se realizará un tratamiento comercial para validar la conformidad del cliente ante el nuevo servicio y la nueva renta. Teniendo como posibles respuestas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Si el cliente acepta continuidad : Se le facturará la renta mensual adelantada del servicio destino (dejando de aplicar el descuento promocional) ○ Si el cliente no acepta la continuidad : Se gestionará el retorno con una segunda migración masiva bajo el mismo flujo que dio origen a la campaña (envío de BD por parte del negocio hacia sistemas, para la actualización en ATIS y generación de OOSS en GESTEL) 			Origen	Destino	Línea Abierta	Línea Abierta	Línea Abierta	Límite de Consumo	Límite de Consumo	Límite de Consumo	Límite de Consumo	Línea Abierta	Speedy	Speedy	Líneas + Speedy	Paquetes Dúos	Paquete Tríos	Paquetes Tríos	Paquetes Dúos	Paquetes Dúos
Origen	Destino																			
Línea Abierta	Línea Abierta																			
Línea Abierta	Límite de Consumo																			
Límite de Consumo	Límite de Consumo																			
Límite de Consumo	Línea Abierta																			
Speedy	Speedy																			
Líneas + Speedy	Paquetes Dúos																			
Paquete Tríos	Paquetes Tríos																			
Paquetes Dúos	Paquetes Dúos																			

<p>Excepciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Si la migración del cliente se ejecutó con éxito, pero solicita el retorno a su perfil anterior antes del vencimiento de la campaña, se registrará por el Online de ATIS el pedido de migración del servicio que corresponda (línea o Speedy, Línea + Speedy , Paquetes Dúos o Paquetes Tríos) ✓ Si la migración del cliente se ejecutó con éxito, pero si el cliente manifiesta que desea ser retornado a su perfil anterior como producto del tratamiento comercial que se realizará al vencimiento de la campaña, se gestionará el retorno con una segunda migración masiva bajo el mismo flujo descrito en el punto previo (envío de BD por parte del negocio hacia sistemas, para la actualización en ATIS y generación de OOSS en GESTEL) 		
<p>Entregables:</p>		
RF-01	A	Consideraciones generales de la Migración Masiva con Paga Renta Origen (Continuación)
<p>Descripción:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Consideraciones para la campaña: <ul style="list-style-type: none"> ○ El cliente podrá retornar a su perfil inicial (previo a la migración por la campaña) en cualquier momento. Es decir, no se tendrá un periodo mínimo de permanencia ○ Si el cliente vuelve a migrar a otro producto antes de los meses del periodo de Descuento de (2 meses) pierde la promoción. ○ No será posible renovar la promoción por más de 2 meses. ○ Sólo podrá solicitar las migraciones, clientes que cuentan con el servicio telefónico activo (sin suspensión APC, corte o baja). ○ Se permitirá la migración a clientes con financiamiento de deuda o equipo telefónico aunque cuenten con cuotas morosas. ○ SI EL CLIENTE TIENE UN PEDIDO EN VUELO EN ATIS NO SE EJECUTARA LA MIGRACIÓN NI MASIVA NI POR ONLINE ○ Todas las líneas consideradas en esta campaña, se encuentran activos en ATIS ○ Todos los paquetes considerados en esta campaña se encuentran activos en ATIS 		
<p>Excepciones:</p>		
<p>Entregables:</p>		
RF-02	A	Migración de Línea a Línea

Descripción:

- ✓ Cuando el cliente migre de una Línea Abierta o Control a las Líneas de la Nueva Parrilla

PS	COD	Producto	Renta con IGV	Renta Sin IGV
16271	P80	Control 1	51,88	43,6
16580	Q41	Control al Segundo	43,02	36,15
18975	Q49	Semiplana 56	54,76	46,02
18980	Q51	Tarifa Plana Local 79	79	66,39
19214	Q53	Tarifa Plana Nacional 99	99	83,19
19232	Q54	Tarifa Plana Empresas 119	119	100

La línea 18975 tarifa Semiplana tiene 2 tarifas, de acuerdo a lo siguiente:

- Si es Monoproducto la tarifa es S/.46.02 s/IGV
- Si es parte de un Duo o Trio la Tarifa es S/ 47.06 s/IGV

Estas 6 líneas serán las únicas que se tendrán como destino La línea Tarifa Plana Nacional de residencial de 89 soles no se incluye como destino.

La glosa que se mostrará para el PS de descuento Paga Renta origen en esta casuística será "Descuento Promocional Línea x 2 Meses"

Excepciones:

Entregables:

RF-03	A	Migración de Speedy a Speedy
-------	---	------------------------------

Descripción:

- ✓ Cuando el cliente migra de un Monoproducto Speedy de Escalera Antigua (origen) a la Nueva Escalera Destino pagará por 2 meses la renta antigua original.

La glosa que se mostrará para el PS de descuento Paga Renta origen en esta casuística será "Descuento Promocional Speedy x 2 Meses"

Excepciones:

Entregables:

RF-04	A	Migración entre Paquetes
<p>Descripción:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se podrán tener las siguientes casuísticas: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Migración de un Dúo antiguo a un Dúo de la nueva escalera ✓ Migración de un Trío antiguo a un Trío de la nueva escalera <p>La glosa que se mostrará para el PS de descuento Paga Renta origen cuando la casuísticas sea:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De Duo a Duo : "Descuento Promocional DÚO por 2 Meses" - De Trio a Trio : "Descuento Promocional TRÍO por 2 Meses" 		
Excepciones:		
Entregables:		
RF-05	A	Migración de Monoproductos Línea / Speedy a Paquete Dúo
<p>Descripción:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Bajo esta casuística se tendrá a un cliente que cuenta en parque con una línea y un speedy como monoproductos y migrara hacia un Dúo de la nueva cartera. <p>La glosa que se mostrará para el PS de descuento Paga Renta origen en esta casuística será "Descuento Promocional DÚO por 2 Meses"</p>		
Excepciones:		
Entregables:		
RF-06	A	Consideraciones Comerciales para el Proceso de Migración <u>Bloqueos</u>

Descripción: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Migraciones de Control a Abiertas : <p>Si el perfil origen posee bloqueos LND, LDI, móviles y 0800 como parte de su paquete y el perfil destino no posee dichos PS en su paquete, entonces estos bloqueos se mantendrán activos. La equivalencia que se manejará será:</p> <p>DDI + DDN =>> Bloqueo LD APC + DDI + DDN</p> <p>Bloqueo LdC/Popular =>> Bloqueo 808 + Bloqueo móviles</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Migraciones de Abiertas a Abiertas : <p>Se deberán mantener los bloqueos que el cliente tenga al momento de la migración masiva.</p>		
Entregables:		
RF-07	A	Consideraciones Comerciales para el Proceso de Migración <u>Planes de Larga Distancia</u>
Descripción: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Migraciones hacia Tarifa Plana Local <ul style="list-style-type: none"> ○ Si al momento de la migración los clientes tienen contratado una Bolsa de Soles se le dará de baja a dicho plan. ○ Se mantendrán los siguientes Planes Contratados: Plan Control, Planes Multidestino. ✓ Migraciones hacia una Tarifa Plana Nacional (NEGOCIOS – 99 Y EMPRESAS - 119) <ul style="list-style-type: none"> ○ Si al momento de la migración los clientes tienen contratado una Bolsa de Soles se le dará de baja a dicho plan. ○ Si cuentan con una Plan Premium de LDN se le dará de baja al momento de la migración. ○ Se mantendrán los siguientes Planes Contratados : Plan Control , Planes Multidestino, Plan Control Celular. 		
Excepciones:		
Entregables:		
RF-08	A	Consideraciones Comerciales para el Proceso de Migración <u>SVA's :</u>

Descripción:

✓ Migración hacia Tarifa Plana Nacional (INCLUYE NEGOCIOS – 99 Y EMPRESAS - 119):

- Esta Línea incluye : identificador de llamadas, Casilla de Voz, Desvío por ausencia, Desvío por ocupado, Transferencia de llamadas, Marcación abreviada, Línea directa, Conferencia tripartita y Llamada en espera)
- Al momento de la migración se le dará de baja a estos SVAs en caso el cliente lo tuviera contratado por separado (con renta asociada)
- En los procesos de Migración se debe considerar que los clientes mantengan los siguientes servicios contratados con TDP
 - Mantenimiento
 - Facturación Detallada "A" y "B"
 - Publicar / No Publicar en Guía
 - Inserción Adicional en Guía
 - Cargo Automático
 - Duplicado de Recibo
 - Control de Llamadas Maliciosas
 - Financiamientos
 - Descuentos en productos adquiridos con TDP : Descuentos sobre el Speedy para clientes PDTI que se trasladen al nuevo Speedy Destino .
 - Servipack
 - Seguripack
 - Plan Innova

✓ Migración hacia Tarifa Plana Local :

- Esta Línea incluye : identificador de llamadas, Casilla de Voz, Desvío por ausencia, Desvío por ocupado, Transferencia de llamadas, Marcación abreviada, Línea directa, Conferencia tripartita y Llamada en espera)
- Al momento de la migración se le dará de baja a estos SVAs en caso el cliente lo tuviera contratado .
- En los procesos de Migración se debe considerar que los clientes mantengan los siguientes servicios contratados con TDP
 - Mantenimiento
 - Facturación Detallada "A" y "B"
 - Publicar / No Publicar en Guía
 - Inserción Adicional en Guía
 - Cargo Automático
 - Duplicado de Recibo
 - Control de Llamadas Maliciosas
 - Financiamientos
 - Descuentos en productos adquiridos con TDP : Descuentos sobre el Speedy para clientes PDTI que se trasladen al nuevo Speedy Destino .
 - Servipack
 - Seguripack

Excepciones:

- Si el cliente tiene contratados SVAs sueltos (no como paquete) y estos son soportados por la línea destino, se deberán mantener activos y facturando la tarifa correspondiente

- Si el cliente tiene contratado un paquete de SVA (paquete Full SVA por ejemplo) y el perfil destino contiene alguno de estos suplementarios, el paquete de SVA del origen será dado de baja, y por consiguiente sólo permanecerán vigentes los suplementarios que formen parte del perfil destino, quedando el parque de la siguiente manera:
 - Los SVAs que estén incluidos en el perfil destino se mantendrán sin cobro adicional para el cliente
 - El resto de SVAs que conformaban el paquete originalmente contratado serán dados de baja

Entregables:

RF-08	A	Consideraciones Comerciales para el Proceso de Migración <u>SVA's</u>
-------	---	--------------------------------------------------------------------------

Descripción:

- ✓ Migración hacia Tarifa Semiplano :
 - Al momento de la migración se le dará de baja a los siguientes SVAS en caso el cliente lo tuviera contratado: identificador de llamadas y casilla de Voz
 - En los procesos de Migración se debe considerar que los clientes mantengan sus servicios originales contratados con TDP, como podrían ser:
 - Mantenimiento
 - Facturación Detallada "A" y "B"
 - Publicar / No Publicar en Guía
 - Inserción Adicional en Guía
 - Cargo Automático
 - Duplicado de Recibo
 - Control de Llamadas Maliciosas
 - Financiamientos
 - Descuentos en productos adquiridos con TDP : Descuentos sobre el Speedy para clientes PDTI que se trasladen al nuevo Speedy Destino .
 - Servipack
 - Seguripack
 - Plan Innova
 - Desvío por ausencia
 - Desvío por ocupado
 - Transferencia de Llamadas
 - Marcación abreviada
 - Línea directa
 - Conferencia tripartita
 - Llamada en espera

- ✓ Migración hacia Tarifa Control
 - Al momento de la migración se le dará de baja a los siguientes SVAS en caso el cliente lo tuviera contratado: casilla de Voz
 - En los procesos de Migración se debe considerar que los clientes mantengan sus servicios originales contratados con TDP, como podrían ser:
 - Mantenimiento
 - Facturación Detallada "A" y "B"
 - Publicar / No Publicar en Guía
 - Inserción Adicional en Guía
 - Cargo Automático
 - Duplicado de Recibo
 - Control de Llamadas Maliciosas
 - Financiamientos
 - Descuentos en productos adquiridos con TDP : Descuentos sobre el Speedy para clientes PDTI que se trasladen al nuevo Speedy Destino
 - Servipack

Excepciones:

- Si el cliente tiene contratados SVAs sueltos (no como paquete) y estos son soportados por la línea destino, se deberán mantener activos y facturando la tarifa correspondiente

- Si el cliente tiene contratado un paquete de SVA (paquete Full SVA por ejemplo) y el perfil destino contiene alguno de estos suplementarios, el paquete de SVA del origen será dado de baja, y por consiguiente sólo permanecerán vigentes los suplementarios que formen parte del perfil destino, quedando el paquete de la siguiente manera:
 - Los SVAs que estén incluidos en el perfil destino se mantendrán sin cobro adicional para el cliente
 - El resto de SVAs que conformaban el paquete originalmente contratado serán dados de baja

Entregables:

		Consideraciones Comerciales para el Proceso de Migración
RF-08	A	<u>SVA's</u>

Descripción:

- ✓ **Migración hacia Control al segundo :**
 - En los procesos de Migración se debe considerar que los clientes mantengan sus servicios originales contratados con TDP, como podrían ser:
 - Mantenimiento
 - Facturación Detallada "A" y "B"
 - Publicar / No Publicar en Guía
 - Inserción Adicional en Guía
 - Cargo Automático
 - Duplicado de Recibo
 - Control de Llamadas Maliciosas
 - Financiamientos
 - Descuentos en productos adquiridos con TDP : Descuentos sobre el Speedy para clientes PDTI que se trasladen al nuevo Speedy Destino .
 - Servipack
 - Seguripack
 - Plan Innova
 - Desvío por ausencia
 - Desvío por ocupado
 - Transferencia de llamadas
 - Marcación abreviada
 - Línea directa
 - Conferencia tripartita
 - Llamada en espera
 - identificador de llamadas
 - Casilla de Voz

Excepciones:

- Si el cliente tiene contratados SVAs sueltos (no como paquete) y estos son soportados por la línea destino, se deberán mantener activos y facturando la tarifa correspondiente

- Si el cliente tiene contratado un paquete de SVA (paquete Full SVA por ejemplo) y el perfil destino contiene alguno de estos suplementarios, el paquete de SVA del origen será dado de baja, y por consiguiente sólo permanecerán vigentes los suplementarios que formen parte del perfil destino, quedando el parque de la siguiente manera:
 - Los SVAs que estén incluidos en el perfil destino se mantendrán sin cobro adicional para el cliente
 - El resto de SVAs que conformaban el paquete originalmente contratado serán dados de baja

Entregables:

RF-09	A	Consideraciones Comerciales para el Proceso de Migración <u>Otras validaciones comerciales</u>
-------	---	---------------------------------------------------------------------------------------------------

Descripción:

- ✓ Los PS que existan en el perfil origen y sean compatibles con el perfil destino, se mantendrán vigentes en el parque, caso contrario se darán de baja. Si el producto a ser dado de Baja es un PS Cable, entonces la conversión será rechazada
- ✓ No habrá variación con el componente Cable en una migración.
- ✓ Si algún producto del destino, posee una relación de dependencia y estos dependientes no se encuentran en el parque del Origen, entonces la conversión será rechazada. No existirá Dependientes por Default
- ✓ En el caso de la preselección, se trabajará de la siguiente manera:
 - ✓ Migración de Línea Libre a Libre -> se mantendrá el mismo PS de preselección que se tenían activo en el perfil origen
 - ✓ Migración de Línea Control a Libre -> Si el perfil origen tenía una PS activa, está se mantendrá. En caso el perfil origen no tuviera una PS de preselección en parque, se le colocará por default el valor "Sin Operador".

Para poder migrar :

- ✓ La línea no debe tener pedidos pendientes. (Traslado, cambio de número, cambio de nombre, cambio de sitio, migración de línea, etc.).
- ✓ La línea no debe estar en corte (Parcial, Total, APC).
- ✓ SE VALIDARA QUE LA LINEA ESTE ACTIVA Y SIN PEDIDOS EN VUELO. SI CUMPLE ESTOS REQUISITOS SE PROCEDERÁ A LA MIGRACIÓN.

Excepciones:

Entregables:

RF-10

A

Requerimientos de Explotación de Información

Descripción:

- ✓ Reporte 1 : Se requiere un reporte al final de cada cíclica, que se debe de programar hasta que termine este proceso de migración masiva, que incluya los siguientes campos (A ser extraídos de DATAMART):
 - Zonal
 - Localidad
 - Segmento
 - Segmento cuenta
 - Fecha de alta del Speedy Origen
 - Fecha de alta Pedido de Migración masiva
 - Petición
 - Inscripción
 - Teléfono
 - PS Producto destino
 - Producto destino
 - Código cliente
 - Nombre de cliente
 - Punto de venta
 - Canal de Venta ATIS

Excepciones:

Entregables:

RF-11

A

Facturación

Descripción:

- ✓ Configurar las siguientes glosas para la promoción de descuento " Paga Renta de Origen" :
 - Glosas de la promoción "Descuentos Promoción Paga renta de origen por la Migración de Línea".
 - Glosas de la promoción "Descuentos Promoción Paga renta de origen por la Migración de Speedy".
 - Glosas de la promoción "Descuentos Promoción Paga renta de origen por la Migración entre Paquetes Dúos y Paquetes Tríos".
 - Glosas de la promoción "Descuentos Promoción Paga renta de origen por la Migración de Conformación de Dúos (Línea + Speedy) entre Paquetes Dúos"

- ✓ Dependiendo del contrato de Migración masiva Promoción "Paga Renta de Origen", para la Migración de Líneas se aplicara un descuento en la renta mensual adelantada donde el cliente continuará pagando su misma renta origen por el periodo de 2 meses, cumplido el plazo al cliente se le facturará la renta mensual destino .
 - Migración de líneas Abiertas y Control a las líneas parrillas :

Se facturará en el primer recibo telefónico los siguientes conceptos :

 - Cobro de la renta mensual adelantada línea por el primer mes del servicio.
 - Cobro Descuento Promocional de la Línea contratada (aplicación de un descuento en la renta donde continúe pagando su misma renta origen por 2 meses)..
 - Cobro de la renta mensual adelantada del Speedy Negocios x el primer mes del servicio.
 - Cobro por la renta mensual del SVA contratado y la renta fracción.
 - Cobro por la renta del IP contratado

- ✓ Dependiendo del contrato de Migración masiva Promoción "Paga Renta de Origen", para la Migración de Speedy se aplicara un descuento en la renta mensual adelantada donde el cliente continuará pagando su misma renta origen por el periodo de 2 meses, cumplido el plazo al cliente se le facturará la renta mensual Destino .
 - Migración de Speedy de escalera antigua (origen) a Speedy Nueva Escalera (destino):

Se facturará en el primer recibo telefónico los siguientes conceptos:

 - Cobro de la renta mensual adelantada línea por el primer mes del servicio.
 - Cobro de la renta mensual adelantada del Speedy Negocios x el primer mes del servicio .
 - Cobro Descuento Promocional del Speedy Negocios contratado (aplicación de un descuento en la renta donde continúe pagando su misma renta origen por 2 meses.
 - Cobro por la renta mensual del SVA contratado y la renta fracción.
 - Cobro por la renta del IP contratado

Entregables:

- ✓ Dependiendo del contrato de Migración masiva Promoción "Paga Renta de Origen", para la Migración de Conformación de Dúo (Línea + Speedy) a paquete Dúo se aplicara un descuento en la renta mensual adelantada donde el cliente continuará pagando su misma renta origen por el periodo de 2 meses, cumplido el plazo al cliente se le facturará la renta mensual Destino
 - Migración de Conformación de Dúo (Línea + Speedy) a paquete Dúo:
 - Se facturará en el primer recibo telefónico los siguientes conceptos :
 - Cobro de la renta mensual adelantada línea por el primer mes del servicio.
 - Cobro de la renta mensual adelantada del Speedy Negocios x el primer mes del servicio .
 - Cobro de la renta por el servicio de Cable Estelar .
 - Cobro por el Descuento del Dúo Negocios contratado de acuerdo a la modalidad Speedy Negocios .
 - Cobro Descuento Promocional Conformación de Dúo (Lín+Speedy) a paquete Dúo contratado, de acuerdo a la modalidad Speedy Negocios; aplicación de un descuento en la renta donde continúe pagando su misma renta origen por 3 meses.
 - Cobro por el equipo Modem Router, genera glosa en el recibo; si el equipo es Gratuito solo se aplica la glosa en el comprobante de pago.
 - Cobro por la renta mensual del SVA contratado y la renta fracción.
 - Cobro por la IP contratado

RF-12	A	Provisión
<p>Descripción:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Es necesario tener la trazabilidad de las órdenes de servicio en planta a fin de que el usuario pueda realizar el seguimiento respectivo. ✓ Averías : <ul style="list-style-type: none"> ✓ El tratamiento que se dará cuando la actualización del parque ATIS se haya ejecutado con éxito pero no se pudo ejecutar la migración en la parte técnica: <ul style="list-style-type: none"> ○ Se deberá identificar las OOSS de Gestel, asociadas a esta campaña, que hayan sido dadas como no procedentes (canceladas) por temas técnicos (no soporte de nueva velocidad) ○ Se gestionará la actualización del parque ATIS, de modo que el cliente tenga los servicios originales ✓ Si en este periodo de regularización, el cliente nos contacta por una avería se deberá: <ul style="list-style-type: none"> ○ Verificar la velocidad en Gestel, que será igual a la velocidad contratada por el cliente antes de la campaña ○ Dar tratamiento a la avería bajo el flujo actual ○ Derivar los casos a sistemas para acelerar actualización del parque ATIS 		
Excepciones:		
Entregables:		
RF-13	A	Registro en ATIS de la Aceptación Masiva

Descripción:

1. Modificación de la Consulta Integral de ATIS a fin de :
 - Mostrar la marca de Productos Especiales en la pantalla DVV0015, marca : "CLIENTE POSITIVE OPTION"
 - Creación de botón en la parte inferior de la pantalla DVV0015 para acceder a la Pantalla "Positive Option"
2. Creación de Pantalla Positive Option (Desarrollo Local) :
 - Esta pantalla deberá mostrar y permitir registrar lo siguiente:
 - Mostrar :
 - Teléfono
 - Cliente
 - Cuenta
 - Fecha de Contacto
 - Origen de la Migración
 - Destino de la Migración
 - Código Usuario ATIS
 - Código vendedor
 - Punto de venta asociado al código de vendedor.
 - Detalle del Historial de Contactos(Muestra datos de Estado ,Motivo, Fecha de Contacto)
 - Registrar :
 - Ingreso de Estado , permitir mediante un combo seleccionar :
 - Aceptó
 - Decide perder beneficios (Rechazó)
 - Lo pensara
 - No abordado
 - Ingreso de Motivo de Estado :
 - Aceptó (Sin Motivo)
 - Decide perder beneficios (Rechazó) : las cuales son: No Desea Pagar Más, Contento con Producto Actual, No Confio en Telefónica, No soy el encargado de Pago, Me ha ocasionado problemas.
 - Lo pensara (Sin Motivo)
 - No abordado (Sin Motivo)
 - Ingreso de Código de vendedor
 - Validar si el usuario ingresado en Atis es de tipo vendedor o backoffice.
 - En caso sea tipo vendedor mostrar el código de vendedor asociado al usuario Atis tal como se realiza actualmente al registrar un pedido.
 - En caso sea tipo backoffice se mostrará la pantalla de elegir fuerza de venta, tal como se realiza actualmente al registrar un pedido.
 - Una vez elegido el vendedor de mostrara dicho código y el punto de venta asociado.

Excepciones:		
Entregables:		
RF-13	A	Registro en ATIS de la Aceptación Masiva (cont)
Reportes :		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ La información de esta marca deberá ser extraída, en un reporte diario. ✓ El reporte servirá para: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pago de comisiones ▪ Gestión de retorno luego de vencida la campaña : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aquellos clientes que tengan como respuesta el valor "Aceptado" no serán retornados al perfil origen ▪ Aquellos clientes que no tengan respuesta o que tengan el valor de "Rechazado" o "Lo pensará" deberán ser retornado a sus servicios originales. 		

2.8.2 Requisitos de Interfaz (RI)

>> En esta categoría se incluirán los requisitos relacionados con todos aquellos elementos externos con los cuales el producto o sistema interactuará, y que no formen parte del Ámbito de aplicaciones del AM. Estos elementos externos pueden ser sistemas operativos, paquetes estándar, software de otros sistemas, base de datos, entre otros. Se debe identificar el impacto que tiene cada requerimiento considerando la criticidad de las necesidades a cubrir del usuario. A : Alto, M : Medio, B : Bajo.

Código Requisito	Impacto (A/M/B)	RF(s) Asociado	Descripción del Requisito
RI-01	A	RF-NN	Interfaz con DA de Comprobantes
<i>Descripción: No aplica</i>			

2.8.3 Requisitos de Verificación/Validación (RV)

>> En esta categoría se especifican los condicionantes para verificar y validar el sistema en desarrollo, así como las restricciones sobre el modo en que éste será sometido a pruebas de funcionalidad. Se incluyen también los requisitos de validación de aquellos entornos externos e internos del sistema, que sean necesarios para la verificación y validación del sistema en desarrollo en un escenario de pruebas.

*Estos requisitos enmarcarán los planes de pruebas del producto.
Se debe identificar el impacto que tiene cada requerimiento considerando la criticidad de las necesidades a cubrir del usuario. A : Alto, M : Medio, B : Bajo.*

Código Requisito	Impacto (A/M/B)	Descripción del Requisito
RV-01	A	Se requiere que para cada RF se definan casos de prueba en el documento Propuesta de Solución.
Descripción: Detallar las validaciones para las casuísticas de cada RF, tanto las soluciones automáticas como los procedimientos operativos sugeridos.		

2.8.4 Requisitos No Funcionales (RN)

>> Se refiere a las consideraciones y configuraciones mínimas que el sistema deberá soportar cuando se encuentre en funcionamiento, en cuanto a la definición de la arquitectura en la que se solicita el desarrollo, compatibilidad requerida, arquitectura de desarrollo deseada, plataforma, tiempos de respuesta requeridos, entre otros.

Código Requisito	Impacto (A/M/B)	Descripción del Requisito
RN-01	A	Garantizar el cumplimiento de la Operativa Comercial
Descripción: Es imprescindible que la operativa comercial que nace producto de estas adecuaciones se cumpla por el área usuaria a fin evitar la generación de incidencias.		

2.8.5 Requisitos de Seguridad (RS)

>> Aplica para nuevos desarrollos que requieran un módulo de seguridad. En esta categoría se identifican los requisitos necesarios para mantener la confidencialidad e integridad del sistema, así como la protección contra intrusos, alteración de datos e instalaciones. Adjunta ficha de requerimientos a cumplir.

Estos requisitos no formaran parte de la matriz de trazabilidad del proyecto.

2.8.6 Requisitos de Capacitación (RE)

>> En esta categoría se identifican los requisitos necesarios para que el usuario o usuarios finales estén en la capacidad de recibir el producto y empezar a utilizar las nuevas funcionalidades que éste le brinda. Se debe identificar el impacto que tiene

cada requerimiento considerando la criticidad de las necesidades a cubrir del usuario. A : Alto, M : Medio, B : Bajo.

Estos requisitos no formaran parte de la matriz de trazabilidad del proyecto.

Código Requisito	Impacto (A/M/B)	Descripción del Requisito
2.8.		2.8.9 Elaborar una Cartilla de Ingreso
2.8.10		Descripción: Se solicita la elaboración de una cartilla a fin de ser enviadas al área usuaria donde se detalle la secuencia de pantallas de los registros en el Sistemas de ATIS – Modulo AC de la operativa de registro.

2.8.11 Escenarios Operacionales

>> En esta categoría se indica una secuencia real de eventos o pasos de cómo el sistema responde a una solicitud, ya sea del propio sistema, de otro sistema o del usuario.

Adicionalmente se debe incluir un Diagrama Escenarios en el que se detallan los actores y los escenarios operacionales relacionados.

Entradas : Se deben incluir los datos de entrada del escenario ya sea que correspondan a archivos o ventanas para ingreso de datos, así como el prototipo de ventanas de ser el caso.

Salidas : Se deben incluir los datos de salida o resultados esperados del escenario ya sea que correspondan a archivos o ventanas, es decir, la información que el Sistema debe entregar.

Ej.: el requisito funcional es hacer un ingreso en línea de datos del cliente, como entrada tendríamos los datos ingresados por el cliente y como salida tendríamos Ventana de ingreso de datos, etc.

Estos requisitos corresponden al detalle de los requerimientos funcionales, de interfases y demás que se identificaron en los puntos anteriores. Por tanto no son trazables. >>

Código Escenario	Descripción del Escenario	Requisito asociado	Entradas	Salidas
EO-01	Excepciones detallados durante el diseño	Todos los relacionados con ERUs o procesos manuales	Por definir	Por definir
Diagrama de Escenario. Propuesto en el diseño de solución				

2.8.12 Requerimientos de Entregables

>> Se entregarán los documentos entregables dependiendo del tipo de proyecto y que están definidos en la Normativa del Ciclo de Vida de Proyectos de la Organización. De considerarse algún entregable adicional solicitado por el usuario deberá especificarse en éste acápite. Se adjuntan todos los entregables definidos en el Ciclo de Vida. Marcar con "X" los entregables seleccionados.

Nombre Descriptivo	Formato	Seleccionado
Cronograma de Actividades Propuesta de Solución	TDP-DS-FR-004 Cronograma Propuesta de Solución	X
Propuesta de Solución	TDP-DS-FR-003 Propuesta de Solución	X
Acta de Constitución	TDP-DS-FR-006 Acta de Constitución del Proyecto	
Modelo de Datos y Procesos	TDP-DE-FR-001 Modelo de datos y procesos	
Especificación Diseño externo	TDP-DE-FR-002 Especificación requisitos-diseño externo	
Plan de Pruebas	TDP-DE-FR-003 Plan de Pruebas del Cliente	X
Manual de Usuario	TDP-DE-FR-004 Manual de usuario	X
Diseño técnico	TDP-DT-FR-001 Diseño de procesos-archivos físicos	
Manual de Configuración / Instalación	TDP-DT-FR-002 Manual de Instalación y Configuración	

Nombre Descriptivo	Formato	Seleccionado
0 Plan de Implantación	TDP-DT-FR-003 Plan de implantación	X
1 Casos de Prueba	TDP-DT-FR-004 Casos de Prueba	X
2 Software Construido	No aplica	
3 Constancia de Pruebas	TDP-PR-FR-001 Constancia de Pruebas	X
4 Informe de Pruebas	TDP-PR-FR-002 Informe de Pruebas	X
5 Software Producido	No aplica	
6 Informe de Cierre	TDP-PI-FR-001 Informe de cierre	X
7 Informe de Análisis y Resultados de Métricas	TDP-GP-FR-005 Informe Análisis-Resultados de Métricas	

3. RIESGOS IDENTIFICADOS

>> Los siguientes requerimientos han sido identificados como Riesgos debido a que pueden considerarse como no viables.

Código de Riesgo	Descripción
RG-01	Estos cambios afectan tanto a Clientes del Segmento Negocios como del Segmento Residencial , ambos podrán acceder a las promociones indicadas, a nivel del Sistema ATIS no hay un control por lo que se tendrá que controlar a través de operativa comercial.

RG-02	No contra con la aprobación oportuna de los entregables.
--------------	----------------------------------------------------------

RG: Riesgo Identificado

4. GLOSARIO

>> En esta sección se debe incluir una lista, ordenada alfabéticamente, con términos específicos del dominio del problema, acrónimos y abreviaturas que aparezcan en el documento y que se considere que su significado debe ser aclarado.

No aplica.

ACTA DE ACEPTACIÓN DEL RMS

Para dar conformidad al presente documento, se requiere la aprobación y aceptación de las personas indicadas a continuación. Pueden firmar los titulares o los representantes debidamente autorizados. En caso el documento no cuente con las firmas solicitadas, no se considerará el presente Informe de Viabilidad y Definición de Requerimientos como documento oficial y aceptado dentro del proyecto.

FIRMAS :

Segmento Masivo

Segmento Masivo

Dirección de Sistemas

Anexo 3. Propuesta de Solución

Título del Proyecto:

Migración Masiva Clientes Negocios – Paga Renta Origen

Código del Proyecto:

Fecha de solicitud:

21 Octubre de 2009

Versión:

1.0

Elaborado por:

Proveedor

Control de Revisiones:

Revisión	Fecha	Responsable	Revisado por:	Aprobado por:
01	13/11/2009	Proveedor		

GENERALIDADES

>> Identificar el objetivo de este documento

El objetivo de este documento, es poner en conocimiento la propuesta de solución integral, planteada para la necesidad alcanzada en el IVDR.

TIPO DE SERVICIO

>> Identificar el tipo de Servicio al que pertenece el presente proyecto.

Marcar la opción que se ajuste a la petición, esta elección definirá el proceso a seguir para el requerimiento. Para poder seleccionar la opción se deberá ingresar a las Propiedades del opción seleccionada y cambiar el valor del atributo 'Value' a TRUE.

Servicio de Desarrollo/Gran Evolutivo

Servicio Complementario

Servicio Adaptativo

GESTION INTEGRAL DEL PROYECTO

RESUMEN EJECUTIVO

>> Hacer un resumen ejecutivo que contenga el objetivo principal del Proyecto

OBJETIVO DEL PROYECTO

Poder realizar Migraciones Masivas, según input alcanzado por el usuario. Este archivo de entrada será depurado, descartando :

- Migraciones con Cambio de Número
- Líneas en Baja
- Líneas con Peticiones Pendientes de Consolidar
- Si la migración implica un Cable, se verificará que este no cambie o sea dado de baja.

Una vez realizada la migración se procederá a la alta de PS de descuento, cuyo objetivo es que al ser aplicados, el cliente pague la Renta del Perfil Origen de la Migración, por un determinado tiempo 1, 2 o 3 meses.

ALCANCE GENERAL DEL PROYECTO

>> Realizar una definición del alcance del proyecto. Este debe contemplar un resumen de los requisitos contemplados en el RMS y de los módulos impactados.

Con respecto a las soluciones informáticas que están relacionadas a la actividad de construcción de nuevos procesos de Conversión, Reversión, Validadores , configuración y pruebas, a nivel de Atis, Gestel y Facturación. Esta implementación impacta a : Atis-IN-AC, Atis-FA, Gestel.

ALCANCE NO CONTEMPLADO

Cualquier alcance no especificado en el detalle de este documento

ESQUEMA DE LA SOLUCION

IDENTIFICACION DE SISTEMAS INVOLUCRADOS

>> Identificación de los Sistemas Involucrados en el desarrollo del Proyecto. Siendo:

Sistema: Sistema impactado interno, considerando solo las aplicaciones que están bajo su responsabilidad.

Módulo: El módulo impactado del sistema indicado.

Sistema Externo: Sistema externo que no corresponde al dominio del suministrador, cuya información es necesaria para completar la atención del requerimiento.

Sistema / producto	Módulo	Sistema Externo
ATIS-IN	Comercial	
ATIS-AC	Comercial	
ATIS-FA	Facturación	
Gestel	Provisión	

SOFTWARE A DESARROLLAR

En esta categoría se indicarán los requisitos que especifican lo que el sistema tiene que desarrollar, definiendo así el propósito y funcionalidad que el usuario requiere, pero que se acotarán y definirán en alcance detallado en los puntos de función.

REQUISITOS FUNCIONALES (RF)

>> Detalle del alcance de las soluciones a Implantar, identificadas por PF's o Puntos de Función. Para cada requerimiento Funcional indicado en el RMS se registra una respuesta con el Punto de Función que lo cubre. Los requerimientos de este acápite corresponden a los requerimientos referidos en el RMS, Acápite 2.8 de DEFINICIÓN Y ELABORACIÓN DE REQUISITOS.

Se debe indicar por cada Punto de Función la complejidad que implica su desarrollo A: Alta, M: Media, B: Baja.

La PS solo contendrá los requisitos viables del RMS.

Código	Criticidad	Descripción del Requisito
---------------	-------------------	----------------------------------

Requisito	(A/M/B)		
RF-01	A	Consideraciones generales de la Migración Masiva con Paga Renta Origen	PF-01
<p>Descripción:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Configurar en los sistemas los descuentos para la promoción Paga Renta Origen por las siguientes migraciones masivas de los clientes Negocios : <ul style="list-style-type: none"> ○ Migración Masiva de Líneas Abiertas y Control a las Nueva Parrilla Líneas Monoproducto, con un descuento con el cual el cliente pagará por 1, 2 ó 3 meses la renta origen. ○ Migración Masiva del Speedy Negocios de la antigua escalera a su equivalente de la Nueva Parrilla Speedy Monoproducto con un descuento con el cual el cliente pagará por 1, 2 ó 3 meses la renta origen. ○ Migración Masiva de Paquetes Dúo y Trio Origen a Dúo y Trio Destino de la Nueva Parrilla, con un descuento con el cual el cliente pagará por 1, 2 ó 3 meses la renta antigua de origen. ○ Migración de Conformación de Dúos (Línea + Speedy monoproducto) como Origen a paquetes Dúos de la Nueva Parrilla como Destino, con un descuento con el cual el cliente pagará por 1, 2 ó 3 meses la renta antigua origen. ✓ Debe ser posible dar de alta a un segundo PS de dscto si así se requiera. Es decir, si inicialmente se ofreció al cliente una promoción de 2 meses, pero se requiere que se renueve por 1 mes más, deberá cargarse masivamente el alta de la PS de 1mes adicional. ✓ Esta migración deberá realizarse mediante una carga masiva donde se indicará la promoción paga renta de origen que se deberá aplicar a cada cliente. La migración deberá efectuarse en fecha de cierre de la cíclica para evitar renta fraccionaria. ✓ El flujo a seguir es el siguiente : <ol style="list-style-type: none"> 1. El área comercial elaborará la base de clientes a incluir en esta campaña considerando que se deberán cumplir los siguientes requisitos: <ol style="list-style-type: none"> a. La línea debe soportar la velocidad Speedy destino a la cual se va a migrar b. No tener pedido en vuelo en ATIS c. La línea no debe estar suspendida (ni por deuda ni APA) ni en baja 2. Actualización del parque ATIS (cambio de servicios y alta PS dscto de promoción). Esta actualización debe hacerse en las cíclicas del cliente para no generar rentas fraccionarias. 3. Envío de casos (clientes) actualizados a GESTEL para proceder con la generación de OOSS. Se podrá casos de: <ol style="list-style-type: none"> a. Migración de Línea b. Migración de Speedy c. Migración de Línea + Speedy 4. Las OOSS generadas en el punto 2 seguirán el flujo natural que se tiene para la provisión. Esto comprenderá: <ol style="list-style-type: none"> a. Ejecución en planta interna (cambio de perfiles en SAS y Centro de Gestión) b. Actualización del parque GESTEL una vez liquidados los trabajos técnicos 			

- ✓ Para el cumplimiento de la campaña se ofrecerá a los clientes un Descuento en la renta mensual adelantada; con eso los clientes tendrán la posibilidad de continuar pagando la misma renta del servicio Origen por el periodo del tiempo que dure la promoción (1, 2 ó 3 meses).
- ✓ Previo al vencimiento del plazo se realizará un tratamiento comercial para validar la conformidad del cliente ante el nuevo servicio y la nueva renta. Teniendo como posibles respuestas:
 - Si el cliente acepta continuidad : Se le facturará la renta mensual adelantada del servicio destino (dejando de aplicar el descuento promocional)
 - Si el cliente no acepta la continuidad : **Se gestionará el retorno con una segunda migración masiva bajo el mismo flujo** que dio origen a la campaña (envío de BD por parte del negocio hacia sistemas, para la actualización en ATIS y generación de OOSS en GESTEL)

Excepciones:

- ✓ Si la migración del cliente se ejecutó con éxito, pero solicita el retorno a su perfil anterior antes del vencimiento de la campaña, se registrará por el Online de ATIS el pedido de migración del servicio que corresponda (línea o speedy)
- ✓ Si la migración del cliente se ejecutó con éxito, pero si el cliente manifiesta que desea ser retornado a su perfil anterior como producto del tratamiento comercial que se realizará al vencimiento de la campaña, se gestionará el retorno con una segunda migración masiva bajo el mismo flujo descrito en el punto previo (envío de BD por parte del negocio hacia sistemas, para la actualización en ATIS y generación de OOSS en GESTEL)

Entregables:

RF-01	A	Consideraciones generales de la Migración Masiva con Paga Renta Origen (Continuación)	PF-01
-------	---	---------------------------------------------------------------------------------------	-------

Descripción:

- ✓ Consideraciones para la campaña:
 - El cliente podrá retornar a su perfil inicial (previo a la migración por la campaña) en cualquier momento. Es decir, no se tendrá un periodo mínimo de permanencia
 - Si el cliente vuelve a migrar a otro producto antes de los meses del periodo de Descuento de (1, 2 ó 3 meses) pierde la promoción.
 - Sólo podrá solicitar las migraciones, clientes que cuentan con el servicio telefónico activo (sin suspensión APC, corte o baja).
 - Se permitirá la migración a clientes con financiamiento de deuda o equipo

teléfono aunque cuenten con cuotas morosas.																																							
Excepciones:																																							
Entregables:																																							
RF-02	A	Migración de Línea a Línea	RF-02																																				
<p>Descripción:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cuando el cliente migre de una Línea Abierta o Control a las Líneas de la Nueva Parrilla (detalle en cuadro adjunto): 																																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th>PS</th> <th>COD.</th> <th>PRODUCTO</th> <th>RENTA CON IGV</th> <th>RENTA SIN IGV</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>19215</td> <td>Q 53</td> <td>PAQ. PLANA NACIONAL NEGOCIOS99</td> <td>99.00</td> <td>83.19</td> </tr> <tr> <td>18980</td> <td>Q51</td> <td>PAQ LINEA PREMIUM PLANA 79</td> <td>79.00</td> <td>66.39</td> </tr> <tr> <td>18976</td> <td>Q49</td> <td>PAQ. LIBRE SEMIPLANA</td> <td>56.00</td> <td>47.06</td> </tr> <tr> <td>16271</td> <td>P80</td> <td>PAQ P80 LINEA CONTROL PLAN 1</td> <td>53.00</td> <td>44.54</td> </tr> <tr> <td>16578</td> <td>Q40</td> <td>LINEA LIBRE AL SEGUNDO 2</td> <td>47.00</td> <td>39.50</td> </tr> <tr> <td>16580</td> <td>Q41</td> <td>LINEA CONTROL AL SEGUNDO</td> <td>43.99</td> <td>36.97</td> </tr> </tbody> </table>					PS	COD.	PRODUCTO	RENTA CON IGV	RENTA SIN IGV	19215	Q 53	PAQ. PLANA NACIONAL NEGOCIOS99	99.00	83.19	18980	Q51	PAQ LINEA PREMIUM PLANA 79	79.00	66.39	18976	Q49	PAQ. LIBRE SEMIPLANA	56.00	47.06	16271	P80	PAQ P80 LINEA CONTROL PLAN 1	53.00	44.54	16578	Q40	LINEA LIBRE AL SEGUNDO 2	47.00	39.50	16580	Q41	LINEA CONTROL AL SEGUNDO	43.99	36.97
PS	COD.	PRODUCTO	RENTA CON IGV	RENTA SIN IGV																																			
19215	Q 53	PAQ. PLANA NACIONAL NEGOCIOS99	99.00	83.19																																			
18980	Q51	PAQ LINEA PREMIUM PLANA 79	79.00	66.39																																			
18976	Q49	PAQ. LIBRE SEMIPLANA	56.00	47.06																																			
16271	P80	PAQ P80 LINEA CONTROL PLAN 1	53.00	44.54																																			
16578	Q40	LINEA LIBRE AL SEGUNDO 2	47.00	39.50																																			
16580	Q41	LINEA CONTROL AL SEGUNDO	43.99	36.97																																			
Excepciones:																																							
Entregables:																																							
RF-03	A	Migración de Speedy a Speedy	PF-03																																				
<p>Descripción:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cuando el cliente migra de un Monoproducto Speedy de Escalera Antigua (origen) a la Nueva Escalera Destino pagará por 1, 2 ó 3 meses la renta antigua original. 																																							
Excepciones:																																							
Entregables:																																							
RF-04	A	Migración entre Paquetes	PF-04																																				
<p>Descripción:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se podrán tener las siguientes casuísticas: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Migración de un Dúo antiguo a un Dúo de la nueva escalera. ✓ Migración de un Trio antiguo a un Trio de la nueva escalera. 																																							

Excepciones:			
Entregables:			
RF-05	A	Migración de Monoproductos Línea / Speedy a Paquete Dúo	PF-05
Descripción:			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Bajo esta casuística se tendrá a un cliente que cuenta en parque con una línea y un Speedy como monoproductos y migrara hacia un Dúo de la nueva cartera. 			
Excepciones:			
Entregables:			
RF-06	A	Consideraciones Comerciales para el Proceso de Migración Bloqueos	PF-06
Descripción:			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Migraciones de Control a Abiertas : <ul style="list-style-type: none"> ○ Hacia Línea Semiplana y Tarifa Plana Local <ul style="list-style-type: none"> ▪ El cliente deberá mantener el bloqueo a la salida a móviles y Larga Distancia Nacional e internacional ○ Hacia Línea Tarifa Plana Nacional <ul style="list-style-type: none"> ▪ El cliente deberá mantener el bloqueo a la salida a Móviles y Larga Distancia Internacional ▪ Se deberá retirar el bloqueo de Larga Distancia Nacional. ✓ Migraciones de Abiertas a Abiertas : <ul style="list-style-type: none"> ○ Se deberán mantener los bloqueos que el cliente tenga al momento de la migración masiva. 			
Excepciones:			
Entregables:			
RF-07	A	Consideraciones Comerciales para el Proceso de Migración Planes de Larga Distancia	PF-07
Descripción:			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Migraciones hacia Tarifa Plana Local <ul style="list-style-type: none"> ○ Si al momento de la migración los clientes tienen contratado una Bolsa de Soles se le dará de baja a dicho plan. 			

<ul style="list-style-type: none"> ○ Se mantendrán los siguientes Planes Contratados: Plan Control, Planes Multidestino. ✓ Migraciones hacia una Tarifa Plana Nacional <ul style="list-style-type: none"> ○ Si al momento de la migración los clientes tienen contratado una Bolsa de Soles se le dará de baja a dicho plan. ○ Si cuentan con una Plan Premium de LDN se le dará de baja al momento de la migración. ○ Se mantendrán los siguientes Planes Contratados : Plan Control , Planes Multidestino, Plan Control Celular. 			
Excepciones:			
Entregables:			
RF-08	A	Consideraciones Comerciales para el Proceso de Migración SVA's	PF-08
Descripción:			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Migración hacia Tarifa Plana Nacional : <ul style="list-style-type: none"> ○ Esta Línea incluye : identificador de llamadas, Casilla de Voz, Desvío por ausencia, Desvío por ocupado, Transferencia de llamadas, Marcación abreviada, Línea directa, Conferencia tripartita y Llamada en espera) ○ Al momento de la migración se le dará de baja a estos SVAs en caso el cliente lo tuviera contratado por separado (con renta asociada) ○ En los procesos de Migración se debe considerar que los clientes mantengan los siguientes servicios contratados con TDP <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mantenimiento ▪ Facturación Detallada "A" y "B" ▪ Publicar / No Publicar en Guía ▪ Inserción Adicional en Guía ▪ Cargo Automático ▪ Duplicado de Recibo ▪ Control de Llamadas Maliciosas ▪ Financiamientos ▪ Descuentos en productos adquiridos con TDP : Descuentos sobre el Speedy para clientes PDTI que se trasladen al nuevo Speedy Destino . ▪ Servipack ▪ Seguripack ▪ Plan Innova ✓ Migración hacia Tarifa Plana Local : <ul style="list-style-type: none"> ○ Esta Línea incluye : identificador de llamadas, Casilla de Voz, Desvío por 			

<p>ausencia, Desvío por ocupado, Transferencia de llamadas, Marcación abreviada, Línea directa, Conferencia tripartita y Llamada en espera)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Al momento de la migración se le dará de baja a estos SVAs en caso el cliente lo tuviera contratado . ○ En los procesos de Migración se debe considerar que los clientes mantengan los siguientes servicios contratados con TDP <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mantenimiento ▪ Facturación Detallada "A" y "B" ▪ Publicar / No Publicar en Guía ▪ Inserción Adicional en Guía ▪ Cargo Automático ▪ Duplicado de Recibo ▪ Control de Llamadas Maliciosas ▪ Financiamientos ▪ Descuentos en productos adquiridos con TDP : Descuentos sobre el Speedy para clientes PDTI que se trasladen al nuevo Speedy Destino . ▪ Servipack ▪ Seguripack ▪ Plan Innova 			
Excepciones:			
Entregables:			
RF-08	A	Consideraciones Comerciales para el Proceso de Migración SVA's	PF-08
<p>Descripción:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Migración hacia Tarifa Semiplano : <ul style="list-style-type: none"> ○ Al momento de la migración se le dará de baja a los siguientes SVAS en caso el cliente lo tuviera contratado: identificador de llamadas y casilla de Voz ○ En los procesos de Migración se debe considerar que los clientes mantengan sus servicios originales contratados con TDP, como podrían ser: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mantenimiento ▪ Facturación Detallada "A" y "B" ▪ Publicar / No Publicar en Guía ▪ Inserción Adicional en Guía ▪ Cargo Automático ▪ Duplicado de Recibo ▪ Control de Llamadas Maliciosas ▪ Financiamientos ▪ Descuentos en productos adquiridos con TDP : Descuentos sobre el Speedy para clientes PDTI que se trasladen al nuevo Speedy Destino . ▪ Servipack ▪ Seguripack 			

- Plan Innova
- Desvío por ausencia
- Desvío por ocupado
- Transferencia de llamadas
- Marcación abreviada
- Línea directa
- Conferencia tripartita
- Llamada en espera



Migración hacia Tarifa Control

- Al momento de la migración se le dará de baja a los siguientes SVAS en caso el cliente lo tuviera contratado: casilla de Voz
- En los procesos de Migración se debe considerar que los clientes mantengan sus servicios originales contratados con TDP, como podrían ser:
 - Mantenimiento
 - Facturación Detallada "A" y "B"
 - Publicar / No Publicar en Guía
 - Inserción Adicional en Guía
 - Cargo Automático
 - Duplicado de Recibo
 - Control de Llamadas Maliciosas
 - Financiamientos
 - Descuentos en productos adquiridos con TDP : Descuentos sobre el Speedy para clientes PDTI que se trasladen al nuevo Speedy Destino .
 - Servipack
 - Seguripack
 - Plan Innova
 - Desvío por ausencia
 - Desvío por ocupado
 - Transferencia de llamadas
 - Marcación abreviada
 - Línea directa
 - Conferencia tripartita
 - Llamada en espera
 - identificador de llamadas

Excepciones:

Entregables:

RF-08	A	Consideraciones Comerciales para el Proceso de Migración SVA's	PF-08
-------	---	----------------------------------------------------------------	-------

Descripción:



Migración hacia Tarifa Libre al Segundo y control al segundo :

- En los procesos de Migración se debe considerar que los clientes mantengan

sus servicios originales contratados con TDP, como podrían ser:

- Mantenimiento
- Facturación Detallada "A" y "B"
- Publicar / No Publicar en Guía
- Inserción Adicional en Guía
- Cargo Automático
- Duplicado de Recibo
- Control de Llamadas Maliciosas
- Financiamientos
- Descuentos en productos adquiridos con TDP : Descuentos sobre el Speedy para clientes PDTI que se trasladen al nuevo Speedy Destino .
- Servipack
- Seguripack
- Plan Innova
- Desvío por ausencia
- Desvío por ocupado
- Transferencia de llamadas
- Marcación abreviada
- Línea directa
- Conferencia tripartita
- Llamada en espera
- identificador de llamadas
- Casilla de Voz

Excepciones:

Entregables:

RF-09	A	Consideraciones Comerciales para el Proceso de Migración Otras validaciones comerciales	PF-09
-------	---	-----------------------------------------------------------------------------------------	-------

Descripción:

Para poder migrar :

- ✓ La línea no debe tener pedidos pendientes. (Traslado, cambio de número, cambio de nombre, cambio de sitio, migración de línea, etc.).
- ✓ La línea no debe estar en corte (Parcial, Total, APC).
- ✓ También si tuviera alguna restricción o acceso solicitado permanente de salida a:
 - 101 (Mesa de Pruebas)
 - 102 (Reparaciones)
 - 103 (Informaciones)
 - 104 (Telegestión Comercial)
 - 105 (Emergencia Policía)
 - 116 (Bomberos)
 - 117 (Emergencia Hospital)
 - 123 (SCRED)
 - 126 (Despacho Averías)

- 128 (Servicio fonocard)
- 129 (Collect Nacional)
- 141 (Hola Perú)
- 147 (Tarjetas Pre - pago)
- 148 (Centro Preferente)
- 155 (Infovia)
- 169 (Memovox)
- 140100 (Infovia Plus)
- 0-800 (Cobro Revertido)
- 1250 (Reasignación de FF.TT. Lima)
- 1251 (Reasignaciones FF.TT. Provincia)
- 1255 (CAPEX)
- 1333 (Liquidación CATV)
- 1338 (Coordinaciones OMCR Provincias)
- 1339 (Coordinaciones OMCR)
- 1360 (Liquidación Altas Nuevas y Rutinas Lima / Provincias)
- 1361 (Id de números telefónicos)
- 1362 (Devolución de Altas y Rutinas Lima / Provincias)
- 1428X (Repartidores MDF Lima)
- 1429X (Repartidores MDF Provincias)
- 0800-800XX
- Discado Directo Internacional
- Operadoras 108 (LDI)
- Operadoras 109 (LDN)
- 0-801, 0-805, 0-808
- Celulares

Excepciones:

Entregables:

RF-10

A

Requerimientos de Explotación de Información

PF-10

Descripción:

- ✓ Reporte 1 : Se requiere un reporte al final de cada cíclica, que se debe de programar hasta que termine este proceso de migración masiva, que incluya los siguientes campos (A ser extraídos de DATAMART):
 - Zonal
 - Localidad
 - Segmento
 - Segmento cuenta
 - Fecha de alta del Speedy Origen
 - Fecha de alta Pedido de Migración masiva
 - Petición
 - Inscripción
 - Teléfono
 - PS Producto destino
 - Producto destino

<ul style="list-style-type: none"> ○ Código cliente ○ Nombre de cliente ○ Punto de venta ○ Canal de Venta ATIS 			
Excepciones:			
Entregables:			
RF-11	A	Facturación	PF-11
<p>Descripción:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Configurar las siguientes glosas para la promoción de descuento " Paga Renta de Origen" : <ul style="list-style-type: none"> ○ Glosas de la promoción "Descuentos Promoción Paga renta de origen por la Migración de Línea". ○ Glosas de la promoción "Descuentos Promoción Paga renta de origen por la Migración de Speedy". ○ Glosas de la promoción "Descuentos Promoción Paga renta de origen por la Migración entre Paquetes Dúos y Paquetes Tríos". ○ Glosas de la promoción "Descuentos Promoción Paga renta de origen por la Migración de Conformación de Dúos (Línea + Speedy) entre Paquetes Dúos" ✓ Dependiendo del contrato de Migración masiva promoción "Paga Renta de Origen", para la Migración de Líneas/Speedy/Paquetes se aplicará un descuento en la renta mensual adelantada donde el cliente continuará pagando su misma renta origen por el periodo de 1, 2, ó 3 meses, cumplido el plazo al cliente se le facturará la renta mensual destino actual. 			
Excepciones:			
Entregables:			
RF-12	A	Averías	PF-12
<p>Descripción:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El tratamiento que se dará cuando la actualización del parque ATIS se haya ejecutado con éxito pero no se pudo ejecutar la migración en la parte técnica: <ul style="list-style-type: none"> ○ Se deberá identificar las OOSS de Gestel, asociadas a esta campaña, que hayan sido dadas como no procedentes (canceladas) por temas técnicos (no soporte de nueva velocidad) ○ Se gestionará la actualización del parque ATIS, de modo que el cliente tenga los servicios originales ✓ Si en este periodo de regularización, el cliente nos contacta por una avería se deberá: 			

<ul style="list-style-type: none"> ○ Verificar la velocidad en Gestel, que será igual a la velocidad contratada por el cliente antes de la campaña ○ Dar tratamiento a la avería bajo el flujo actual ○ Derivar los casos a sistemas para acelerar actualización del parque ATIS
Excepciones:
Entregables:

REQUISITOS DE INTERFAZ (RI)

>> Detalle del alcance de las soluciones a Implantar, identificadas por PI's o Puntos de Interfaz. Para cada requerimiento de Interfaz indicado en el IVDR se registra una respuesta con el Punto de Interfaz que lo cubre. Los requerimientos de este acápite corresponden a los requerimientos referidos en el RMS, Acápite 3.6.2 de DEFINICIÓN Y ELABORACIÓN DE REQUISITOS.

Se debe indicar por cada Punto de Interfaz la complejidad que implica su desarrollo A: Alta, M: Media, B: Baja

°	Código de Requisito	Impacto (A/M/B)	Descripción del Requisito	Punto de Interfaz	Complejidad

REQUISITOS DE VERIFICACIÓN / VALIDACIÓN (RV)

>> En esta categoría se indicarán los requisitos para la validación de usuario tanto a nivel de prototipos como a nivel de set de pruebas que viene en el IVDR.

°	Código de Requisito	Impacto (A/M/B)	Descripción del Requisito	Punto de Validación	Complejidad
	RV-01	M		PV-01	M

REQUISITOS DE CAPACITACIÓN (RC)

>> >> En esta categoría se identifican los requisitos necesarios para que el usuario o usuarios finales estén en la capacidad de recibir el producto y empezar a utilizar las nuevas funcionalidades que éste le brinda. Se debe indicar por cada Punto de Interfaz la complejidad que implica su desarrollo A: Alta, M: Media, B: Baja

°	Código de Requisito	Impacto (A/M/B)	Descripción del Requisito	Punto de Capacit	Complejidad

	<i>o</i>			<i>acción</i>	
	<i>RC</i> <i>- 01</i>			<i>PC</i> <i>- 01</i>	

DETALLE FUNCIONAL DE LA SOLUCION

<<Se especifica el detalle funcional de cómo se cubrirá el requerimiento. Por cada Punto de Función y Punto de Interfaz se debe especificar la propuesta de desarrollo a realizar basada en los requerimientos iniciales y acotada a la viabilidad de los sistemas.

Puntos de Función

El planteamiento que se realizará, implica validaciones previas de Cambios de Número y Facilidades de Speedy, ya que si una migración implica un Cambio de Número, esta será motivo de rechazo, el mismo caso ocurre si la línea no soporta el Speedy destino.

Secuencia para la Conversión de Parque

- El usuario debe generar el archivo de entrada para la Conversión y remitirlo a planta
- Planta deberá realizar las siguientes evaluaciones de impacto :
 - a. Impacto de Cambio de Número por migración a Perfil Destino.
 - b. Validación en DSLAM si soporta la velocidad del Speedy Destino.
- Planta deberá filtrar del archivo a los clientes que presentan impacto. El archivo validado deberá colocarse en el servidor CONNECT.
- ATIS tomará el archivo del entorno CONNECT y procederá a la conversión de Parque, previamente se validará lo siguiente :
 - c. Que el número de teléfono del archivo de entrada sea igual al que existe en ATIS.
 - d. Que el Perfil Origen del archivo de entrada sea igual al que existe en ATIS.
 - e. Que el PC no tenga pedido en vuelo.
 - f. Que el PC no se encuentre suspendido
- Después de ejecutar la conversión, ATIS generará un archivo con los PC que se lograron convertir. Adicionalmente se podrá generar un archivo con los datos requeridos por Planta para la actualización del nuevo perfil en Gestel.

2. Secuencia para la Regresión de Parque

- El usuario debe generar el archivo de entrada para la Regresión y remitirlo a ATIS.
- ATIS tomará el archivo del entorno CONNECT y procederá a la regresión de Parque, previamente se validará lo siguiente :

- g. Que el número de teléfono del archivo de entrada sea igual al que existe en ATIS.
 - h. Que el Perfil Origen del archivo de entrada sea igual al que existe en ATIS.
 - i. Que el PC no tenga pedido en vuelo.
 - j. Que el PC no se encuentre suspendido
- Después de ejecutar la regresión, ATIS generará un archivo con los PC que se lograron convertir. Adicionalmente se podrá generar un archivo con los datos requeridos por Planta para la actualización del nuevo perfil en Gestel.

FRONT- END

A. DESCUENTO PAGA RENTA ORIGEN

1. Configuración del Productos y Servicios Paga Renta Origen

- a. Se configurarán nuevos PS de tipo servicio que servirán para activar los descuentos Paga Renta Origen.
- b. La cantidad de PS a crear será igual al total de Productos Origen especificados en los RF02, RF03, RF04 y RF05. (Aprox. 400 productos)
- c. El nombre de los PS será "Dsct Rta.Org 99.9999%", donde 99.9999 será igual al porcentaje de descuento a ser aplicado, para obtener la renta de la línea Origen.
- d. Cada PS creado poseerá una Característica llamada "Días de Descuento" y tendrá asociado tres valores inicialmente. Se debe de tener presente que el control del tiempo de vigencia, contarás con su equivalente a días, 1 mes equivale a 30 días, 2 mese equivale a 60 días, etc.
 - Valor = 1 para "x 1 mes"
 - Valor = 2 para "x 2 meses"
 - Valor = 3 para "x 3 meses"
- e. Un mismo PS servirá para activar el descuento por 30, 60 o 90 días (equivalente a 1,2, o 3 meses).
- f. La culminación del descuento se dará a través de la baja del PS en parque. Los valores 1, 2 y 3 servirán para que un Desarrollo Adicional determine si corresponde realizar la baja del PS en parque.
- g. Los PS Paga Renta Origen se configurarán con todas la Operaciones Comerciales necesarias que garanticen la gestión comercial del Cliente ante futuros movimientos (rutinas). Operaciones comerciales tales como : Alta, Baja, Corte APC, Reconexión APC, Migración, Traslado, Reinstalación, entre otras.
- h. Los nuevos PS creados se adicionarán a la configuración de sus correspondientes Productos Líneas destino (configuración de PCPS).

- i. Si el origen del parque del cliente, posee un Cable, se validará que este producto No cambie en el destino, en caso se detecte el cambio, se procederá a rechazar el registro. Esto aplica para todos los tipos de Migración solicitados.

Por ejemplo

Origen ==>> Cable Estelar

Destino ==>> Cable Estelar ----- OK se procede a la Migración

Origen ==>> Cable Estelar

Destino ==>> Cable Estandar ----- Se rechazará

2. Configuración de Descuentos Paga Renta Origen

- a. Se creará un nuevo Plan de Descuento "Paga Renta Origen".
- b. Este Plan de Descuento se activará para los clientes que poseen el PS Paga Renta Origen activo en Parque.

B. CONVERSIÓN DE PARQUE

1. Configuración para la Conversión

- a. Se validará que todos los PS Destino se encuentren configurados con la Operación Comercial Alta y Baja.
- b. Se validará que todos los PS Destino se encuentren configurados con canal de venta 54. Dicho canal de venta será el que se utilizará para la conversión y regresión de parque.

2. Implementación de Procesos para la Conversión de Parque

- a. Para realizar la Conversión de Parque se utilizarán componentes ATIS del proceso de Sincronismo, los cuales permiten actualizar directamente el Parque Contratado sin la necesidad de generar pedidos en el módulo de ATIS-AC.
- b. Se desarrollará un proceso para validar el archivo de candidatos a la migración, verificar si el Producto Origen está considerado en el alcance de los Productos Destino.
- c. Se desarrollará un proceso para excluir PC con pedido en vuelo.
- d. Se desarrollará un proceso para excluir PC suspendido.
- e. Se desarrollará un proceso para preparar el archivo de entrada requerido por el sincronismo.
- f. Se desarrollará un proceso para generar los reporte requeridos para el tratamiento de Planta.
- g. Se generará reporte de Productos migrados y no migrados.
- h. Se generará reporte de PS dados de baja y que no se lograron dar de alta porque no son soportados por el Producto destino.

3. Archivo de Entrada Requerido para la Conversión de Parque

Para la conversión de parque se requiere un archivo con la siguiente estructura :

- Tipo de Transacción Char (01) (M = Migración)
- Tipo de Destino Char (01) (S = Speedy, M =Mono, D = Duo , T = Trío)
- Inscripción Char (10)
- Teléfono Char (08)
- Cód. Migr.Masiva Char (05) '00001' ó '00278'
- Meses de descuento Char (02) Ejemplo '01' / '02'

C. MANTENIMIENTO DEL PS PAGA RENTA ORIGEN

1. Tratamiento para la Baja del PS Paga Renta Origen

- b. Se construirá un proceso que permitirá identificar en Parque que clientes ya cumplieron con 1, 2 o 3 meses de Descuento Paga Renta Origen.
- c. Se aplicarán las siguientes reglas :
 - El PS Paga Renta Origen deberá estar vigente en parque
 - Se tomará la fecha de inicio del PS Paga Renta Origen como fecha de inicio del Descuento.
 - A partir de la fecha de inicio del Descuento se calcularán los meses transcurridos. Si el número de meses transcurridos es mayor o igual a número de meses indicado en la característica del PS, se procederá a realizar la baja en parque del PS Paga Renta Origen.
- d. La ejecución de este proceso será después de la Facturación de los ciclos 8, 18 y 28.
- e. Se generará un reporte de los clientes que registraron la baja del PS Paga Renta Origen.

2. Tratamiento para Prorrogar el PS Paga Renta Origen

Para el tema de incremento de tiempo de descuento, No podrá ser posible el dar de Alta masiva a un segundo PS descuento, ya que existe el riesgo de aplicar doble descuento en un mismo ciclo de facturación.

La propuesta planteada, consiste en un cambio del valor de la característica, el cual, el usuario deberá de registrar la petición por el on line para cada uno de los clientes, según el tratamiento comercial que se este realizando.

Para esto, se hace necesario :

- Configurar más valores de características a los antes descritos :
 - Valor = 1 para "x 1 mes"

- Valor = 2 para "x 2 meses"
- Valor = 3 para "x 3 meses"
- Valor = 4 para "x 4 meses"
- Valor = 5 para "x 5 meses"
- Valor = 6 para "x 6 meses"

Se sugiere tener un máximo, si el tope inicial era 3 meses, el incremento debería ser hasta 3 meses más, es decir, valor 6 = 6 meses de descuento.

La Metodología a ser utilizada sería :

Si a la fecha un cliente posee un PS de descuento Renta Origen, con vigencia de 2 meses y se desea incrementar 1 mes más, entonces se deberá de crear una Petición con Modificación de Característica, el nuevo valor a ser asignado sería :

Cantidad de meses actuales + número de meses a prórroga = valor de meses a cambiar,

2 meses + 1 mes = 3 meses

Nuevo valor de característica = 3 meses, por lo tanto el usuario debe de cambiar la característica a 3 meses, es decir, este valor deberá ser el total de tiempo con el que contará con la aplicación del descuento. Si por algún motivo el usuario comete el error de asignar sólo el valor del tiempo prorrogado, la consecuencia será la baja del PS de Descuento Renta Origen, ya que siempre la fecha de Inicio del conteo es la fecha de alta del PS.

Con esta propuesta, evitamos la construcción y ejecución de un nuevo proceso masivo, así como evitamos el error de otorgar un doble descuento, muy aparte de causar confusión en el recibo telefónico .

D. REGRESIÓN DE PARQUE

1. Configuración para la Regresión

- a. Se validará que todos los PS al cual se Retornará se encuentren configurados con la Operación Comercial Alta.
- b. Se validará que todos los PS se encuentren configurados con canal de venta 54. Dicho canal de venta será el que se utilizará para la regresión de parque.

2. Implementación de Procesos para la Regresión de Parque

- a. Se utilizarán componentes ATIS del proceso de Sincronismo y se impactará directamente en Parque Contratado sin la necesidad de generar pedidos en el módulo de ATIS-AC.
- b. Se desarrollará un proceso para validar el archivo de candidatos a la regresión, verificar si el Producto Origen está considerado en el alcance de los Productos Destino.
- c. Se desarrollará un proceso para excluir PC con pedido en vuelo.
- d. Se desarrollará un proceso para excluir PC suspendido.
- e. Se desarrollará un proceso para preparar el archivo de entrada requerido por el sincronismo.

- f. Se desarrollará un proceso para generar los reporte requeridos para el tratamiento de Planta.
- g. Se generará reporte de Productos regresionados y no regresionados.

3. Reglas de Negocio Para la Regresión de Parque

- a. Se dará de baja a todos los PS vigentes en el parque del Producto Origen
- b. Se procederá a identificar en parque a todos los PS del Perfil Origen dados de baja con la migración.
- c. Se realizará alta de todos los PS del Perfil Origen, los cuales fueron dados de Baja, por efecto de la conversión Masiva.

4. Limitaciones

- a. Aquellos PS que se dieron de alta después de la Migración serán dados de baja con el proceso de Regresión y no existirán en el parque final (Parque Regresionado).
- b. Se generará un reporte para informar estos casos.

5. Archivo de Entrada Requerido para la Reversión de Parque

- Tipo de Transacción Char (01) (R = Regresión)
- Tipo de Destino Char (01) (BLANCO)
- Inscripción Char (10)
- Teléfono Char (08)
- Cód. Migr.Masiva Char (05)
- Meses de descuento Char (02) (BLANCO)

E. TRATAMIENTO EN ATIS-AC PEDIDOS

1. Generación del Número de Pedido

- En los procesos de Conversión y Regresión de Parque se implementará un proceso para solicitar la generación de un Número de Pedido en ATIS-AC, el cual servirá para dejar un registro de los movimientos realizados en ATIS.
- El Número de Pedido será grabado en el parque de ATIS en el momento de ejecutar los movimientos de Baja del Perfil Origen y Alta del Perfil Destino.

2. Inserción en Tablas de Pedido

- Después de culminar los procesos de Conversión y Regresión se implementará un proceso para identificar los Pedidos grabados en el Parque de ATIS para luego proceder a insertar registros en el módulo de pedidos de ATIS-AC, con las siguientes acciones :

- Peticiones : Por cada pedido se insertará un registro con estado culminado.
- Agrupaciones : Por cada pedido se insertarán dos agrupaciones con estado culminado. Una agrupación para la baja del perfil origen y otra agrupación para la alta del perfil destino.
- Subpeticiones : Por cada una de las agrupaciones se insertará una subpetición con estado culminado. Un registro para la baja del perfil origen y otro registro para la alta del perfil destino. Para la migración entre líneas se registrará solo el PS de tipo PC, para las migraciones entre Speedy se grabará solo el PS Speedy origen y destino.
- Al insertar en Peticiones, Agrupaciones y Subpeticiones, se colocaran datos por default en aquellos campos en los cuales no exista forma de obtener el dato desde parque.

GESTEL

1. Gestel implementará un proceso NUEVO que permitirá validar
 - Aviso De Cambio De Numero Por Migración
 - Verificación de Precalificación de FFTT para Speedy.

Se remitirá la estructura que requiere provisión como INPUT para que ingrese a realizar las validaciones respectivas, el output indicará los pedidos candidatos que permiten realizar las operaciones masivas , asi como también indicará los rechazados y cual es el motivo del rechazo. (se tomará como base gkatis040, gkatis046)

2. Con el archivo output remitido de gestel, Atis hará un primer discernimiento de los pedidos a ingresar en las evaluaciones comerciales:
 - Validaciones de deuda
 - Validación de pedidos en vuelo existente , entre otras,

Una vez que ATIS cuente con el listado final de pedidos aptos serán remitidos a Gestel, para su trabajo respectivo en provisión, aquí se implementará un NUEVO proceso que permita el poblamiento de las tablas de instalaciones que se requieren para el trabajo en GESTEL de acuerdo a las casuísticas requeridas, para continuar con el flujo de formulación y trabajo en las áreas

- Principales tablas:
 1. Gt01_solicitud
 2. Gt01_solicitud_sp
 3. Gt02_abonados
 4. Gt08_solic_serv

<i>Casuistica</i>	<i>Validación</i>	
	<i>Precalificación</i>	<i>Cnúmero</i>
<i>Migración de Línea a Línea</i>		X
<i>Migración de Speedy a Speedy</i>	X	
<i>Migración entre Paquetes DUO- DUO, TRIO - TRIO</i>	X	X
<i>Migración de Monoproductos Línea / Speedy a Paquete Dúo</i>	X	X

3. Se desarrollará componente nuevo que listará diariamente a través de un reporte el status de los pedidos remitidos por ATIS, para seguimiento.
4. Implementación del NUEVO proceso de reversión para regresar al parque inicial antes de la migración masiva.
5. Modificación en los componentes de las bandejas de Instalaciones para que el envio de respuesta de Trama hacia ATIS quede bloqueado asi mismo tampoco se debe permitir las observaciones (devoluciones) de estos casos , los componentes

impactados son : MDF (gpos04), PIN (gpos03), OBA (gpce*) , CG (gpos140, gpis209, gpis208)

PF-02 Migración de Línea a Línea.

REGLAS DE NEGOCIO PARA LA CONVERSIÓN DE LINEAS

1. EXCLUSIONES

- a. Se validará que el Producto Comercial no posea pedidos en vuelo.
- b. Se validará que el Producto Comercial no se encuentre suspendido.

2. TRATAMIENTO DE PARQUE CONTRATADO

3. Se dará de baja a todos los PS vigentes en el parque del Perfil Origen.
4. Se dará de alta a los PS del Perfil Destino, en el caso de que se trate de un Paquete se darán de alta a todos los PS que conforman el Paquete.
5. Se adicionará la alta en parque del PS que activará el descuento de Paga Renta Origen.
6. Luego se darán de alta a todos los PS que se encontraban en el Perfil Origen, siempre y cuando el Perfil Destino pueda contenerlos (Configuración PCPS), los restantes quedarán de baja y serán informados a través de un reporte.
7. En el Perfil Destino se agregarán los PS Dependientes que estén faltando en el parque.
8. No existirá tratamiento para los PS con Dependencia con Alternatividad que estuvieran faltando en el Perfil Destino, es decir, si el parque origen posee dicha inconsistencia (no cuenta con el Dependiente, la conversión arrastrará dicha inconsistencia).
9. Se poblarán sólo conceptos facturables de tipo periódico, no se poblarán en parque concepto facturables aperiódicos. Se utilizará el canal de venta 54
10. Todos los PS del Perfil Destino que posean características serán cargados en el parque con valores por default. Los PS que ya existían en el parque y que se logren cargar en el Perfil Destino, también tendrán características con valores por default. Sólo los PS Paga Renta Origen tendrán un valor de característica real porque se tendrá el valor en el archivo de entrada del proceso de migración masiva.
11. Existen líneas cuya variable de configuración de precio es el TIPO de USO (Por ejemplo las líneas P80 posee tarifa diferenciada cuando es un Residencial o Comercial) ; por lo tanto si la línea destino posee la misma variable, esta se respetará, en caso contrario se asignaría el precio que esta línea destino posea.

Impacto PF-01

PF-03 Migración de Speedy a Speedy

REGLAS DE NEGOCIO PARA LA CONVERSIÓN DE LINEAS

1. EXCLUSIONES

- a. Se validará que el Producto Comercial no posea pedidos en vuelo.
- b. Se validará que el Producto Comercial no se encuentre suspendido.

2. TRATAMIENTO DE PARQUE CONTRATADO

- a. Se dará de baja al PS Speedy Origen vigente en el parque.
- b. Se dará de baja a todos los PS dependientes vigentes en el parque del Speedy Origen. Por ejemplo Modem, Pool, etc.
- c. Se dará de alta al PS Speedy Destino.
- d. Se dará de alta al PS Paga Renta Origen correspondiente al Speedy Origen.
- e. En el Speedy Destino se agregarán los PS Dependientes que estén faltando en el parque.
- f. No existirá tratamiento para los PS con Dependencia con Alternatividad que estuvieran faltando en el Speedy Destino, es decir, si el parque origen posee dicha inconsistencia (no cuenta con el Dependiente, la conversión arrastrará dicha inconsistencia).
- g. Se poblarán sólo conceptos facturables de tipo periódico y se utilizará el canal de venta 54.
- h. Los Speedy Destino que posean características serán cargados en el parque con valores por default

El detalle de las 16 **combinaciones** de Migración Speedy se encuentra en el documento excel anexado en la PF-02 (Filtrar por **RF03**).

GESTEL

Impacto PF-01

PF-04 Migración Entre Paquetes

REGLAS DE NEGOCIO PARA LA CONVERSIÓN ENTRE PAQUETES

1 EXCLUSIONES

- a. Se validará que el Producto Comercial no posea pedidos en vuelo.
- b. Se validará que el Producto Comercial no se encuentre suspendido.

2 TRATAMIENTO DE PARQUE CONTRATADO

- a. Se dará de baja a todos los PS vigentes en el parque del Perfil Origen.
- b. Se dará de alta a todos los PS que conforman el Paquete Destino.
- c. Se adicionará la alta en parque del PS que activará el descuento de Paga Renta Origen.
- d. Luego se darán de alta a todos los PS que se encontraban en el Perfil Origen, siempre y cuando el Perfil Destino pueda contenerlos (Configuración PCPS), los restantes quedarán de baja y serán informados a través de un reporte.
- e. En el Paquete Destino se agregarán los PS Dependientes que estén faltando en el parque.
- f. No existirá tratamiento para los PS con Dependencia con Alternatividad que estuvieran faltando en el Paquete Destino, es decir, si el parque origen posee dicha inconsistencia (no cuenta con el Dependiente, la conversión arrastrará dicha inconsistencia).
- g. Se poblarán sólo conceptos facturables de tipo periódico, no se poblarán en parque concepto facturables aperiódicos. Se utilizará el canal de venta 54
- h. Todos los PS del Paquete Destino que posean características serán cargados en el parque con valores por default. Los PS que ya existían en el parque y que se logren cargar en el Paquete Destino, también tendrán características con valores por default. Sólo los PS Paga Renta Origen tendrán un valor de característica real porque se tendrá el valor en el archivo de entrada del proceso de migración masiva.
- i. Existen líneas cuya variable de configuración de precio es el TIPO de USO; por lo tanto si la línea destino posee la misma variable, esta se respetará, en caso contrario se asignaría el precio que esta línea destino posea.

El detalle de las 43 **combinaciones** de Migración entre Paquetes se encuentra en el documento excel anexo en la PF-02 (Filtrar por **RF04**).

GESTEL

Impacto PF-01

REGLAS DE NEGOCIO PARA LA CONVERSIÓN ARMA PAQUETES

1. EXCLUSIONES

- a. Se validará que el Producto Comercial no posea pedidos en vuelo.
- b. Se validará que el Producto Comercial no se encuentre suspendido.

2. TRATAMIENTO DE PARQUE CONTRATADO

- a. Se dará de baja a todos los PS vigentes en el parque del Perfil Origen.
- b. Se dará de alta a todos los PS que conforman el Paquete Destino.
- c. Se adicionará la alta en parque del PS que activará el descuento de Paga Renta Origen.
- d. Luego se darán de alta a todos los PS que se encontraban en el Perfil Origen, siempre y cuando el Perfil Destino pueda contenerlos (Configuración PCPS), los restantes quedarán de baja y serán informados a través de un reporte.
- e. En el Perfil Destino se agregarán los PS Dependientes que estén faltando en el parque.
- f. No existirá tratamiento para los PS con Dependencia con Alternatividad que estuvieran faltando en el Perfil Destino, es decir, si el parque origen posee dicha inconsistencia (no cuenta con el Dependiente, la conversión arrastrará dicha inconsistencia).
- g. Se poblarán sólo conceptos facturables de tipo periódico, no se poblarán en parque concepto facturables aperiódicos. Se utilizará el canal de venta 54
- h. Todos los PS del Perfil Destino que posean características serán cargados en el parque con valores por default. Los PS que ya existían en el parque y que se logren cargar en el Perfil Destino, también tendrán características con valores por default. Sólo los PS Paga Renta Origen tendrán un valor de característica real porque se tendrá el valor en el archivo de entrada del proceso de migración masiva.
- i. Existen líneas cuya variable de configuración de precio es el TIPO de USO; por lo tanto si la línea destino posee la misma variable, esta se respetará, en caso contrario se asignaría el precio que esta línea destino posee.

El detalle de las 259 **combinaciones** para armar Paquetes de Duos y Trios se encuentra en el documento excel anexo en la PF-02 (Filtrar por **RF05**).

PF-06 Consideraciones Comerciales para el Proceso de Migración Bloqueo

Migraciones de Control a Abiertas

- Hacia Línea Semiplana y Tarifa Plana Local
 - Se cargará al parque del cliente los bloqueos Móviles, DDI y DDN. Para los bloqueo DDI y DDN se cargará el PS máscara Bloqueo LD.
- Hacia Línea Tarifa Plana Nacional
 - Se cargará al parque del cliente los bloqueos Móviles y DDI. Para el PS DDI se cargará el PS máscara DDI-COM.
 - No se cargará el bloqueo DDN

Migraciones de Abiertas a Abiertas

Se cargarán al parque los bloqueos que el cliente tenga al momento de la migración. Los bloqueos que se considerarán son Bloqueos Móviles, DDI, DDN, máscara Bloqueo LD y máscara DDI-COM

PF-07 Consideraciones Comerciales para el Proceso de Migración Planes de Larga Distancia

Migraciones hacia Tarifa Plana Local

- Para atender el RF "Si al momento de la migración los clientes tienen contratado una Bolsa de Soles se le dará de baja a dicho plan" .
- Para atender el RF "Se mantendrán los siguientes Planes Contratados: Plan Control, Planes Multidestino"

Migraciones hacia una Tarifa Plana Nacional

- Para atender el RF "Si al momento de la migración los clientes tienen contratado una Bolsa de Soles se le dará de baja a dicho plan"
- Para atender el RF "Si cuentan con una Plan Premium de LDN se le dará de baja al momento de la migración."

- Para atender el RF "Se mantendrán los siguientes Planes Contratados Plan Control , Planes Multidestino, Plan Control Celular."

PF-08 Consideraciones Comerciales para el Proceso de Migración de SVA's

TRATAMIENTO EN LA MIGRACION

1. Los SVA's del Producto Origen que ya existan en el Producto Destino serán excluidos de la migración.
2. Los SVA's del Producto Origen que no existan en el Producto Destino serán dados de alta en el parque del cliente, siempre y cuando existan en la configuración de PS permitidos para el Producto Destino (Configuración PCPS). Los PS que no se puedan dar de alta serán informados en un reporte.

PF-09 Consideraciones Comerciales para el Proceso de Migración Otras Validaciones Comerciales

VALIDACIONES COMERCIALES

1. Se validará que el Producto Comercial no posea pedidos en vuelo.
2. Se validará que el Producto Comercial no se encuentre suspendido.
3. No aplica las restricciones de acceso.

PF-10 Requerimiento de Explotación de Información

Fuera de Alcance. Se debe de gestionar directamente con responsable del Datamart para su gestión.

PF-11 Facturación

Si bien es cierto se estarían creando un promedio de 400 descuentos, se están solicitando la creación de 9 COFAS

Descuento Promocional Línea x 1 Mes
 Descuento Promocional Línea x 2 Meses
 Descuento Promocional Línea x 3 Meses
 Descuento Promocional Speedy x 1 Mes
 Descuento Promocional Speedy x 2 Meses
 Descuento Promocional Speedy x 3 Meses
 Descuento Promocional Paquete x 1 Mes *
 Descuento Promocional Paquete x 2 Meses *
 Descuento Promocional Paquete x 3 Meses *

- estas 3 glosas en el Excel se encuentran repetidas

Ya que los meses forman parte de las características del producto, se partirá de la premisa, que las glosas pueden ser definidas como "Tipo Característica"

Bajo esta premisa las cofas a configurar se reducirían a 3.

Descuento Promocional Línea #####
Descuento Promocional Speedy #####
Descuento Promocional Paquete #####

Donde #####, es la variable de característica.

No existe cambio en los Formatos de Factura, los Descuentos se muestran en la primera Sección sea
Servicios del Mes ó
Si sin Dúos – Tríos en la sección Otros Servicios del Mes.

IMPORTANTE

Si bien es cierto este tipo de glosa es parte de Atis, se hace necesario antes de iniciar este proyecto, el realizar una prueba de concepto, el cual debe ser solicitado por medio de un nuevo requerimiento previo al inicio de este proyecto.

Este nuevos requerimiento puede tener 3 resultados :

1. **Satisfactoria =>>** Bajo esta premisa comprobaríamos que esta glosa de característica, es soportada y se puede dar el GO al proyecto
2. **Observación =>>** La prueba no fue satisfactoria, se han encontrado errores, los cuales deben ser tramitados con CDB y esperar solucionar el problema, se deberá de generar una ITG, la cual a su OK y el pase respectivo a producción, se podría dar el GO al proyecto.
3. **Sin solución =>>** Si por algún motivo CDB, no puede realizar un cambio o no reconoce un error en el tema, se debería de solicitar una mejora, la cual implicaría una gestión de Mejora y llevaría su tiempo en ejecutarla y enviarla, NO se podría dar el GO, esto implicaría una reestructuración de la propuesta, ya que para poder cumplir con la glosa, nos obligaría a crear 800 descuentos más y por tal motivo 800 Ps más, haciendo un total de 1,200 descuentos y PS descuentos con las 9 glosas indicadas en el IVDR.

PF-12 Averías

GESTEL

Impacto PF-01

Puntos de Interfaz

PI-1 Punto de Interfaz 1: Título del Punto de Interfaz

No presenta punto de interfaz

Puntos de Validación

No aplica

ENTREGABLES

Los requisitos de documentación técnica funcional a proporcionar están definidos por el Modelo integrado de madurez y capacidad, conocido como CMMI.

Los productos o entregables que emita el equipo del Requerimiento en determinado momento, deben considerarse versiones incompletas y significativamente perfectibles a medida que avanza el Requerimiento. Sin embargo, la emisión de estas versiones resulta necesaria para realizar un control de resultados y aportar retroalimentación. La generación de diferentes versiones constituye un proceso iterativo a medida que evoluciona el Requerimiento.

Los productos o entregables se emiten mediante versiones a lo largo de todo el Requerimiento (cada versión presenta el nivel de madurez de conceptos logrado por el equipo del Requerimiento en un momento dado).

ENTREGABLES DEL PROYECTO

En este acápite también deberán listarse los entregables productos de la gestión del proyecto en su ciclo de vida.

Código Entregable	Descripción
PR23020	Entregable Configuración
PR23020	Software Producido - Migración
PR23020	Software Producido - Control Vigencia
PR23020	Software Producido - Regresión
PR23020	Software Producido - Peticiones Mov. Paga Rta Origen - Regresión
PR23020	Software Producido - Gestel
PR23020	Configuración Facturación
PR22030	Consolidador de combinaciones de Migración
PR22030	Estructura Archivo INPUT - ATIS
PR22030	Diseño de Procesos - DT
PR22030	Entregable DT / Mapeo Migración
PR22030	Entregable DT Control Vigencia
PR22030	Entregable DT Regresión
PR22030	Entregable DT Regresión
PR21031	Entregable Pruebas Unitarias
PR21031	Entregable Pruebas Unitarias
PR21031	Informe de Pruebas Integrales - Gestel
PR8120	Informe de Soporte Pruebas Facturación
PR8120	Entregable Pruebas Usuario

GESTION DE RECURSOS

ORGANIZACIÓN DEL REQUERIMIENTO

Para el Requerimiento se contará con un esquema de organización y administración flexible, ágil y que facilite el flujo de información y la toma oportuna de decisiones para permitir el avance del Requerimiento o corregir sus desviaciones.

De esta manera, la organización de Requerimiento cumplirá con ciertas características mínimas como las siguientes:

- a) El flujo de decisiones e información se hará a través de la organización designada explícitamente por Telefónica y liderada por el jefe escogido para el Requerimiento.
- b) Será substancialmente plana y orientada a procesos para permitir la sinergia del trabajo de grupo interdisciplinario.

ROLES DEFINIDOS DEL REQUERIMIENTO

Rol de la Dirección Gestión de Sistemas

ROL		FUNCIONES	
Director de Sistemas		Nombre del Director de Sistemas	
Teléfono			
Funciones		<ul style="list-style-type: none">- Dirigir el proyecto desde la perspectiva de alto nivel en la Dirección de Sistemas.- Representa la autoridad máxima dentro del proyecto.- Responsable de la toma de decisiones al más alto nivel.	
Gerente de Proyectos		Nombre del Gerente de Proyectos	
Teléfono			
Funciones		<ul style="list-style-type: none">- Dirigir el proyecto desde la perspectiva de sistemas- Representa la autoridad máxima de gestión- Responsable del gerenciamiento del proyecto.	
Gestor del Cliente		Nombre del Gestor de Sistemas	
Teléfono			
Funciones		<ul style="list-style-type: none">- Representa la autoridad en definición funcional con alineamiento al negocio- Realiza controles periódicos de avances e informa a los negocios involucrados- Coordina pruebas con usuario- Realiza reuniones de revisión y control de avances y seguimientos	

Jefe de Proyecto	Nombre del Jefe de Proyecto
Teléfono	
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Representa la máxima responsabilidad en la gestión operativa del proyecto - Representa la autoridad de la coordinación de las actividades técnicas dentro del ámbito del mismo - Realiza funciones de cierre de definición de la planificación del proyecto - Participa en el seguimiento del proyecto supervisando e informando del grado de avance - Identifica y gestiona problemas - Propone la apertura y el cierre del proyecto.

RECURSOS PARA DESARROLLO

Para lograr el éxito en el desarrollo de las actividades del Requerimiento, se requiere indicar la cantidad de jornadas que se asignaran bajo la actual Propuesta de Solución.

Proveedor 1	272
Proveedor 2	19.5
Proveedor 3	140.5
Testing	85
Cantidad de Jornadas	517

CAPACITACIÓN DEL EQUIPO DE PROYECTO

<<Si la solución amerita que el equipo del proyecto tenga conocimientos especializados en alguna herramienta o software de sistemas, para su desarrollo, especificar el tipo de capacitación que debe de recibir.

RECURSOS DE HARDWARE

Concepto	Disponibilidad
Ambiente de pruebas y laboratorio.	Equipado con una red independiente, durante la etapa de pruebas.
Instalaciones eléctricas.	Tomas estabilizadas y con línea a tierra en número coincidente con las unidades de cómputo asignadas al equipo de Requerimiento; durante todas las fases del mismo.
Instalaciones de Red.	Tomas dobles en número coincidente con las unidades de cómputo asignadas al equipo de Requerimiento.
Estación de trabajo.	Módulos compuestos por un 'escritorio+silla' en número coincidente con el personal asignado al equipo de Requerimiento; durante todas las fases del mismo.
Servidor de Base de Datos (Desarrollo).	Acceso exclusivo y sin limitaciones, al segmento/servidor que almacenará la data con la que interactuará el sistema.
Licencias de Motor de Base de Datos.	Licencias cliente en número coincidente con la cantidad de personal que va a realizar las pruebas.

GESTION DEL TIEMPO

CRONOGRAMA DE DESARROLLO

[-] Gestión del Proyecto	138.5 días
[+] B2F6 Diseño a la Construcción FRONT END	10 días
[+] B2F6 Diseño a la Construcción PROVISION	7 días
[+] B2F7 Construcción FRONT END	63 días
[+] B2F7 Contrucción PROVISION	59 días
[+] Configuración Facturación	5 días
Configuración COCOFADE	0 días
[-] B2F8 Pruebas	61 días
[+] Pruebas Testing	58 días
[+] Soporte Pruebas testing - Facturación	8 días
[-] VALIDACION USUARIO FACTURACIÓN	29 días
Validación Resultados Diaria (A)	3 días
Validación Resultados Cierre (A)	4 días
Validación Resultados Diaria (B)	3 días
Validación Resultados Cierre (B)	3 días
[-] Pruebas Usuario - Comercial	16 días
[+] Migración	8 días
[+] Regresión	8 días
Peticiónes Ampliación de Vigencia	2 días
PR8120 Entregable Pruebas Usuario	1 día
[-] B2F9 IMPLANTACION DE LA SOLUCIÓN	6.5 días
[+] Gestión para el Pase	4.5 días
[+] Implementación de Schedule	5 días
Software Operativa en Producción	0 días

GESTION DE CAMBIOS

El procedimiento de Gestión de Cambios comprende las acciones a seguir en la tramitación de la autorización para poner en práctica cualquier variación en el desarrollo del Requerimiento, afecten o no su duración y costo (en cantidad de jornadas)

- Se denomina cambio a cualquier variación en las características de los servicios descritos en esta propuesta.
- Esta variación, estará sometida a las siguientes limitaciones
 - Deberá pasar nuevamente por ente encargado para su registro y priorización.
 - Deberá pasar por Gestión de la Demanda para que emitan el acta de aceptación correspondiente.

- El pedido de gestión de cambio ingresará nuevamente a evaluación y generación de propuesta y plan de trabajo para el soporte correspondiente en cuanto a tiempos, costos y esfuerzos.

RIESGOS

Durante el desarrollo total del proyecto se evidencian los siguientes riesgos a los cuales se debe establecer inmediato plan de mitigación a fin de culminar con éxito el proyecto.

	RIESGOS	Tipo	Plan de Mitigación
	Que la información proporcionada por los usuarios varíe en el tiempo y que esto no sea comunicado oportunamente al gestor de proyecto y al analista del team de desarrollo	Alto	Escalamiento al sponsor para las medidas correctivas
	Que los usuarios no realicen adecuada y oportunamente las tareas asignadas a ellos (por ejemplo las pruebas funcionales). Esto podría devenir en el incumplimiento de los plazos programados para todo el proyecto.	Alto	Escalamiento al sponsor para las medidas correctivas

ACEPTACIÓN DE PROPUESTA DE SOLUCIÓN

ASPECTOS INICIALES DEL ACTA DE ACEPTACION

El presente anexo representa el "Acta de Aceptación" de lo definido en el documento que antecede denominado "PS - Propuesta de Solución" realizado en base a la solicitud del negocio descrito.

Este documento representa el compromiso formal de aceptación del Cliente, documento que luego de la firma, no debe sufrir modificaciones.

ACEPTACIÓN FINAL (FIRMAS)

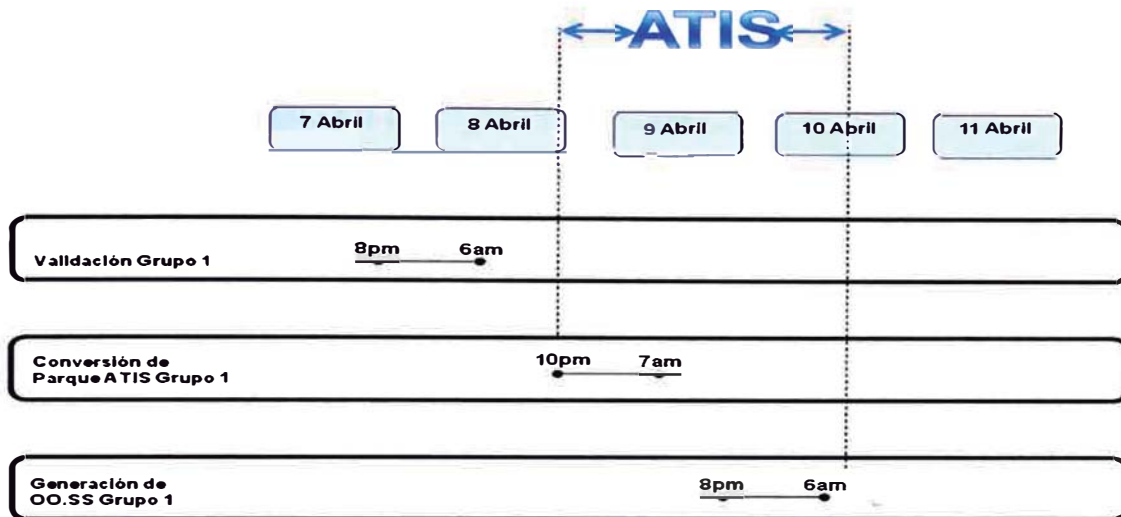
Para dar conformidad al "PS Propuesta de Solución" especificado se requiere las firmas de las personas indicadas en el recuadro siguiente.

En caso que este documento no contara con las firmas de los mismos o sus representantes, debidamente autorizados, no se iniciará el plan de trabajo previsto, bajo responsabilidad de los involucrados de los atrasos que se originen.

Aceptación
<Nombre del Gestor> <Gestor líder> <Dirección a la que pertenece>

Aceptación
<Nombre del Gerente del Proyecto> <Gerente del Proyecto> <Dirección a la que pertenece>

Anexo 4. Detalle de la Migración Masiva Ciclo 08.04



Anexo 5. Resultados de la Migración Masiva Ciclo 08.04

RESULTADOS CONVERSION		
	Cientes a Convertir	53,658
EXCLUSIONES		
Validación Gestel		
1	Excluidos por validaciones en Gestel	3,126
Validación ATIS		
2	Excluidos por % de descuento errado	15
3	Excluidos por ciclo errado	4
4	Excluidos por Pedidos Pendientes en Atis	3,835
5	Excluidos por Estado Suspendido o en Baja	6,181
6	Excluidos por Incompatibilidades y Calidad de Datos	3,800
7	Rechazos en Proceso Masivo	1,098
TOTAL EXCLUIDOS		18,059
TOTAL CONVERTIDOS		35,599

- Se convirtió el 66% del total de clientes del ciclo 08.

- Se ha excluido el 34% de la planta debido a validaciones realizadas en:
 - Gestel
 - Atis

Anexo 6. Arquitectura técnica de la Solución

1. Gestor de la Base de Datos:

Motor de base de datos relacional DB2 V.9.0.

2. Tablas, estructuras de las BDatos:

Tablas del modelo de datos de ATIS que se están utilizando para la solución Migración Masiva :

- PSCYPSMT
- PQPSPAMT
- PQOCPAMT
- PAGSPDT
- PEPETIDT

3. Interrelación de Tablas (Erwin)

PSCYPSMT

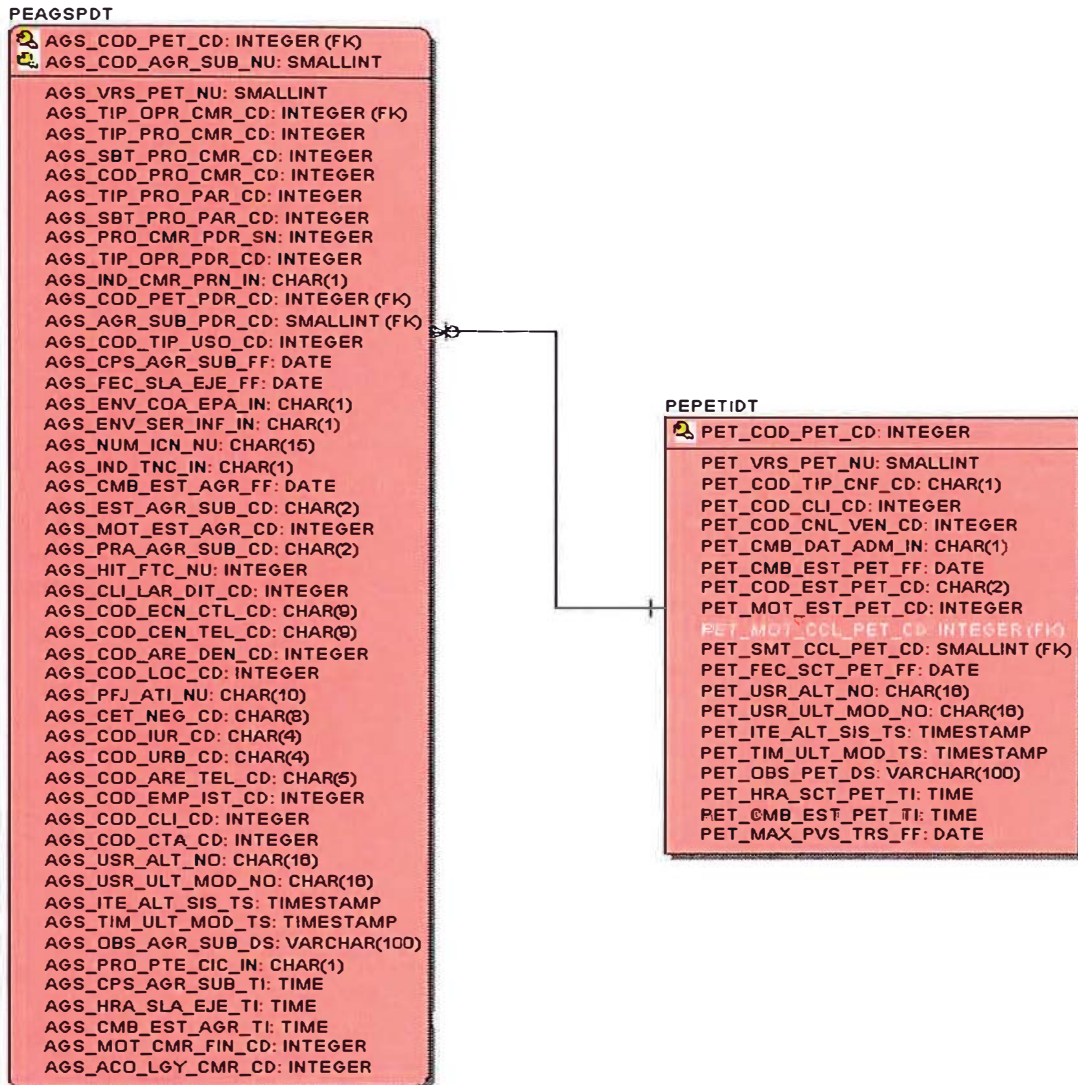
CYP_FAM_PRO_SER_CD: SMALLINT (FK)
 CYP_COD_CAT_PRO_CD: SMALLINT (FK) (IE1.2)
 CYP_COD_PRO_SER_CD: INTEGER (FK) (IE1.1)
 CYP_USR_ULT_MOD_NO: CHARACTER(16)
 CYP_TIM_ULT_MOD_TS: TIMESTAMP
 CYP_ITE_ALT_SIS_TS: TIMESTAMP
 CYP_ITE_BAJ_SIS_TS: TIMESTAMP

PQPSPAMT

PSP_PRO_SER_CTO_CD: DECIMAL(12, 0) (AK1.2, AK2.2, AK4.2)
 PSP_CET_COS_CLI_CD: INTEGER (FK)
 PSP_TIP_PRO_SER_CD: INTEGER (FK) (AK1.3)
 PSP_COD_PRY_CD: INTEGER (FK)
 PSP_NUM_AVA_NU: INTEGER (FK) (AK4.1)
 PSP_COD_PRO_CMR_CD: INTEGER (FK) (AK1.1)
 PSP_COD_PRO_SER_CD: INTEGER (FK) (IE1.1)
 PSP_COD_CTO_CD: INTEGER (FK) (AK2.1)
 PSP_COD_PRO_PDR_CD: DECIMAL(12, 0) (FK)
 PSP_CTA_DER_CNS_CD: INTEGER (FK)
 PSP_CLI_DER_CNS_CD: INTEGER (FK)
 PSP_PRO_CMR_ORI_CD: INTEGER (FK)
 PSP_FEC_INI_VIG_FF: DATE
 PSP_FEC_FIN_VIG_FF: DATE
 PSP_COD_SUC_CD: INTEGER (FK)
 PSP_COD_CLI_CD: INTEGER (FK)
 PSP_TIP_REL_PRO_CD: CHAR(1)
 PSP_SCC_PYD_NU: SMALLINT (FK)
 PSP_MED_PZO_CRN_CD: INTEGER
 PSP_PZO_CRN_PRO_NU: INTEGER
 PSP_USR_ULT_MOD_NO: CHARACTER(16)
 PSP_TIM_ULT_MOD_TS: TIMESTAMP
 PSP_ITE_ALT_SIS_TS: TIMESTAMP
 PSP_ITE_BAJ_SIS_TS: TIMESTAMP

PQOCPAMT

OCP_PRO_SER_CTO_CD: DECIMAL(12, 0) (FK) (AK1.2, IE2.1, IE3.1)
 OCP_OPR_CMR_CTT_CD: DECIMAL(12, 0) (AK1.3, IE3.2)
 OCP_COD_OPR_CMR_CD: INTEGER (FK) (IE2.2)
 OCP_FEC_PDI_FF: DATE
 OCP_COD_FZA_VEN_CD: INTEGER
 OCP_COD_PET_CD: INTEGER (IE1.1, IE2.5)
 OCP_COD_AGR_SUB_NU: SMALLINT (IE1.3, IE2.3)
 OCP_COD_SUB_CD: SMALLINT (IE1.2, IE2.4)
 OCP_USR_ULT_MOD_NO: CHARACTER(16)
 OCP_TIM_ULT_MOD_TS: TIMESTAMP
 OCP_ITE_ALT_SIS_TS: TIMESTAMP
 OCP_ITE_BAJ_SIS_TS: TIMESTAMP
 OCP_NUM_PAE_REG_CD: SMALLINT (AK1.1)



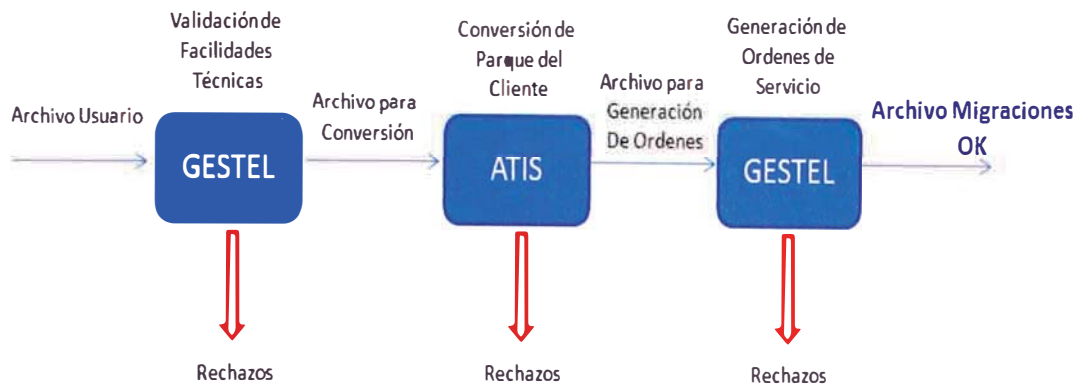
4. Sistema Operativo que se empleo:

Sistema Operativo OS 390 de IBM.

5. Lenguaje de Programación que se empleo:

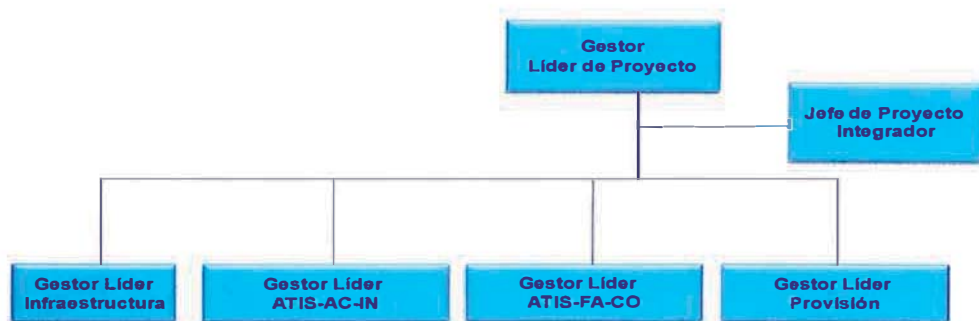
Lenguaje de Programación Cobol 74 para OS 390 de IBM y Lenguaje de Programación Java V6.

6. Arquitectura de sistemas



7. Organización del Proyecto

Organización del Proyecto



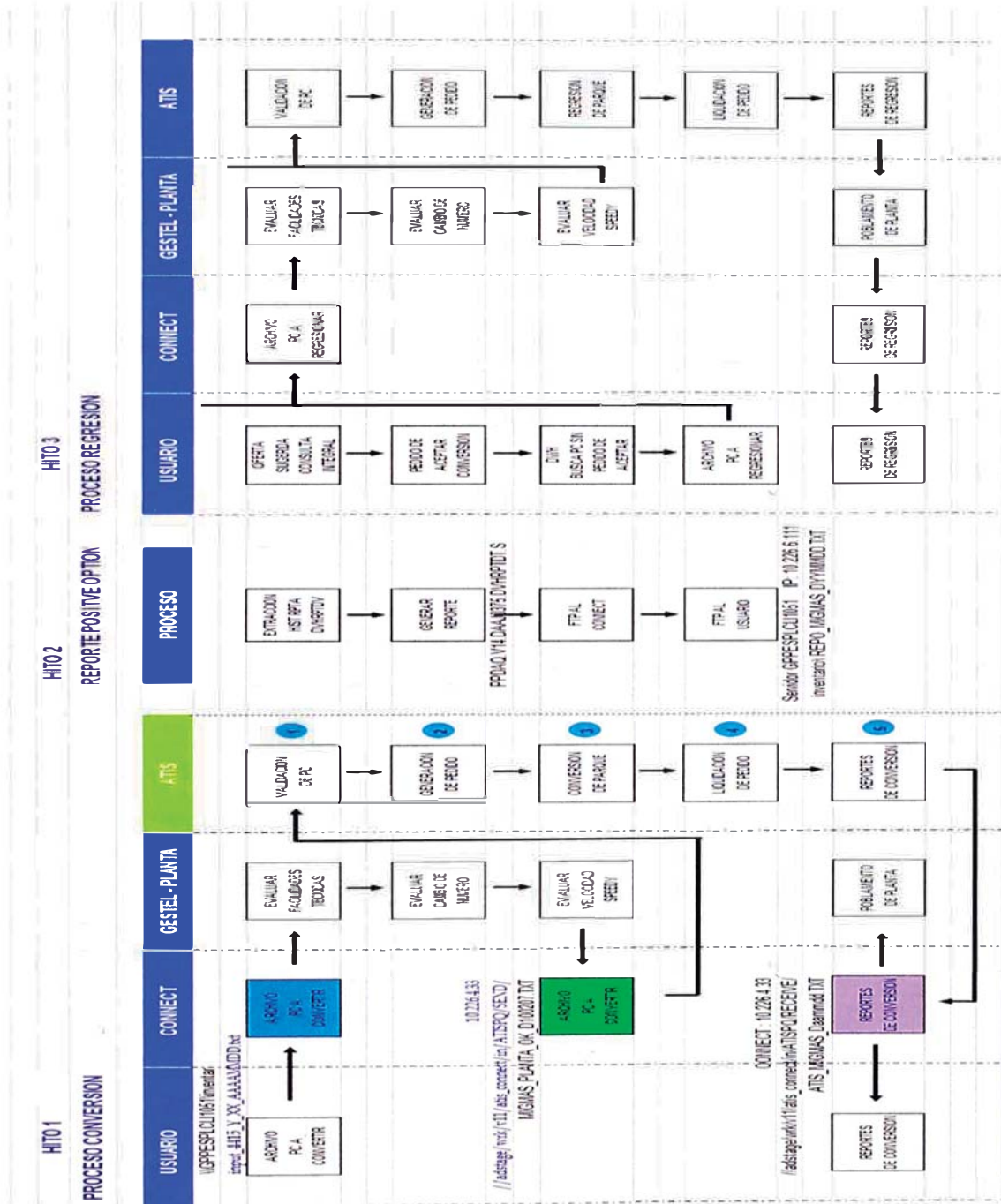
8. Plan de capacitación:

El plan de capacitación ha sido dirigido para este proyecto a todos los canales de Telefónica del Perú:

- **Multicentros**
- **CALL IN:** Canal por el cual se aborda a los clientes cuando llaman a consultar productos de Telefónica a través del 104.
- **CALL OUT :** Canal dirigido a clientes potenciales identificados por el Segmento Negocios de Telefónica del Perú
- **Agencias Externas:** Canales de atención tercerizados por los cuales Telefónica oferta sus productos.

El plan de capacitación ha sido desplegado en talleres efectuados a los canales indicados a lo largo de un mes de trabajo y ha sido liderado por personal especializado de I Segmento Negocios.

9. Módulos del Sistema:



10. Protección o encriptación de datos

La protección de datos e información en ATIS se realiza a través del IBM RACF(Resource Access Control Facility), se definen los recursos de acuerdo a lo que se desea proteger, por ejemplo, para la protección de datos, se han creado grupos con diferentes niveles de acceso en BD tales como solo lectura, lectura/escritura, bindeo, etc.; así mismo, para la aplicación propia (ATIS online) se han creado recursos de tipo transacción asociados a las transacciones reales de las FISES de ATIS, estas se asignan a los perfiles de usuarios de acuerdo a las necesidades funcionales de cada perfil.