

Título <i>IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN PUNTO MULTIPUNTO EN UNA CIUDAD ESPAÑOLA</i>		
Apartado <i>10. GESTIÓN DE SERVICIOS.</i>	Sección3: Implantación	Páginas del Apartado - 16 -

10. GESTIÓN DE SERVICIOS.

La gestión de servicios es una labor importante en el proceso de controlar los servicios que se activan así como el de controlar el estado en que se encuentran los mismos, con el objetivo de agilizar, en este último caso, la activación de servicios.

En este apartado se va a hacer referencia al proceso que sigue un servicio desde que se genera su codificación hasta que el servicio es activado. Se mostrará así mismo la base de datos de control de instalaciones y servicios que maneja el responsable de Acceso de Retevisión (autor del presente proyecto) y cuya existencia es debida a la misma persona con el fin de llevar un control exacto de las instalaciones y los servicios de todos los clientes de la empresa.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVACIÓN DE SERVICIOS.

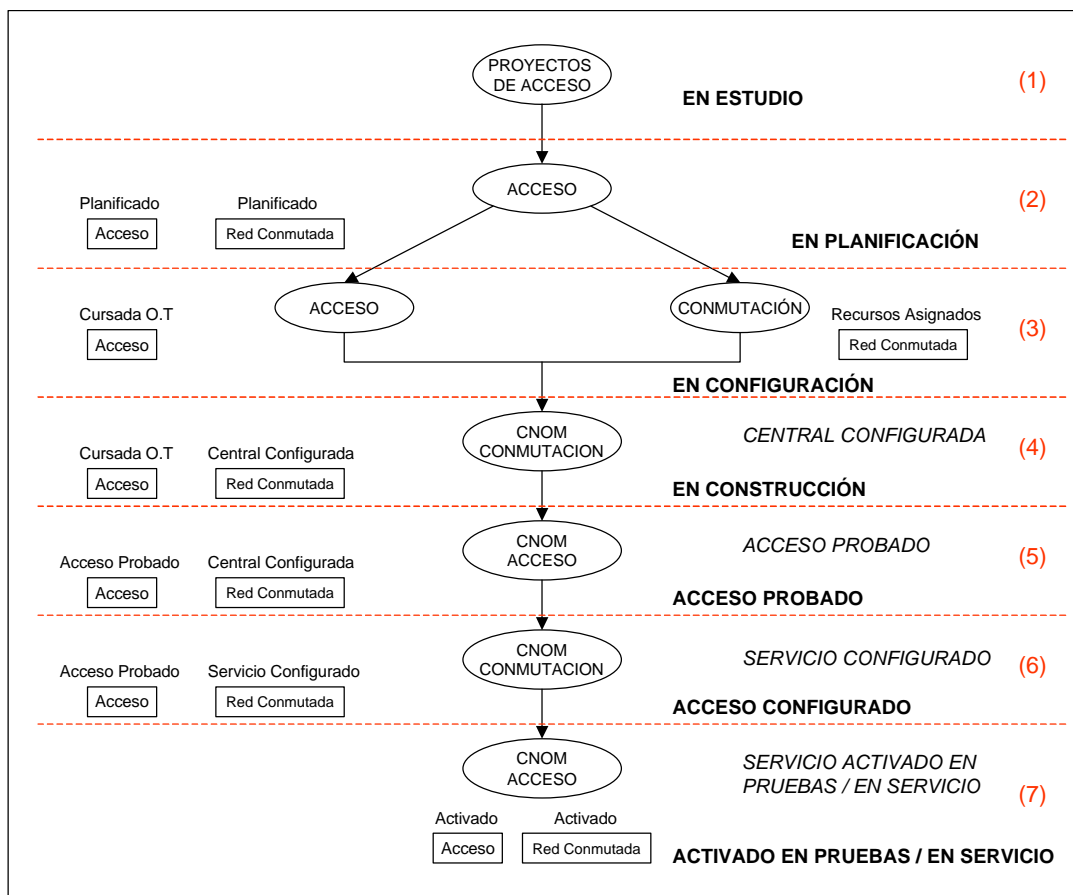
En este apartado lo que se pretende es explicar por qué estados pasa cada servicio antes de ser generado, así como los problemas mas habituales que pueden presentarse y sus posibles soluciones.

La activación de un servicio ocurre justo después de que los instaladores prueben dicho servicio. Para que esto sea posible, una vez realizada la instalación de unidad terminal (PRU) y los equipos de interior, es necesario que los instaladores posean la orden de servicio (OS) del servicio en cuestión, por la cual, Retevisión da permiso para montar una NT (si el servicio es una línea digital) o una PTR (si el servicio es una línea analógica) en casa cliente y seguidamente probarlo.

Para facilitar la comprensión de los distintos estados por los que atraviesa un servicio cualquiera, se muestra a continuación un diagrama de flujo para servicios POTS, BRA y ASI-128 en el proyecto Punto Multipunto.

En dicho diagrama se pueden comprobar los estados del servicio, los estudios que se hacen en cada etapa, los departamentos que están directamente involucrados en cada una de dichas etapas, etc., diferenciándose claramente las distintas etapas, numeradas de “primera” a “séptima”, para su posterior descripción.

Título IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN PUNTO MULTIPUNTO EN UNA CIUDAD ESPAÑOLA		
Apartado 10. GESTIÓN DE SERVICIOS.	Sección3: Implantación	Páginas del Apartado - 16 -



Seguidamente se procede a la explicación del diagrama de flujo indicando el significado de todos los estados:

- Primero (1):** Cuando un cliente firma un contrato con Retevisión, el comercial responsable se ha de encargar de introducir dicho contrato en el sistema interno de Retevisión, de modo que la información que aparece en él es estudiada por distintos departamentos para comprobar la viabilidad económica de la contratación de dicho cliente. Una vez que cumple con los requisitos mínimos, llega a Acceso, en concreto al departamento de Proyectos de Acceso. En él se realiza la importación del fichero con la información correspondiente al nombre del cliente, sede, nombre de la empresa, teléfono de contacto, persona de contacto, número y tipos de servicios contratados, etc., al sistema ARDER. Con esta importación del fichero se produce el alta de construcción directa de voz y/o datos del cliente en concreto.
- Segundo (2):** Tras la importación del fichero, la información contenido en él se somete a un nuevo estudio (en Acceso) en el que se pretende validar la sede, validar el servicio y asignar los recursos de acceso. Para ello, Acceso hace uso de la información contenida en los

Título IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN PUNTO MULTIPUNTO EN UNA CIUDAD ESPAÑOLA		
Apartado 10. GESTIÓN DE SERVICIOS.	Sección3: Implantación	Páginas del Apartado - 16 -

“Replanteos Previos” realizados por los instaladores de las distintas contratas. Se sabe así que clientes son viables técnicamente y cuáles no. Los servicios se someten pues a un proceso de planificación, lo que queda reflejado en ARDER. Como consecuencia de la planificación, en ARDER tanto la pestaña de Acceso como la de Red Conmutada aparecen como “Planificado”, lo que significa que Acceso a comprobado la viabilidad de la sede y Conmutación a generado los recursos de conmutación necesarios.

- **Tercero (3):** Tras la planificación el departamento de Conmutación asigna la numeración (codificación) de los servicios y de los equipos, al mismo tiempo asigna los recursos de la central. En paralelo, Acceso genera la orden de construcción del equipo (en la que aparece la numeración del mismo) y las órdenes de construcción de los servicios (en las que aparece la numeración de los mismos). En ARDER este proceso queda reflejado porque en la pestaña de Acceso aparece “Cursada O.T.” y en la pestaña de Red Conmutada aparece “Recursos Asignados”. Se produce pues una primera fase de configuración de los servicios.
- **Cuarto (4):** Como consecuencia de esta primera configuración, el departamento de CNOM Conmutación se encarga de configurar definitivamente la central, con lo que los servicios quedan preparados para ser probados por los instaladores. En ARDER este proceso queda reflejado porque la pestaña de Acceso no cambia (sigue “Cursada O.T.”) y en la pestaña de Red Conmutada aparece “Central Configurada”.
- **Quinto (5):** Una vez que la central esté configurada los servicios están listos para ser probados. Para ello es necesario que la instalación en casa cliente esté ejecutada. Es decir, la fase de construcción ha de estar terminada. En ese momento se puede proceder a probar el servicio. Para ello el instalador llama por teléfono a CNOM Acceso para que de constancia de que se debe activar la PRU, dar de alta la numeración del cliente y activar la línea. Una vez activada la línea se realiza una llamada de prueba a CNOM (para comprobar las llamadas salientes) y posteriormente CNOM realiza una llamada de prueba hasta el cliente (para comprobar las llamadas entrantes). Se dice entonces que el acceso se ha “probado”, lo cual se refleja en ARDER porque en la pestaña de Acceso aparece “Acceso Probado” mientras que la pestaña de Red Conmutada no varía.
- **Sexto (6):** Una vez probado el servicio es necesario que el departamento de CNOM Conmutación realice una segunda configuración sobre los recursos de conmutación, de manera que el servicio quede pendiente de activar. Este paso queda reflejado en

Título IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN PUNTO MULTIPUNTO EN UNA CIUDAD ESPAÑOLA		
Apartado 10. GESTIÓN DE SERVICIOS.	Sección3: Implantación	Páginas del Apartado - 16 -

ARDER porque la pestaña de Acceso no cambia mientras que en la de Red Conmutada aparece “Servicio Configurado”.

- **Séptimo (7):** Una vez que el servicio está perfectamente configurado, el responsable de Acceso debe informar a Asistencia Técnica (AT) de que dicho servicio está pendiente de activar. Tras la dicha notificación, el responsable de AT acude a casa cliente con un técnico para montar al cliente el teléfono y el convertidor digital – analógico. Una vez montado, se vuelve a llamar a CNOM Conmutación para comprobar llamadas entrantes y salientes. Si no se produce ningún problema, se dice que el servicio queda activado en pruebas o en servicio, o simplemente, activado, lo que significa que a partir de ese instante el cliente puede empezar a facturar. Este último paso queda reflejado en ARDER porque tanto en la pestaña de Acceso como en la de Red Conmutada aparece “Activado”.

DIAGNOSIS DE PROBLEMAS.

Puesto que en el momento de lanzar el proyecto no existe ninguna persona responsable de estar pendiente de todos y cada uno de los servicios que se activan a los clientes, el método de gestión de servicios que se muestra a continuación es enteramente desarrollado por el autor del presente proyecto.

El único control que existía sobre los servicios era el de comprobar el estado de aquellos servicios que Siemens hacía constar a Retevisión en sus informes semanales. Para ello se hacía uso de la base de datos ARDER, que se muestra en el Anexo VI.

Como consecuencia de la política aplicada tanto en la organización del trabajo como en la gestión de contratadas, se requiere de una nueva política de gestión de servicios.

MEJORAS PROPUESTAS.

Con el fin de establecer una nueva política de gestión de servicios, se toman una serie de medidas: crear una nueva base de datos (base de datos de Acceso o BDA) y solicitar un informe diario del estado de los servicios según ARDER (datos SIDRA).

Título IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN PUNTO MULTIPUNTO EN UNA CIUDAD ESPAÑOLA		
Apartado 10. GESTIÓN DE SERVICIOS.	Sección3: Implantación	Páginas del Apartado - 16 -

Base de datos de Acceso (BDA).

La base de datos de Acceso es la herramienta que mas se utiliza para gestionar los servicios. En ella se tiene actualizada puntualmente la información acerca del estado de los servicios.

A partir de esta herramienta se puede organizar el trabajo de las contrataciones. Se conoce qué instalaciones tienen asignadas cada contratación, en qué estado se encuentran, cuántos servicios han activado en ella, se puede ver si tienen algún tipo de problemas con las activaciones, etc.

A continuación se indican los campos que se controlan en esta base de datos, dando una pequeña descripción de la funcionalidad de cada uno de ellos:

- **OT SIEMENS:** Es un campo en el que se indica la codificación que Siemens da a las OT's que recibe y que consiste en una abreviatura de tres letras indicando la ciudad correspondiente y una cifra de tres números indicando la OT correspondiente. A modo de ejemplo, podría ser: CAS-003. La OT numerada de esta forma indica que es la tercera OT que ha recibido Siemens de la ciudad de Castellón de la Plana. La idea de este campo es agilizar la comunicación con la empresa proveedora.
- **SERVICIO-GAD:** Se trata de un campo en el que se indica la codificación GAD de un servicio. Esta codificación es la que permite al departamento oportuno (GAD) poder generar el CES de un servicio configurado para que asistencia técnica pueda activarlo. La codificación es del tipo siguiente: R10X0000YYYYY, donde el valor de X es "cero" si el servicio es un POTS-C, "uno" si es un ASI-128, "dos" si es un BRA-C, "tres" si es un BRA-E, etc. Los valores de Y hacen referencia a la codificación numérica del servicio. Este campo aparece en el contrato que firma el cliente.
- **SERVICIO:** En este campo aparece la codificación numérica del servicio que asigna Conmutación en la tercera fase del diagrama de flujos presentado anteriormente. Con este dato y el tipo de servicio se puede conocer el historial completo del servicio en ARDER.
- **TIPO SERVICIO:** Indica el tipo de servicio del que se trata en cuestión, ya sea POTS- C, BRA-C, ASI-128, BRA-E, ENU, etc.
- **EQUIPO:** Indica la codificación numérica que asigna Conmutación al equipo que debe instalarse en un cliente en concreto. Con este dato y el de tipo de equipo se puede conocer el historial completo de una instalación de un cliente en ARDER.

Título IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN PUNTO MULTIPUNTO EN UNA CIUDAD ESPAÑOLA		
Apartado 10. GESTIÓN DE SERVICIOS.	Sección3: Implantación	Páginas del Apartado - 16 -

- **TIPO EQUIPO:** Indica el tipo de equipo del que se trata en cuestión, ya sea PRU-POTS, PRU-BRA o PRU-E1.
- **LÍNEAS:** Indica el número de líneas contratadas por el cliente con un servicio en concreto.
- **CLIENTE:** Indica el nombre de la empresa del cliente.
- **TIPO-VÍA, VÍA, NÚMERO y POBLACIÓN:** Son cuatro campos con la información mínima necesaria para tener localizado a todos los clientes por cualquier tipo de necesidad (que los instaladores localicen el cliente para hacer el replanteo, en caso de queja poder presentarse Acceso, etc).
- **CONTRATA:** En este campo se indica el nombre de la empresa instaladora que realiza la ejecución de una instalación. Con ello se puede tener un control de qué contrata realiza una u otra instalación, con lo que las quejas, chapuzas y averías que se vayan ocasionando se hacen notar a la contrata, penalizándolas económicamente.
- **F.ENTRADA OT:** En este campo se indica la fecha de entrada de la OT a Acceso, es decir, la fecha en la que Provisión de Acceso genera la OT (en la tercera fase del diagrama de flujo mostrado anteriormente).
- **ESTADO SERVICIO:** Indica el estado en que se encuentra el servicio. Sólo pueden existir varios estados:
 - Activado: el cliente puede facturar porque asistencia técnica le ha configurado el servicio.
 - Anulado: el cliente confirma que no quiere un servicio antes de que el servicio conste como activado en ARDER.
 - Baja: el cliente confirma que no quiere un servicio una vez que éste consta ya en ARDER como servicio activado.
 - Configurado: el servicio está listo para que asistencia técnica pueda activarlo.
 - Devuelto: el servicio se encuentra en un estado de “parado” por motivos comerciales. El siguiente estado al que pasa es a Anulado si el cliente finalmente no lo quiere, o a Parado si el cliente finalmente lo acepta.
 - Pte. Arder: el servicio ha sido probado por los instaladores pero en ARDER aún no consta como tal, por tanto, hay que realizar un seguimiento del servicio para que aparezca correctamente en ARDER.

Título IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN PUNTO MULTIPUNTO EN UNA CIUDAD ESPAÑOLA		
Apartado 10. GESTIÓN DE SERVICIOS.	Sección3: Implantación	Páginas del Apartado - 16 -

- **FECHA SERVICIO:** En este campo se indica la fecha del estado en que se encuentra el servicio. Si se trata de un servicio nuevo, la fecha de entrada de la OT y esta fecha será la misma y el servicio estará parado pendiente de replanteo. Si el servicio se ha construido y está en cualquiera de los estados anteriores, la fecha en que ello ocurre se refleja en este campo. Una vez que el estado del servicio sea el de activado, la comparación entre esta fecha y la de entrada de la OT permite conocer cual ha sido el retraso existente en días de la ejecución de la instalación en cada cliente.
- **ESTADO ACCESO:** Indica la situación de conmutación del servicio, por lo que es una información que permite conocer si un servicio se puede activar o no. Puede presentar los siguientes estados:
 - Anulado: igual que anteriormente.
 - Baja: igual que anteriormente.
 - Central Configurada: el servicio se encuentra preparado para que los instaladores prueben el servicio.
 - Devuelto: igual que anteriormente.
 - Parado: igual que anteriormente.
 - Probado: el servicio ha sido probado por los instaladores, por lo que ahora CNOM ha de realizar una segunda configuración del servicio para que en ARDER conste como Servicio Configurado, pendiente de ser activado.
 - Recursos Conmutación Asignados: conmutación ha asignado recursos de conmutación al servicio en cuestión, pero aún le falta configurar la central del servicio (que es lo que permite a CNOM capturar la PRU (a la que pertenece dicho servicio) desde la máster).
- **NOMBRE SECTOR:** Indica el sector en el que se captura el equipo terminal al que pertenece es servicio en cuestión. En el caso de Castellón existen 4 sectores nombrados de la siguiente manera:
 - (CAS-ASENSI0203-010-01-V-S35): donde CAS hace referencia a la ciudad de Castellón de la Plana, ASENSI hace referencia al nombre de la calle de la ciudad donde se encuentra ubicada la máster, 0203 es un código de numeración de número de estaciones base repartidas por el territorio español, 010 hace referencia a que ese sector empieza a 10º norte, 01 indica que es el sector número “uno”, V y S35 hacen referencia a la tecnología que se está utilizando (SIAE).
 - (CAS-ASENSI0203-100-02-V-S35).
 - (CAS-ASENSI0203-190-03-V-S35).
 - (CAS-ASENSI0203-280-04-V-S35).

Título IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN PUNTO MULTIPUNTO EN UNA CIUDAD ESPAÑOLA		
Apartado 10. GESTIÓN DE SERVICIOS.	Sección3: Implantación	Páginas del Apartado - 16 -

- **OBSERVACIONES:** En este campo se lleva un control directo de cualquier tipo de incidencias que explican el por qué del estado del servicio. Algunas anotaciones pueden ser:
 - Pendiente de replanteo (estado servicio: Parado).
 - El cliente no quiere el servicio (estado servicio: Devuelto).
 - Activado por instalador (estado servicio: Pte. Arder).
 - Se puede dar el motivo de anulación.
 - Si está en blanco, el servicio está configurado o activado.
 - Etc.

- **RESP. COMERCIAL:** Hace referencia al comercial responsable de la venta de los servicios a un cliente en concreto. Tener esta información permite tener un contacto directo con el comercial para aclarar diversos temas (número y tipos de servicios contratados por el cliente, comunicar quejas del cliente, etc).

- **PERSONA CONTACTO y TLF. CONTACTO:** Datos necesarios, junto con los anteriormente mencionados, para poder establecer contacto con el cliente por cualquier motivo cuya importancia lo requiera.

Con el fin de facilitar el uso de esta base de datos se definió un juego de colores para distinguir con un simple vistazo el estado de cada servicio. A continuación se muestra un ejemplo:

ESTADO SERVICIO	Comentarios
ACTIVADO	Servicio que el cliente puede facturar
PTE. ARDER	Servicio a seguir en ARDER por Acceso
CONFIGURADO	Servicio pendiente de Asistencia Técnica
ANULADO	Servicio anulado antes de ser configurado
ANULADO	Servicio anulado estando configurado
BAJA	Servicio anulado estando activado
DEVUELTO	Servicio pendiente de comercial

Datos Sidra.

Los datos Sidra representan una base de datos (Excel) que se extrae de la aplicación ARDER. Permite conocer gran cantidad de información de cada uno de los servicios que se pretenden activar o que se han activado en una ciudad. Esta información se solicita con el fin de comprobar qué modificaciones han experimentado los servicios que se “tocaron” el día anterior, permitiendo comparar y actualizar dicha información en la BDA.

Título <i>IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN PUNTO MULTIPUNTO EN UNA CIUDAD ESPAÑOLA</i>		
Apartado <i>10. GESTIÓN DE SERVICIOS.</i>	Sección3: Implantación	Páginas del Apartado - 16 -

Este método de proceder es debido a que la aplicación ARDER tiene un número determinado de accesos en todo instante, y puede darse el caso de que un día cualquiera los accesos estén saturados.

En el Anexo VI se muestra la aplicación ARDER y la información contenida en los datos SIDRA.

IMPLANTACIÓN DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS.

La gestión de servicios implantada por el autor implica llevar actualizado al día la situación de todos los servicios de los clientes de Retevisión. Para ello se hace uso de dos herramientas fundamentales: la base de datos de Acceso y la base de datos ARDER.

La gestión de servicios implantada lleva consigo diversas implicaciones que se citan a continuación:

- Control de replanteos previos.
- Control de incidencias comerciales.
- Control de incidencias técnicas.
- Control de servicios.
- Informes de la situación.

Seguidamente se describe cada una de estas implicaciones, presentando en su caso, informes o bases de datos para tener una visión mas real de lo que se está comentando.

a) Control de replanteos previos.

El control de replanteos previos implica la generación de ficheros de replanteos con la información necesaria para que las contratadas localicen a los clientes y puedan realizar los replanteos y encargarse de que dichos replanteos (Protocolo de Replanteo) lleguen a manos de Provisión de Acceso para que actúen en consecuencia.

El fichero de replanteo se genera a partir de los datos SIDRA (que posteriormente se describe) y en el se introducen los datos mínimos necesarios para realizar el replanteo: la fecha de entrada del servicio en ARDER, la codificación del servicio contratado, el tipo de servicio, el nombre del cliente (nombre de empresa), la dirección del cliente (tipo de vía, la vía, el número, la población y la provincia), el estado general del servicio (en ARDER), observaciones, la persona de contacto y el teléfono de contacto.

Título IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN PUNTO MULTIPUNTO EN UNA CIUDAD ESPAÑOLA		
Apartado 10. GESTIÓN DE SERVICIOS.	Sección3: Implantación	Páginas del Apartado - 16 -

A modo de ejemplo, a continuación se muestra un fichero de replanteo en el que todos los datos concernientes al cliente se han falseado por motivos de confidencialidad:

Fecha Entrada Servicio	21-ene-02	04-ene-02	04-dic-01
Servicio	9674	3932	8511, 8514, 8574
Tipo Servicio	ASI-128	BRA-E	BRA-C, BRA-C, POTS-C
Nombre cliente	Cliente UNO	Cliente DOS	Cliente TRES
Tipo	C/	Pol.	Ctra.
Vía	Mediterráneo	Ciudad del Transporte	Loriguilla, km 329
Núm.	S/N	13-A	354
Población	Castellón de la Plana	Castellón de la Plana	Castellón de la Plana
Provincia	CASTELLÓN	CASTELLÓN	CASTELLÓN
Estado Gral Servicio	Servicio Parado	Servicio Parado	Servicio Parado
Observaciones	Pendiente de Replanteo	Pendiente de Replanteo	Pendiente de Replanteo
Persona contacto	Jose Vicente Abad Navarro	Alejandro Picato Castro	Alejandro Picato Castro
Teléfono contacto	964668788	964666605	964358776

Una vez realizado los replanteos y enviado los protocolos de replanteo, se actualiza la base de datos de Acceso indicando el resultado de los replanteos.

b) Control de incidencias comerciales.

El control de incidencias comerciales hace referencia al control de toda aquella incidencia por parte del cliente y que no es técnica. Por ejemplo:

- El cliente quiere un servicio mas aparte de los tiene contratado.
- El cliente no quiere actualmente todos los servicios que tiene contratados.
- El cliente se lo ha pensado mejor y ahora ya no quiere nada de lo contratado con Retevisión.
- El cliente tiene sus servicio activados y decide darse de baja.
- El cliente tiene devueltos (pendiente de resolución comercial) o configurados (pendiente de ser activados por asistencia técnica) y no los quiere, en cuyo caso hay que anularlos.
- El cliente tiene servicios parados (pendiente de replanteo o pendientes de instalación) y no los quiere, en cuyo caso hay que devolverlos.

Título IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN PUNTO MULTIPUNTO EN UNA CIUDAD ESPAÑOLA		
Apartado 10. GESTIÓN DE SERVICIOS.	Sección3: Implantación	Páginas del Apartado - 16 -

Todas estas incidencias se comunican a los jefes de equipo de comerciales para que realicen su labor, al mismo tiempo que se debe de actualizar por parte de Acceso tanto la BDA como ARDER.

Una vez resueltas las incidencias, los jefes de equipo informan al responsable de Acceso el resultado de cada una de ellas para actuar en consecuencia.

c) Control de incidencias técnicas.

El control de incidencias técnicas hace referencia al control de las averías. Esta implicación del responsable de Acceso (autor del proyecto) desaparece con la creación de la Unidad de Mantenimiento.

d) Control de servicios.

El control de servicios hace referencia a toda la labor de conocer la situación de todos los servicios de los clientes, saber sobre qué instalaciones se puede actuar en función del estado de los servicios a activar, la actualización de cualquier modificación de estado del servicio tanto en la BDA como en ARDER, la resolución de problemas que surgen y que hacen referencia a los servicios, etc.

Problema típico: Un problema muy común que se detecta con la llegada del responsable de Acceso y que se refleja en la gestión de los servicios llevada por el mismo responsable es el problema de las ampliaciones indebidas, provocado por la fuerza comercial. El problema en cuestión parte de la venta de servicios a un cliente por un comercial. Si por ejemplo se produce la venta de 2 BRA-C, como consecuencia de ello, tras pasar por las etapas oportunas, se genera la OT y las OS's. En ese momento se da permiso para construir, además se comprueba que para ese cliente sólo existen esos servicios vendidos (esto se hace acudiendo a ARDER). Tras la confirmación, se empieza la construcción.

Se da el caso de que en el periodo transcurrido desde la firma del contrato hasta que se empieza la construcción, el comercial ha ampliado el número de servicios vendidos al cliente (por ejemplo, le ha vendido un tercer servicio). Esto implica en la mayoría de los casos que la instalación que se está haciendo o que ya se ha hecho es inútil en lo que respecta al equipo terminal instalado (PRU), puesto que dependiendo de los servicios inicialmente contratados, el equipo asignado al cliente desde Provisión de Acceso será uno u otro.

La complicación viene desde el punto de vista de los instaladores, los cuales quieren cobrar la instalación hecha

Título IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN PUNTO MULTIPUNTO EN UNA CIUDAD ESPAÑOLA		
Apartado 10. GESTIÓN DE SERVICIOS.	Sección3: Implantación	Páginas del Apartado - 16 -

independientemente de que sea útil o no, y ello sólo es posible cuando realizan los protocolos de construcción y servicios. De esta manera, si la información referente a la existencia de ese tercer servicio llega a Provisión de Acceso antes de que se activen los servicios y la contrata complete los pertinentes protocolos, Provisión de Acceso cambia en ARDER el tipo de PRU a instalar y cambia los recursos de conmutación. Esto hace imposible a la contrata el poder activar los servicios de la instalación que han hecho y por tanto, realizar los pertinentes protocolos, en consecuencia, no cobran por el trabajo realizado.

Posteriormente puede llegar la nueva OT (con una nueva PRU) con las nuevas OS's (3 servicios). Esta nueva instalación no la quiere realizar la contrata que hizo la primera porque no ha cobrado por el trabajo realizado y tampoco va a cobrar por el trabajo de desmontaje. Tampoco la quiere ejecutar otra contrata distinta porque no va a cobrar por el desmontaje de la instalación hecha. Solo se paga el desmontaje de una instalación cuando un cliente se da de baja, es decir, se le han activado los servicios (por tanto, la contrata ha cumplimentado los protocolos de construcción y servicios) y decide prescindir del contrato firmado con Retevisión.

La consecuencia de este problema se refleja claramente en el número de clientes que se quedan sin servicios única y exclusivamente por culpa de la propia empresa: Retevisión. Estos datos son en número de clientes (indicando entre paréntesis el número de servicios contratados) los siguientes:

- Septiembre → 13 clientes (34 servicios).
- Octubre → 7 clientes (18 servicios).
- Noviembre → 2 clientes (6 servicios).
- Diciembre, Enero y Febrero → 0 clientes (0 servicios).

Para poner punto final a este tipo de problemas se solicita a finales de Octubre a los jefes de equipo de comerciales que se informen de en qué clientes se puede realizar la ampliación de servicios y en cuales no. Para obtener esta información han de recurrir al responsable de Acceso. Los resultados de este modo de proceder correctamente se mostraron anteriormente, no produciéndose ningún caso a partir de mediados de Noviembre.

e) Informes de situación.

Los informes de situación son informes que se generan a diario en Excel a partir de la base de datos de Acceso con el fin de mantener

Título IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN PUNTO MULTIPUNTO EN UNA CIUDAD ESPAÑOLA		
Apartado 10. GESTIÓN DE SERVICIOS.	Sección3: Implantación	Páginas del Apartado - 16 -

informado a la territorial de Levante acerca de la situación diaria de los clientes de la ciudad.

Son informes en los que se muestra la situación de todos los servicios que constan en ARDER (por tanto, que han llegado a Acceso y sobre los que se puede actuar) y el ritmo de activaciones diarios.

A continuación se muestra las dos tablas que se proporcionan con el informe. Este informe es el presentado el día 19 de Octubre del 2001.

CONTRATA	TIOSERV	TOTAL SERVICIOS	PENDIENTE CONSTRUCC.(PARADO)	ANULADO CLIENTE (DE BAJA)	FINALIZADA (ACTIVADO)	PENDIENTE COMERCIAL (DEVUELTO)
A	BRA-C	25	2	6	4	2
A	POTS-C	1				
B	BRA-C	58	2	3	20	4
B	BRA-E	1	1			
C	BRA-C	71	2	9	13	2
C	DATOS	1			1	
C	POTS-C	5		3	1	1
D	BRA-C	187	18	34	59	8
D	BRA-E	2	1			
D	POTS-C	22	2	3	4	
TOTAL		373	28	58	102	17
PORCENTUAL		100,00	7,51	15,55	27,35	4,56

CONTRATA	TIOSERV	TOTAL SERVICIOS	PENDIENTE ENLAZAR (PARADO)	PENDIENTE REASIGNAR (PARADO)	INVIABLE (ANULADO)
A	BRA-C	25		10	
A	POTS-C	1		1	
B	BRA-C	58	6	15	8
B	BRA-E	1			
C	BRA-C	71	7	25	6
C	DATOS	1			
C	POTS-C	5			
D	BRA-C	187	10	36	15
D	BRA-E	2	1		
D	POTS-C	22	8	5	
TOTAL		373	32	92	29
PORCENTUAL		100,00	8,58	24,66	7,77

Título IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN PUNTO MULTIPUNTO EN UNA CIUDAD ESPAÑOLA		
Apartado 10. GESTIÓN DE SERVICIOS.	Sección3: Implantación	Páginas del Apartado - 16 -

La primera tabla refleja la situación de todos los servicios que constan en ARDER, así como el número de ellos asignados a cada una de las contratas (A, B, C y D):

Con respecto a la segunda tabla:

FSERV	CuentaDeNSERV
04-sep-01	2
05-sep-01	5
06-sep-01	3
07-sep-01	5
10-sep-01	1
11-sep-01	7
13-sep-01	3
14-sep-01	1
17-sep-01	5
18-sep-01	3
19-sep-01	1
21-sep-01	7
24-sep-01	2
25-sep-01	4
26-sep-01	3
28-sep-01	1
01-oct-01	3
02-oct-01	5
03-oct-01	7
04-oct-01	3
05-oct-01	5
08-oct-01	4
10-oct-01	3
11-oct-01	2
15-oct-01	3
16-oct-01	3
18-oct-01	6
19-oct-01	5
TOTAL	102

El dato coloreado en rojo en ambas tablas hace referencia al número de servicios activados hasta el momento, y es precisamente el que interesa engordar la mas posible.

Una vez señaladas las labores que conlleva la nueva política de gestión implantada, se procede a describir la **metodología** utilizada en la gestión de servicios, indicando el trabajo que se realiza tanto con ARDER como con la BDA:

Título IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN PUNTO MULTIPUNTO EN UNA CIUDAD ESPAÑOLA		
Apartado 10. GESTIÓN DE SERVICIOS.	Sección3: Implantación	Páginas del Apartado - 16 -

- Generada la vía de comunicación directa con los instaladores, es necesario solicitar a éstos cualquier incidencia que se encuentren en la ejecución de una instalación.
- Se ha de realizar un fichero para replanteos previos (Se entra en Sidra, se comprueba que sedes han entrado mas recientemente (Fecha Entrada Servicio) y se genera el correspondiente fichero).
- Se debe informar del resultado de los replanteos a Provisión de Acceso para que actúen en función del resultado de los mismos.
- Se solicita urgentemente la asignación de recursos de conmutación para los servicios que se van a instalar en las sedes cuyos replanteos han sido positivos, así como la OT y las OS´s correspondientes.
- Se solicita configurar la Central de aquellos servicios que se van a probar al día siguiente.
- En el momento en que el instalador confirma la prueba de un servicio, se indica en la BDA (Pte. Arder) y se comprueba en ARDER. Si está probado, se solicita con urgencia a CNOM Acceso que configure dicho servicio para que conste como "Servicio Configurado"
- Si un servicio no se puede probar porque el cliente abre una incidencia comercial, en la BDA se toma nota de dicha incidencia y se pone el estado del servicio como "devuelto". Se devuelve el servicio también en ARDER (directamente manipulando ARDER o bien a través de Provisión de Acceso). Se informa de la incidencia comercial al jefe de equipo y se le exige respuesta a la misma en el mas breve plazo posible.
- Cuando una incidencia comercial es solucionada se actúa en consecuencia, modificando tanto la BDA como ARDER. Si el servicio lo rechaza el cliente, entonces se anula. Si no, se instala y se prueba.
- Cuando un cliente da de baja un servicio, se actualizan ambas bases de datos, notificando a Provisión de Acceso dicha baja con el fin de anular los recursos de conmutación que está ocupando el servicio dado de baja y que estén a disposición de un nuevo servicio.
- Es importante llevar un control estricto de las fechas de entrada de la OT de una instalación y la fecha en que se activan los servicios correspondientes a la misma. Con esta diferencia de fechas se comprueba el tiempo de espera de los clientes, lo que permite comprobar qué clientes llevan mas tiempo esperando sus servicios, y por tanto, actuar en consecuencia.
- Es necesario conocer qué contrata realiza la instalación de un cliente para poder actuar en consecuencia ante una incidencia (técnica o comercial).
- Se debe realizar un informe diario (para informar a la delegación territorial) del estado de los servicios, indicando cuántos y qué servicios se activaron el día anterior, que instalaciones están terminadas salvo por la prueba de servicios, qué clientes se han dado de baja, etc.

Título <i>IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN PUNTO MULTIPUNTO EN UNA CIUDAD ESPAÑOLA</i>		
Apartado <i>10. GESTIÓN DE SERVICIOS.</i>	Sección3: Implantación	Páginas del Apartado <i>- 16 -</i>

- Se debe generar una tabla semanal con todos los servicios “devueltos” e informar de ella a los jefes de equipo con el fin de que resuelvan las incidencias comerciales.
- Se debe tener archivado en papel una copia de todas y cada una de las OT’s y OS’s que han llegado a Siemens, con el fin de controlar las instalaciones de las que Siemens tiene constancia de que existen los permisos pertinentes.