

## FACTURACIÓN (GESCODE)

### Planteamiento del problema

Atento S.A. es una empresa que presta las instalaciones físicas y talento humano para llevar a cabo labores de procesos para determinadas empresas, en este caso presta soporte de segundo y tercer nivel a los clientes que tienen servicios contratados de líneas telefónicas fijas de MOVISTAR, a pesar que el servicio de soporte se presta para los usuarios, los niveles de servicio y cumplimiento son impuestos por nuestro cliente MOVISTAR

En la actualidad, los analistas que facturan las líneas telefónicas fijas de Movistar lo hacen en dos fases, suspensiones y reconexiones, realizan este proceso descargando archivos planos (.txt) para después delimitarlos en archivos de Excel (.xls), seguido a este proceso hacen filtros, comparaciones, borran algunos registros duplicados, ejecutan en cada central telefónica la tarea asignada y generan estados para actualización del registro en sistema hecho por cada analista, el problema es que hay una cantidad muy amplia de registros y cómo se realiza de manera manual genera demoras, y adicional a este proceso los analistas tienen que ejecutar las tareas en central en un lapso de 4 horas partiendo de la fecha en la cual está la orden de reconexión o suspensión suministrada por los archivos descargados de la página que provee el cliente, esto afecta el cumplimiento de los niveles establecidos por el cliente (MOVISTAR), a pesar de que parte de este proceso se está ejecutando por medio de macros en Excel, es necesario una base de datos que permita realizar actualizaciones, ya que Excel no es una base de datos y no permite guardar mucha información, se requiere migrar los archivos planos (txt) a una aplicación para que posteriormente se ingrese la información a una base de datos MYSQL, adicionalmente se establecerá perfiles para los roles de los profesionales que interactúan con el sistema, teniendo claro que los analistas ingresan para actualizar los registros y ejecutar suspensión o reconexiones según la tarea que se le asigne, los supervisores ingresan para que así el sistema genere el informe diario que exige el cliente (Movistar) para el control de los estándares de niveles de servicio requeridos, también tendrá la opción de asignar las tareas para cada analista en el momento en el que ingresen a su jornada laboral y así llevar control de la labor generada por los analistas, el agente de calidad ingresa para ver en sistema el histórico del registro o verificar uno en concreto y a su vez realizar la revisión del mismo.

### Requerimientos Funcionales

- El ingreso y salida de los profesionales que acceden al sistema se registrará dependiendo el rol (Supervisor, Analista o Asesor de Calidad), para tener las diferentes opciones dentro la aplicación.
- Al momento de que un usuario requiere ser validado en el sistema, este presentara un pantalla de autenticación de usuario para que el profesional ingrese su número de identificación y contraseña, al instante de enviar estos datos el sistema valida la

información contra los de la base de datos, y se tiene que tener en cuenta que la contraseña tendrá que ser cambiada mensualmente.

- La información debe ser manipulada por medio de un motor de base de datos
- El sistema debe permitir, guardar los datos y un histórico de los mismo para posteriormente generar informe
- El sistema tendrá un usuario administrador que permitirá crear, modificar, administrar y eliminar los usuarios que se requieran dentro del mismo sistema
- El sistema tomará los archivos planos la cual serán migrados desde la página web administrada por parte del Cliente (Movistar), y a su vez ingresar información en la base de datos MYSQL
- .El sistema asignará tareas de trabajo de acuerdo a los archivos planos (TXT) migrados, seguido a esto realizará los filtros de las localidades que pertenecen a la zona centro, sur y norte del país, asignando de manera equitativa y de acuerdo al perfil de cada analista para que sea ejecutada en la jornada laboral, teniendo en cuenta que se establecerán cortes y tiempos para que se de el cumplimiento de la ejecución de todas las tareas, esto se realizará con el perfil del supervisor
- El sistema dará prioridad a las líneas telefónicas para reconectar o suspender en un lapso de 4 horas para ser ejecutadas por los analistas, de igual forma lo que se encuentra fuera del rango de las 4 horas el sistema generará una tarea o una orden nueva de trabajo, para verificar porque no se ha ejecutado o si hay algún problema con la la central para ejecutarla.
- La actualización del estado de la tarea u orden de trabajo sólo se establecerá por el perfil de analista y el sistema solo permite la actualización de los estados permitidos como lo son:
  - Estado 1 (Abonado Desprogramado)
  - Estado 2 (Problemas Central)
  - Estado 4 (Abonado Procesado)
- De acuerdo a las personas programadas en el turno el sistema enviará un correo al iniciar su jornada laboral, de las órdenes de trabajo que hay en el momento para ser ejecutadas.
- El sistema de acuerdo a los estados actualizados por el perfil de analistas, generará un informe diario de los registros y la ejecución de cada tarea, la cual solo podrá ser solicitado con el perfil de supervisor, este informe será en un archivo de excel (.xls) para ser consolidado.

- Para los informes generales que requiera el supervisor, en donde se pueda consultar el nivel de cumplimiento mensual de las tareas ejecutadas dentro los tiempos establecidos, el sistema generará el informe donde se pueda verificar los registros totales que ingresan, los actualizados dentro de los tiempos, los que no están dentro de los tiempos, los registros por analistas y los registros que tienen problemas para ser ejecutados, este informe se generará con la fecha de corte al finalizar cada mes.
- El sistema tendrá la opción para los analistas de visualizar el nivel de servicio obtenido por los informes diarios y mensuales, todos los días podrán visualizar este nivel de servicio que será sobre el 100% de efectividad.
- El sistema permitirá al perfil de asesor de calidad la consulta de un registro, y este proceso lo tendrá que realizar con las dos opciones que le permite el sistema
  - Caso 1 Generador de caso aleatorio: Donde el sistema tomará un registro de la base de datos aleatoriamente y permitirá revisar el histórico.
  - Caso 2 Generador específico: En este caso el sistema permite al asesor de calidad tomar el registro que requiera revisar junto a su histórico.
- En caso de que haya registros actualizados pero que no se ejecuten en la central telefónica después de hacer la revisión, el asesor de calidad tendrá la opción dentro del sistema de enviar el error al analista para hacer la retroalimentación u observación del caso.

#### Requerimientos No Funcionales

- · El sistema va tener un color azul para tener la apariencia corporativa
- · La base de datos estará en un equipo servidor
- · La arquitectura es cliente servidor para que la ejecución del sistema
- · Los informes, la asignación de tareas, los históricos de los registros de cada analista y todos los archivos que genere el sistema serán en archivos de Excel (.xls)

#### Objetivo General

Sistematizar, administrar y generar informes de las tareas de los analistas, en el proceso de facturación de las líneas telefónicas fijas de la empresa Movistar.

### Objetivos Específicos

Sistematizar, distribuir y priorizar las tareas por cada puesto de trabajo, ya que esto ayudará al cumplimiento de los indicadores de servicio impuestos por el cliente.

Controlar el registro diario de cada analista para llevar el cumplimiento que requiere el cliente.

Generar una base de datos donde haya un histórico para procesos de calidad.

### Procesos Estratégicos

- Análisis de la información ingresada mediante archivos TXT.
- Revisión de los registros durante la jornada laboral.
- Cuantificar los informes para enviar el registro al cliente (MOVISTAR).
- Revisar los registros por parte de los analistas para llevar controles de calidad.

### Procesos Claves

- Sistematizar las tareas de análisis de los archivos TXT, generar informes cada vez que se requiera por parte del supervisor, administrar las tareas, consultar registros para procesos de calidad

### Procesos de Apoyo

- Como apoyo para la ejecución de la aplicación tenemos el lenguaje de programación Visual Basic.
- Para las consultas de los registros que se requieren y los informes, se utilizara una base de datos MYSQL.

<p>El actor (Supervisor )</p> <p>Genera el control de cada analista por labor diaria, administra la asignación de las tareas y realiza los informes de la labor generada diaria.</p>
<p>El supervisor ingresa al sistema para consultar los distintos perfiles y sus usuarios, para tener acceso a los informes requeridos por el cliente y la asignación de tareas sea aleatoria para cada analista.</p>
<p>El actor (Analista)</p> <p>Es el encargado de ejecutar las tareas y actualizar los registros.</p>
<p>El analista tiene la asignación de las tareas que se requieren durante la jornada laboral, e ingresa a la opción de actualización de registros para llevar el control de todo ejecutado al finalizar su turno</p>
<p>El actor (Agente de Calidad)</p>
<p>El agente de calidad tiene acceso al generamieto automático para poder acceder a la base de datos, tener información de un registro y al histórico del mismo para llevar el proceso de revisión, también para llevar el control de calidad tendrá el acceso al generamieto específico para determinar un registro en concreto.</p>

El sistema FAC, es aplicación que permite a al usuarios sistematizar, distribuir, priorizar de acuerdo a las fechas que se ingresan por medio de los archivos planos, de tareas para los trabajadores de la empresa ATENTO S.A, adicionalmente permite generar informes y graficarlos.

mediante archivos planos (TXT) el sistema se realizará el análisis para determinar los registros que se ejecutarán durante la jornada laboral, el supervisor tendrá la opción mediante un usuario de asignar la cantidad exacta de registros y equitativa para los analistas que ingresan a su jornada laboral, la asignación de estas tareas tendrá una una prioridad de acuerdo al fecha generada por el sistema que provee los registros, adicionalmente diario tendra la opcion de generar los informes de los registros diarios de cada analista, el analista ingresa al sistema para ejecutar los registros que se le asignen, tendrá que verificar su correo corporativo porque se asignará trabajo cada cuatro horas, de acuerdo a las normas establecidas por el cliente hay que realizar calidad por este motivo un Agente de calidad tendrá la opción de verificar registros de cada analista y su histórico.

donde estan}