

# ***PLAN DE EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS DE INCIDENCIA***

*[Implementación del enfoque BPM  
para la optimización de procesos  
en la empresa Digital World  
Fibersolutions s.a.c]*

*Fecha: 16/06/2022*

# Plan de ejecución de los procesos de incidencia

## I. DATOS INFORMATIVOS:

Empresa/Organización	Digital World Fibersolutions
Proyecto	Implementación del enfoque BPM para la optimización de procesos en la empresa Digital World Fibersolutions s.a.c
Fecha de preparación	15/06/2022
Cliente	Zumaeta Caldera Joan Victor
Gerente/Líder del proyecto	Francisco Ocaña Jara

## II. INTEGRANTES

- ❖ Alvarez Nuñez Federico Andres
- ❖ Ibarra Zavala, Diego
- ❖ Ocaña Jara, Francisco
- ❖ Quispe Calixto, Javier
- ❖ Ramirez Huamani Paulo Cesar
- ❖ Santos Bernal, Diana
- ❖ Taipe Silva David Abraham

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>4</b>
<b>GESTIÓN DE INCIDENCIAS</b>	<b>5</b>
<b>Organigrama</b>	<b>5</b>
<b>Simulación</b>	<b>7</b>
<b>Proceso de gestión de incidencias</b>	<b>7</b>
<b>Diagrama de flujo</b>	<b>9</b>
<b>Matriz de Gestión de Incidencias</b>	<b>10</b>
<b>Proceso del modelo actual</b>	<b>10</b>
<b>Comparación con modelo actual de la empresa</b>	<b>11</b>
<b>Estimación de mejora de tiempos</b>	<b>11</b>
<b>Estimación de reducción de “agenda de visitas”</b>	<b>12</b>

## INTRODUCCIÓN

El objetivo del proyecto es implementar el enfoque BPM para la optimización de procesos en la empresa Digital World Fibersolutions S.A.C. Esto lo podremos lograr estudiando distintas áreas y procesos que la empresa realiza en su trabajo diario. Con esto podremos mapear los procesos permitiéndonos tener una mejor gestión y así ayudar a la empresa a tener un enfoque más visible de sus objetivos mediante el uso del BPM:

- ❖ Descubrimiento de los procesos
- ❖ Análisis de los procesos
- ❖ Desarrollo
- ❖ Monitoreo del proceso
- ❖ Optimización

El descubrimiento de los procesos nos permitirá entender cada uno de los procesos de negocio que forman la organización

Por medio del análisis de los mismos, podemos modelarlos con nuevas características y reglas a seguir.

Para el paso del desarrollo, especificaremos los procesos y los diseños

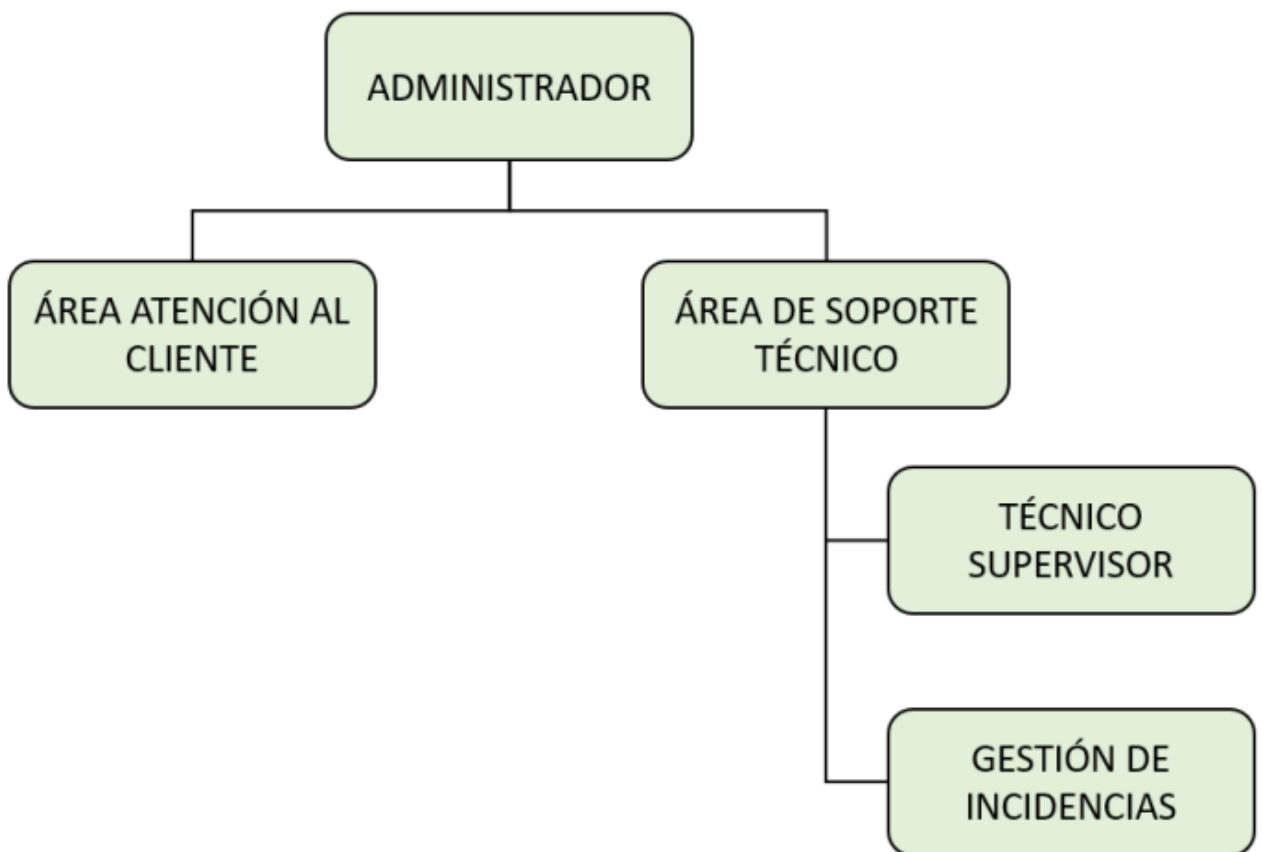
En el monitoreo mediremos los procesos para saber el grado de éxito y calidad con el que ha sido llevado a cabo.

Finalmente optimizaremos aquellos procesos que no han cumplido las expectativas deseadas, bien porque no poseen un conjunto coherente de tareas, o bien porque las necesidades han cambiado. Esto con el fin de mejorar su rendimiento y también el de la empresa.

## GESTIÓN DE INCIDENCIAS

La gestión de incidencias tiempo tiene como objetivo principal garantizar y recuperar el servicio acordado, consiguiendo una respuesta rápida y eficiente a las preguntas de los clientes. Con el fin de cumplir con los requisitos de la especificación es necesario asegurar que la gestión de incidencias está diseñada como un proceso reactivo y proactivo capaz de responder a errores.

### 1. Organigrama



Trabajadores	Descripción
Administrador	Es el encargado de monitorear todas las actividades dentro de la empresa y de mejorar las capacidades de los empleados.
Área de Atención al cliente	Responsable de contestar las dudas de los interesados y clientes , también lleva a cabo la transacción de los servicios (ventas , envíos , devoluciones, etc ) consiguiendo un grado de satisfacción.
Área de soporte técnico	Responsables del mantenimiento interno de las instalaciones, verificación de estado de servidores y corrección de errores en los lugares que cuenten con el servicio.
Técnico supervisor	Responsable del monitoreo interno de los servidores, cajas Nat, UPS y el uso de la fusionadora de Fibra óptica.
Gestión de incidencias	Responsable de mantener un buen funcionamiento interno y externo ,dando a los clientes la sensación de un control total sobre cualquier situación.

## **2. Simulación**

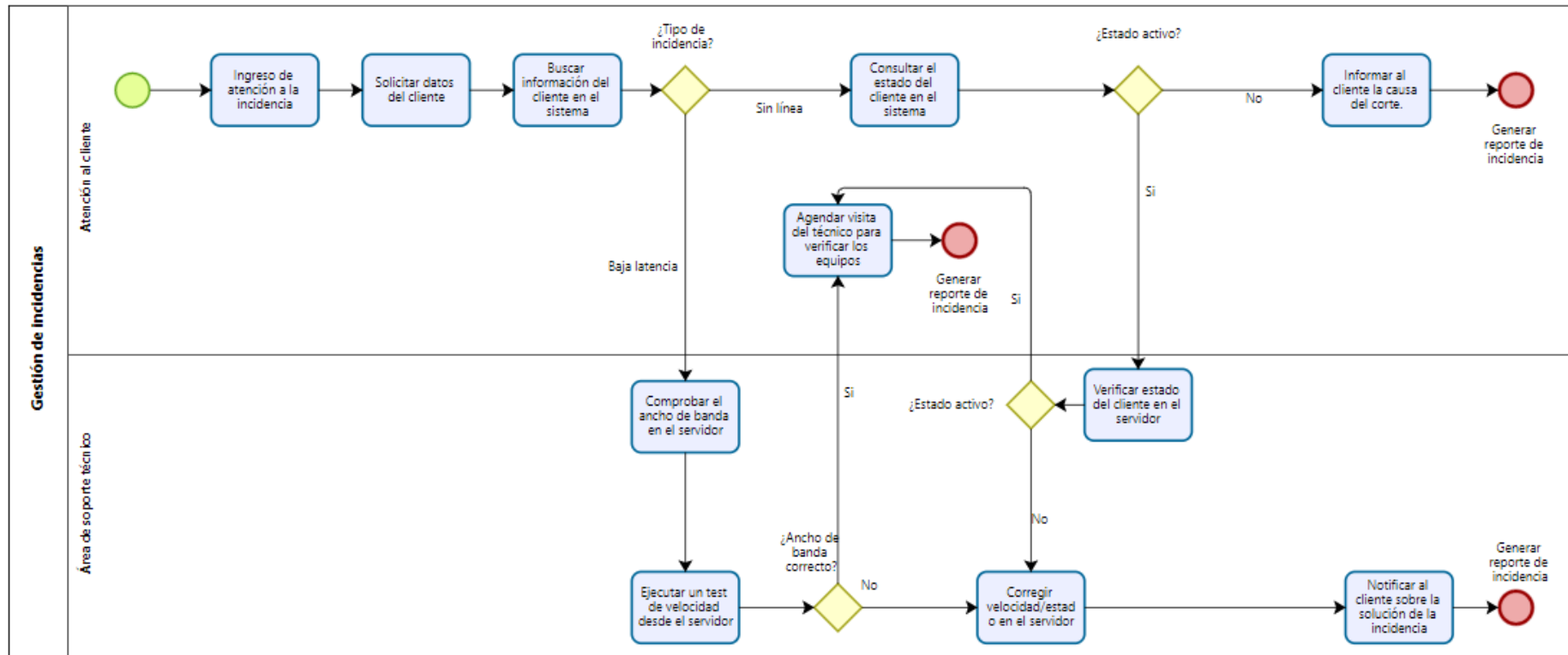
### **a. Proceso de gestión de incidencias**

1. Ingreso de atención a la incidencia (Tiempo 2 min):
2. Solicitar datos del cliente (Tiempo 3-6 min):  
La solicitud de datos puede tardar por varios motivos externos como la búsqueda lenta de documentos, personas mayores, etc.
3. Buscar información del cliente en el sistema (Tiempo 2 min):  
Se da un plazo máximo de 2 minuto en el que el sistema busca al usuario y responde, presentando en pantalla los datos requeridos
4. ¿Tipo de incidencia? (Tiempo 30 seg):  
Se menciona el tipo de incidencia al cliente
5. Verificar el estado del cliente en el sistema (Tiempo 1 min):  
Se da un plazo máximo de 1 minuto en el que el sistema busca los datos del usuario y responde, presentando en pantalla los datos requeridos
6. ¿Estado activo? (Tiempo 30 seg):  
Se menciona el tipo de estado al cliente
7. Comunicar al cliente el motivo del corte (Tiempo 2-5 min):  
Se explica el porqué su línea de internet se cortó, se presentan opciones de pago, u otras modalidades de acuerdo a lo que el cliente requiera.
8. Verificar el estado del cliente en el servidor (Tiempo 1 min):  
Se da un plazo máximo de 1 minuto en el que el sistema busca los datos del usuario y responde, presentando en pantalla los datos requeridos
9. ¿Estado activo? (Tiempo 30 seg):  
Se menciona el tipo de estado al cliente
10. Verificar ancho de banda en el servidor (Tiempo 1 min):

Se da un plazo máximo de 1 minuto en el que el sistema busca los datos del usuario y responde, presentando en pantalla los datos requeridos

11. Realizar test de velocidad desde el servidor (Tiempo 1-2 min):  
Se dan pruebas de velocidad, esta se puede repetir de acuerdo a la necesidad del usuario (área de atención al cliente), y/o la conformidad del cliente
12. ¿Ancho de banda correcto? (Tiempo 30 seg):  
Se hace la comparación del ancho de banda actual con el establecido en el contrato y se menciona al cliente
13. Se agenda la visita del técnico para verificar los equipos (Tiempo 3-6 min): Al ser un problema externo al sistema, se requiere de la intervención humana en la vivienda u propiedad del cliente, las demoras se pueden dar por falta de comunicación entre el cliente y el usuario en la fecha u hora a pactar, o por las poca descripción de cómo acceder a su domicilio.
14. Calidad a corregir velocidad/estado en el servidor (Tiempo 4-7 min):  
  
Al ser un problema técnico, se verifica el ancho de banda del contrato y este se actualiza en el servidor para su correcto uso, puede ocurrir retrasos por reclamos y/o aclaraciones del cliente
15. Comunicar al cliente la solución de su incidencia (Tiempo 1-4 min):  
Se pasará a explicar el porqué su conexión tenía fallas, y se explica lo que se realizó para solucionar el problema, puede ocurrir retrasos por reclamos y/o aclaraciones del cliente
16. Generar reporte de incidencia (Tiempo 2-4 min):  
El encargado procede a levantar un reporte de incidencia, con los datos del cliente, el nombre del encargado, la fecha y hora del reclamo, el tipo de incidencia declarado y si la resolución fue satisfactoria o se agendó la visita del equipo técnico. Pueden ocurrir retrasos por clientes no satisfechos con la solución o respuesta.



**procesos de TELECOMUNICACIONES**  
**incidencia****3. Diagrama de flujo**

#### 4. Matriz de Gestión de Incidencias

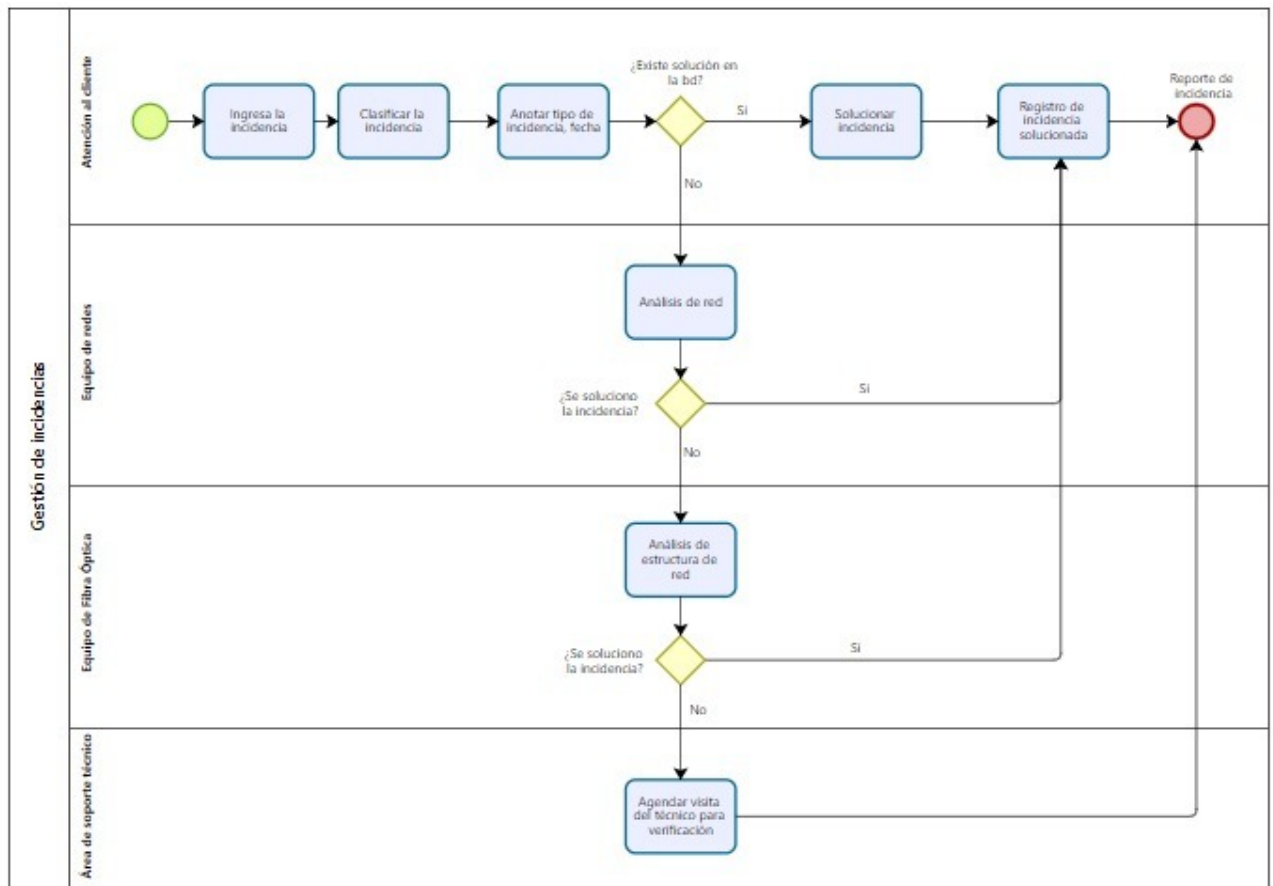
<b>Proceso:</b> Gestión de incidencias		
<b>Misión:</b> En este proceso se gestionan las averías que puedan presentar los clientes respecto al servicio para posteriormente generar un reporte de incidencia.		
<b>Propietario:</b> Zumaeta Caldera Joan Victor		
<b>Clientes del proceso:</b> - Área de atención al cliente - Área de soporte técnico	<b>Salidas:</b> - Generar reporte de incidencias	<b>Entradas:</b> - Tipo de incidencia

#### 5. Proceso del modelo actual

El proceso actual de gestión de incidencias de la empresa inicia con la verificación en los dispositivos físicos, esto no era un problema hasta antes de la pandemia, ya que con los pocos reclamos que ingresaban se daban abasto.

Sin embargo, con la coyuntura actual la empresa se vio en la obligación de aumentar su cobertura lo que trajo consigo el aumento del número de incidencias, generando retrasos en las comprobaciones del servidor, y en muchas ocasiones se daba como solución una visita del técnico al domicilio del cliente.

No obstante, esta solución solo era temporal, debido a que, en las visitas a la vivienda del cliente, se dan casos como problemas en la configuración de los servidores, lo que genera pérdidas para la empresa.



## 6. Comparación con modelo actual de la empresa

Podemos comprobar con el anterior mapa de procesos, que este cuenta con 3 tipos de comprobación, todo esto antes de agendar una cita, aún así, nuestro modelo da una solución base, el cual se centra en las verificaciones del sistema, ya que anteriormente esto no era posible, pues prácticamente no existía comunicación entre los integrantes de la empresa, en dónde cada proveedor es responsable de verificar el estado, siendo ese el motivo principal por el que se agendan citas ,ya que el proveedor no tiene una respuesta temprana.

## 7. Estimación de mejora de tiempos

Cada etapa del diagrama actual tiene los tiempos verificados por el sistema, el cual va generar reportes de tiempo al finalizar cada actividad.

Actualmente el recorrido más corto cuenta con 8 etapas el cual se puede culminar en el mejor de los casos en 8 minutos y en el peor en 17 minutos. Por otro lado el recorrido más largo cuenta con 10 etapas el cual se puede culminar en el mejor de los casos 10 minutos y en el peor en 23 minutos.

Los peores tiempos de culminación se dan en ocasiones muy remotas, por ello consideramos que para un mejor cálculo tomaremos el promedio entre los mejores tiempos del camino más corto y más largo, dando un tiempo de 9 minutos por cliente, logrando una gran mejora al tiempo estimado actual de 15 minutos por cliente.

#### **8. Estimación de reducción de “agenda de visitas”**

El mayor resultado en cuanto a la eficacia y optimización del nuevo proceso es la eliminación casi completa de las "agendas de citas" innecesarias, esto se ha logrado gracias a la comunicación integral entre los proveedores y el área de soporte técnico, mejorando ampliamente la forma de evaluar las validaciones desde el sistema sin recurrir a las visitas a los clientes.