**UNE EPM Telecomunicaciones**



**Aprovisionamiento y desaprovisionamiento en plataforma**

**2014**

**Tabla de Contenido**

[I. Introducción y alcance 3](#_Toc329955429)

[II. Objetivos 3](#_Toc329955430)

[III. Responsabilidades 3](#_Toc329955431)

[IV. Detalle de las tareas 5](#_Toc329955432)

[V. Flujograma 11](#_Toc329955433)

[VI. Políticas y lineamientos 11](#_Toc329955434)

[VII. Anexos 12](#_Toc329955435)

[VIII. Control de documento 12](#_Toc329955436)

# 

# Introducción y alcance

Introducción y alcance del procedimiento

Los procedimientos diseñados y establecidos para la atención de las órdenes de aprovisionamiento y desaprovisionamiento de plataforma requieren de la atención oportuna y óptima por parte del grupo de trabajo **Equipo activación / desactivación en plataforma,** brindando así a los clientes y a la empresa una solución con calidad, que permita garantizar la estabilidad de sus servicios tanto en la base de datos como en plataforma.

Uno de los objetivos fundamentales del grupo de trabajo es cumplir con las necesidades de la empresa y del cliente, como lo estipula la resolución 3066. Para ello se cuenta con acceso a las diferentes aplicaciones, cumpliendo a cabalidad con la trazabilidad de las peticiones contempladas para los servicios estándar.

El presente documento describe el debido proceso de las órdenes que presentan inconsistencias informáticas en los sistemas de información, ejemplo: (O-300, O-125, PPRG, entre otros), por la falta de sincronización entre la base de datos y las plataformas. Es de aclarar que con la solución de estas inconsistencias se beneficia la empresa y se garantiza satisfacción a los clientes.

# Objetivos

Objetivo del documento

* Monitorear las actividades de tipo automático para que no presente error. En caso de presentarse, cada producto cuenta con un acuerdo Operativo el cual se debe cumplir.
* Atender el 100% de los pedidos en 24 horas o menos, con una meta de cumplimiento del 95%.
* Notificar las fallas presentadas a las diferentes áreas (NOC, IDC entre otros), con el fin de corregir de manera inmediata y evitar mal servicio al usuario final.

# Responsabilidades

Definición de responsables

Formato propuesto (opcional):

| Área | Rol | Responsabilidades |
| --- | --- | --- |
|  | | |
| **Subdirección Soporte Técnico del Servicio** | **Cerrado en línea (Mesa de ayuda).** | * El técnico realiza la totalidad de las actividades de desaprovisionamiento y aprovisionamiento de los servicios en predio del cliente. * La ejecución de la actividad debe realizarse de acuerdo con los ANS. * El adoctrinamiento de los técnicos en el cerrado de las órdenes una vez se realiza la acción física del servicio, es fundamental, ya que el cerrado de la orden es la que envía de forma automática la orden para detener o reactivar la facturación al facturador. * Aunque la orden de detener o reactivar la facturación al facturador no se da sino hasta el momento en el que se cierra la orden, al cliente se le facturará hasta el momento en el que se cumpla el AO dado para ejecutar la acción de aprovisionamiento del servicio ó desaprovisionamiento. * El cerrado de la orden debe realizarse utilizando dispositivos móviles. en el caso de que exista una orden pendiente desde plataforma esta se vera reflejada en las colas que son competencia del equipo Activación y desactivación en plataforma. |
| **Subdirección Soporte Técnico del Servicio**. | **Ordenes a plataforma** | * El sistema aprovisionador debe validar qué órdenes se deben generar en cada solicitud de aprovisionamiento y desaprovisionamiento, considerando los diferentes tipos trabajo. * Los errores (excepciones) encontrados en las actividades automáticas en plataforma de aprovisionamiento y des aprovisionamiento, deberán ser gestionadas por el equipo Activación desactivación en plataforma, realizando la gestión correspondiente sobre ella o escalando al área directamente responsable del tratamiento del error |

# Detalle de las tareas

Descripción de la operativa cubierta por el procedimiento

| Tarea | | Descripción  Qué? ¿Quién? ¿Cuándo? ¿Cómo? ¿Para qué? |
| --- | --- | --- |
| ID | Nombre |
|  | | |
| **1.** | **Exportar órdenes En error informático** | El personal de soporte (Equipo Activación Desactivacion en Plataforma) descarga el listado de órdenes pendientes a diario. Esto se realiza de manera independiente desde el informe vicepresidencia T&O para los productos estándar.  Se procede a realizar la siguiente actividad:  [Copia de concepto del tipo de error.xls](file:///C:\Documents%20and%20Settings\marroyar\Configuración%20local\Archivos%20temporales%20de%20Internet\Content.Outlook\PLRT8ZL3\Copia%20de%20concepto%20del%20tipo%20de%20error.xls)  Donde los pendientes registran en la siguiente ruta :  <http://webapp/PGI/index.php> Actividades Pendientes    Para gestionar las siguientes actividades de los diferentes tipos trabajos en aprovisionamiento y Desaprovisionamiento.   * IAF- HACTA-Habilitar Cuenta * IAF- HAUSR-Habilitar Usuario * IAF- HAIAF- Habilitar IAF * IAF- HAIDM- Habilitar Id MAC * IAF- HAUS2- Habilitar Usuario 2 * IAF- ACTIV\_ Activar Servicio * IAF- ACSRV\_ Activar Servicio adicional USER * IAF- DEUSR-Deshabilitar Usuario * IAF- SUSPE\_ Suspender Servicio * IAF- CAIDM - Cambio configuración MAC * IAF- CACTA- Cambio de Contrato * IAF- DECTA-Deshabilitar Cuenta * IAF- DEIDM- Deshabilitar Id Manilla USB * IAF- DEUS2\_Deshabilitar Usuario 2 * IAF- DEIPL-Desconfigurar Automáticamente lP Fija * IAF- CUSER\_ Cambio configurar user * IAF- DASRV\_ Desactivar Servicio adicional USER * LDAP4- HACAM – Habilitar Cable Modem * LDAP4- DECAM – Deshabilitar Cable Modem * SERIP- SUTOI\_Suspender Servicio ToIP * SERIP- ACTOI\_Reconectar Servicio ToIP * SERIP- HATOI\_habiliar Servicio ToIP * SERIP- CTECN Cambio de Tecnología OPENSER HUAWEI * SERIP- HAMUN Mensajeria Unificada * SERIP- CTOIP Modificar Servicio ToIP * SERIP- DETOI\_Des habiliar Servicio ToIP |
| **2.** | **Generación de cr** | * Una de las tareas ejecutadas por el equipo es el monitoreo y gestión a las ordenes de plataforma que se encuentran pendientes con errores informáticos (O-300, O-125, PPRG, entre otros) en caso de no estar al alcance del equipo la solución al error este se deberá escalar mediante cr a Soporte Fénix |
| **3.** | **TT ó ID** | * Monitorear  y validar las Ordenes a plataforma de desaprovisionamiento y aprovisionamiento; si en algún momento existe una Incidencias ó novedad reportados por el grupo de trabajo, el cual fueron escalados mediante un (TT, TTP, CR o OC) al área IDC ISP. * Validar en el momento de la solución de la incidencia los diferentes estados: cerrado, resuelto, cerrado sin resolver y cancelado si efectivamente se cumple la respuesta a los diferentes grupos de asignación de esta novedad. * Registrar cada una de los diferentes incidentes o novedades (TT, TTP, CR, OC,) reportados  por el grupo de trabajo Equipo desactivación y activación en plataforma en la ruta: \\une-file\0466\Nivel II\Activación\_Desactivación\Disponibilidad\_Plataformas\_Respuesta\_SUIN. |

# 

# Flujograma

Representación gráfica del procedimiento









# Políticas y lineamientos

Lineamientos /políticas que aplican, regulan y normalizan el presente procedimiento

* Ejecutar con efectividad las órdenes a plataforma previa a instalación y desinstalación.
* Cumplimiento de Acuerdos Operativos
* Enfocar esfuerzos hacia el logro de la estrategia
* Implementar procesos unificados
* Brindar una retroalimentación más frecuente al desarrollo de la estrategia.
* Entender cuál es el rol y comprender completamente las funciones que hacer parte de este rol que implica en el grupo de trabajo.
* Conocer los riesgos y prevenirlos en cuanto a las órdenes a plataforma.
* Incrementar la productividad
* Implementar herramientas apropiadas para soportar nuestros procesos.
* Evaluar prácticas de gestión.

# Anexos

Documentación que soporta el procedimiento

# Control de documento

Construcción

Quien levantó el procedimiento (aquí se incluye el Líder o Analista que participa en el levantamiento).

| Versión | Fecha  (dd-mm-aa) | Nombre | Área |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 06-02-2014 | John Hadduath Tabares Patiño | Subdirección Gestión Operativa |
| 1 | 06-02-2014 | Maritza Isabel Arroyave Ramirez | Subdirección Gestión Operativa |
| 1 | 06-02-2014 | Paula Andrea Pineda Murillo | Subdirección Gestión Operativa |

Revisiones

Líder de proceso que revisa el procedimiento (El Líder del Proceso donde se va a subir el procedimiento). Si son varios, se debe revisar por todos.

| Versión | Fecha  (dd-mm-aa) | Nombre | Área |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 |  | Silvia Elena Toro Quintero | Sub Soporte Tecnico Servicio |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Autorización del documento

Responsable operativo (proceso) / Especialista (procedimiento)

| Versión | Fecha  (dd-mm-aa) | Nombre | Área |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |