

Para el caso descrito a continuación elabore:

1. El análisis de las transacciones descritas (Tablas de transacciones y diagrama). Construya el diagrama de interacción de las transacciones identificadas. *(valor 2.0)*
2. El análisis (tabla) de secuencia y encadenamiento de las fases de las transacciones identificadas. Construya el diagrama de procesos y enumere los procesos. *(valor 2.0)*
3. El diagrama de actividad para una de las transacciones definidas en el paso 1. *(valor 1.0)*

CASO: ISP CONEXIONES

Conexiones es un Proveedor de Servicios de Internet (ISP) y de valor agregado de la región. Lleva seis años en el mercado y durante ese tiempo ha logrado extender su cobertura a varios municipios del departamento, contando actualmente con redes en 8 municipios. Dentro de su portafolio de servicios ofrece Acceso a Internet Corporativo (únicamente a empresas) de banda ancha y Transferencia de Datos, el cual consiste en interconectar sedes de una misma empresa a través de la red MPLS de Conexiones, ofreciendo capacidades desde 64Kbps en adelante. Para conectar a sus clientes, Conexiones ofrece fibra óptica, radio enlaces, ADSL o RDSI.

Cuando un cliente desea contratar los servicios de Conexiones se comunica con el asesor de ventas de su localidad. Éste recoge los datos básicos del cliente y los requerimientos iniciales de su(s) conexión(es), así como el tipo de servicio que requiere y su ubicación física. Cada asesor comercial cuenta con un mapa de factibilidad de su zona de cobertura, con lo cual, puede verificar si la ubicación física del sitio a conectar está dentro de una zona identificada como “cubierta” por la red de Conexiones, y de ser así, el proceso de cotización del servicio se puede hacer mucho más rápido (2 a 3 días). En caso de que el punto no aparezca en las zonas de cobertura, el asesor comercial deberá entonces solicitarle al departamento técnico que haga una visita a los sitios y verifique si hay posibilidad de conexión por algún medio al nodo de comunicaciones más cercano de la empresa.

En algunas ocasiones, el cliente no tiene mucha claridad sobre el tipo de solución que más le conviene a su empresa, ante lo cual, el asesor comercial programa una segunda reunión con el cliente antes de presentar una cotización. En dicha reunión se cuenta con la presencia de un Ingeniero de Preventa para presentar y discutir los aspectos técnicos de las posibles soluciones y tratar de llegar a un acuerdo con el cliente sobre la capacidad apropiada a contratar, el esquema de conexión, etc. Si esta reunión no es suficiente, se programan reuniones adicionales hasta llegar a un consenso sobre la solución que debe cotizarse al cliente.

Cuando el asesor comercial cuenta con la información completa sobre la solución que el cliente requiere y los medios de acceso posibles de usar en dicha solución, elabora la propuesta económica indicando las posibilidades de conexión, el valor de instalación, el valor de la mensualidad, el valor del anticipo que se debe pagar y los tiempos de instalación planeados. De acuerdo con esta información, el cliente decide si toma el servicio según su presupuesto de inversión. Cuando el cliente acepta la cotización el asesor de ventas llena una orden de servicio donde el cliente acepta por escrito los términos de la negociación, y accede a pagar el anticipo pactado para iniciar las labores de instalación.

Con la orden de servicio, el asesor procede a solicitar al departamento técnico la instalación del servicio, entregando todos los detalles de la solución, para lo cual se apoya en el Ingeniero de Preventa. Adicionalmente, entrega una copia de la orden a contabilidad para que procedan con la facturación y el cobro del anticipo al cliente.

Con la orden de servicio el departamento técnico reserva los recursos necesarios para la instalación de acuerdo a lo indicado en estas, para lo cual le informa al personal de bodega qué elementos deben ser reservados. Cuando el asesor de ventas notifica que el cliente ya ha cancelado el anticipo se procede a la instalación del servicio de acuerdo a lo establecido en la orden. Si pasados 15 días el cliente no ha hecho el pago del anticipo, los recursos se liberan y se procede a replantear el tiempo de entrega con el cliente.

La instalación del servicio consiste de una parte física (instalación de cableado interno y externo, o instalación y apuntamiento del radio enlace, revisión de tierras, etc) y de una parte lógica, que es la configuración del servicio (Internet o transmisión de datos) una vez la infraestructura está lista.

Para hacer la instalación de la parte física se deben retirar los elementos de la bodega. El inventario se lleva de forma manual, mediante unas tarjetas en las cuales se identifica qué elemento se retira y cuál es el destino (por ejemplo: Instalación por fibra óptica para cliente Adecomex). Igualmente, cuando llegan materiales nuevos a la bodega, en las tarjetas se identifica qué material llega y qué proveedor lo entregó. Al final del mes, la información de las tarjetas se descarga en el sistema contable, el cual lleva el control del costo de inventario y las cantidades finales e iniciales de cada mes.

Para mantener los materiales necesarios en bodega, existe un departamento de compras, el cual trabaja sobre el estimado de ventas que elabora el Director Comercial. En este estimado se identifican cantidades estimadas de clientes nuevos por los diferentes medios, y de acuerdo a esto se hace la compra de cableado, equipos de comunicaciones y accesorios. Igualmente, el departamento técnico le entrega a compras los requerimientos en materiales, equipos y servicios (por ejemplo: acceso a Internet Internacional, ampliación de canales entre un municipio y otro, etc) que determine necesarios para la expansión de la red y la conexión de clientes futuros.

Una vez los encargados de planta externa terminan de instalar, y los ingenieros de servicio configuran las conexiones, se procede a hacer las pruebas con el cliente y se le hace entrega mediante la firma de un Acta de Entrega donde se especifican la fecha de inicio del servicio y las características técnicas de lo que se ha entregado. Una copia de dicha acta se le entrega al asesor comercial para que coordine con contabilidad el cobro del valor restante de la instalación, y se fije la fecha de inicio para el cobro de las mensualidades.