

proyecto

broadnet
conectamos las ideas



Presentación de los Servicios Profesionales

Proyecto:

broadnet

1. El Escenario
2. El servicio
3. Las competencias
4. El cuadro de mando
5. Conclusiones
6. Coordinadas



EL ESCENARIO

La plataforma OSS/BSS funcionalidades

- *Gestión de clientes, contactos e incidencias*
- *Gestión de oportunidades y ofertas*
- *Campañas de marketing y referencias*
- *Gestión documental y trabajo colaborativo*
- *Facturación*
- *Intranet empleados y rrhh*
- *Inteligencia de negocio*

El sistema

- *Entre 40 a 80 usuarios concurrentes*
- *Desde Madrid, Barcelona y Valencia*
- *Integración con otros sistemas:*
 - *Extranet*
 - *GIS*
 - *ERP*

La tecnología

- *Servidor de Aplicaciones: OrionServer.*
- *Servidor Web: Internet Information Server*
- *Servidor BBDD: SQL Server 2000*
- *Servidor contenidos: Indexing Service*
- *Desarrollo híbrido en:*
 - *Servlet, JSP y Beans (80 %)*
 - *ASP (5 %)*
 - *Stores prodedures y SQL (15 %)*

EL SERVICIO

Características

- Servicio presencial en las instalaciones del cliente
- Servicio basado en el trabajo de un técnico y un jefe proyecto
- distribución orientativa del servicio:
 - 80% trabajo técnico
 - 40 % mantenimiento correctivo
 - 40 % mantenimiento evolutivo
 - 20% Jefatura de proyecto
- servicio analítico basado en SLA's
- compensaciones por incumplimiento de SLA

El trabajo técnico

- dos técnicos fijos asignados al proyecto
- solape (3+1) durante los periodos vacacionales
- difusión del conocimiento y robustez del servicio
- escalado técnico de primer nivel

La jefatura de proyecto

- visitas semanales de apoyo y gestión del servicio
- coordinación de los pasos y pruebas en integración y/o producción
- reuniones de seguimiento quincenales y mensuales
- documentación generada:
 - informes quincenales de progreso
 - cuadros de mando de proyecto mensuales
 - documentación de conformidades y aceptaciones
 - planificación de funcionalidades a acometer
- escalado técnico de segundo nivel
- escalado administrativo/operativo

LAS COMPETENCIAS

MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Soporte a incidencias

- *Tipificación de incidencias en leves, graves y críticas*
- *Distintos tiempos de respuesta según la criticidad*
- *Identificación unívoca de incidencias y su historial*
- *Interpretación de las incidencias y asignación de motivos de origen*

MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

Desarrollo nuevas funcionalidades

- *Planteamiento mensual de las funcionalidades a desarrollar*
- *Propuestas de los usuarios y departamentos*

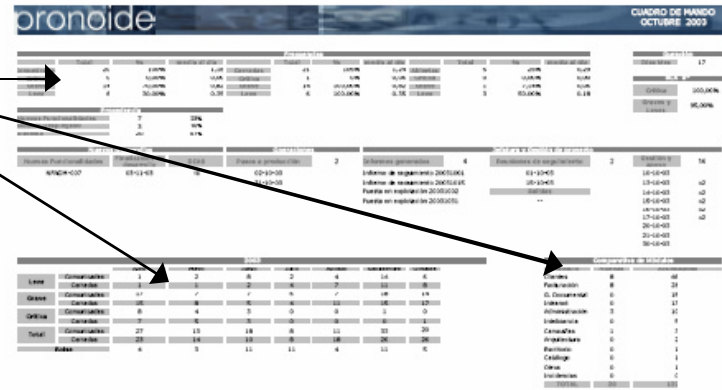
Revisiones de la arquitectura del sistema

- *Revisiones periódicas de los históricos y estadísticas*
- *Actualización de la plataforma: versiones y parches.*
- *Monitorización de los servidores y tiempos de disponibilidad*
- *Análisis del rendimiento*

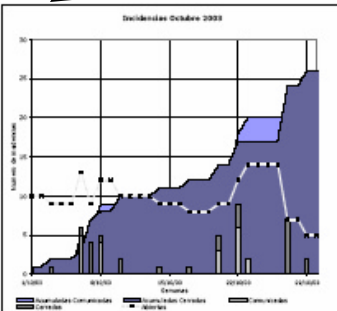
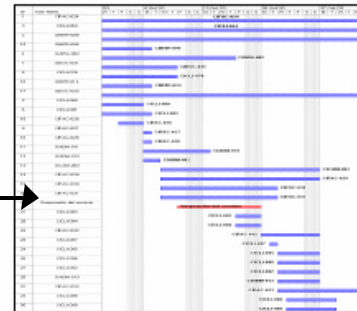
Consideraciones tácticas y funcionales de la evolución del aplicativo

- *Integraciones middleware resto plataforma OSS/BSS existente*
- *Nuevas plataformas*
- *Evolución futura de la aplicación y el servicio*

analíticas y niveles de servicio

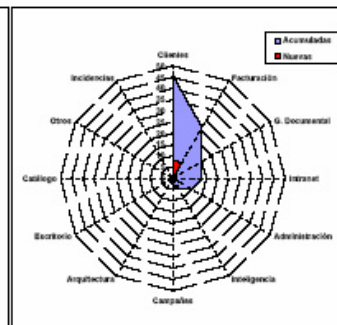
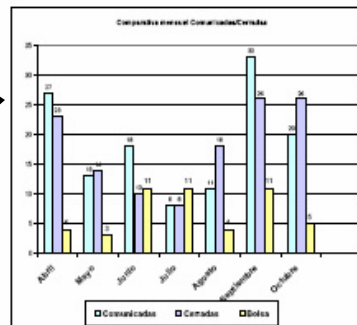


dinámica del trabajo realizado durante el mes



duración de cada trabajo realizado durante el mes

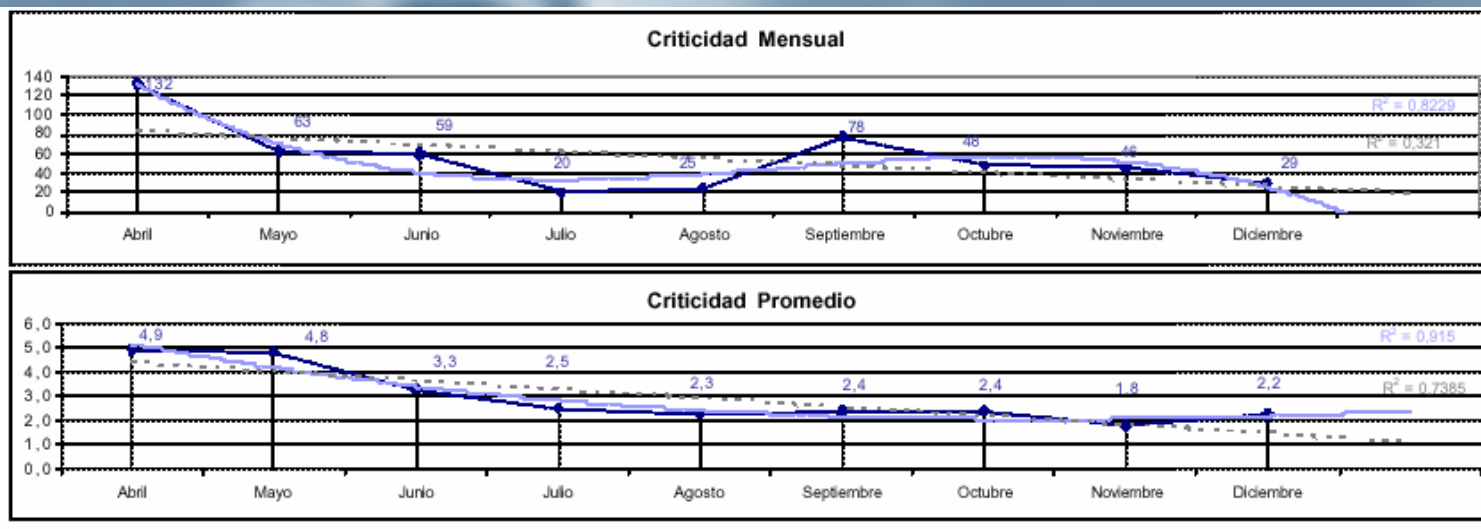
evolución mensual del trabajo realizado y acumulado



áreas problemáticas del aplicativo del mes en curso y acumulada

EL CUADRO DE MANDO (y II)

METRICAS DE CRITICIDAD DE LAS INCIDENCIAS Y CALIDAD DEL SOFTWARE DEL SISTEMA



CONCLUSIONES

broadnet renueva a Pronoide el contrato de servicios para llevar a cabo el mantenimiento a la plataforma que da soporte a las operaciones y al negocio. (Febrero 2004)

broadnet, operador de servicios de datos para empresas ha renovado el contrato de servicios a Pronoide para llevar a cabo el mantenimiento correctivo y evolutivo de su plataforma software de sistemas que da soporte a las operaciones y al negocio (OSS/BSS) durante todo el año 2004.

La aplicación que está implementada con tecnología Java (J2EE) sobre bases de datos Microsoft SQL Server 2000, da servicio a unos 80 usuarios de la empresa, entre Madrid, Barcelona y Valencia, en las áreas de gestión de clientes, marketing, ventas, facturación, etc., además de alimentar de datos a la Extranet de broadnet (xnet) para Distribuidores y clientes.

El proyecto que ejecuta a diario Pronoide se basa en cuatro tipos de actuaciones:

- Soporte a incidencias de la aplicación.**
- Desarrollo de nuevas funcionalidades o modificaciones de las existentes para adaptarse al modelo de negocio de broadnet.**
- Revisiones periódicas de la arquitectura del sistema.**
- Consideraciones tácticas y funcionales de la evolución futura de la aplicación.**

Con el fin de mejorar el servicio a los usuarios de esta herramienta, durante el año pasado Pronoide solucionó las incidencias surgidas y puso en producción unas 40 nuevas funcionalidades para la aplicación, de acuerdo a las peticiones y prioridades del cliente.



Hileras, 4
Oficina 308
Madrid - 28013
91 548 00 21
www.pronoide.com