



PSL[®]

CASOS DE ÉXITO

En este caso de éxito, el cliente es el proveedor **líder en Latinoamérica en telefonía móvil** y el **cuarto más grande del mundo** en términos de clientes suscriptores. Cuenta con:

- Operaciones en **18 países en América**.
- Más de **182 millones de usuarios** de telefonía móvil.
- Más de **3.8 millones de líneas** terrestres en Centroamérica y el Caribe.
- Cubrimiento para una población combinada de **800 millones de personas**.
- Productos y servicios en el **estado del arte**.
- De los 18 países en los que opera nuestro cliente, está representado por dos filiales en **Panamá y Colombia**. La operación de Panamá es nueva, mientras que su operación en Colombia cuenta con más de **32 millones de clientes**.

Industria:
Telecomunicaciones

País:
Colombia
Panamá

Tipo de Solución:
Desarrollo a la medida

Situación del Cliente

En el año 2008, PSL fue contactada por una **importante multinacional** de tecnología norteamericana, pues uno de sus clientes debía resolver un **problema de emergencia**, y por nuestra trayectoria y experiencia de calidad, la multinacional consideraba que PSL era la organización adecuada para llevar a cabo la delicada labor. Nuestro cliente debía **desplegar de manera urgente** en su nueva operación en Panamá los mismos **servicios de prepago** que operaba en Colombia, operación que ya se encontraba madura.

Las plataformas prepago, **responsables del mayor volumen** en estas compañías, están compuestas, de manera simplificada, por: clientes (los puntos de venta de prepago, tales como cadenas y supermercados; los mismos equipos móviles, Internet, etc.); uno o varios **Proxy** y la plataforma que maneja el **control y la facturación** de los equipos móviles. En Panamá esta plataforma es diferente a la que posee el

cliente en Colombia, de tal manera que el Proxy instalado en Colombia no podía ser desplegado en Panamá.

El Proxy utilizado por nuestro cliente en Colombia no podía ser utilizado en Panamá por dos razones: **1)** La subsidiaria colombiana y la de Panamá tenían diferentes plataformas de *backend*, y **2)** el Proxy utilizado en Colombia no era lo suficientemente flexible. Cada nuevo servicio ofrecido tenía que ser fuertemente codificado ya que el Proxy no fue desarrollado para soportar condiciones, mensajes, formatos y *workflows* nuevos. Además de sobrecargar los recursos técnicos de la compañía, la falta de flexibilidad y eficiencia de la solución anterior **exigía el desarrollo de un nuevo Proxy desde cero en el corto periodo de 2 meses**, dado que la nueva filial en Panamá tenía una fecha fija para comenzar operaciones.

La solución

PSL estudió la plataforma instalada en Panamá, tanto la de cliente como el backend, para **diseñar, desarrollar y desplegar la solución** Proxy que prestara los mismos servicios ofrecidos de prepago en Colombia, solo que **mejorando la flexibilidad, eficiencia y desempeño**. Trabajando de la mano con los proveedores de la plataforma, PSL fue exitoso al proveer un nuevo y completo Proxy en el apretado límite de tiempo exigido. Dada la **alta satisfacción del cliente con la calidad** de la solución Proxy brindada, seleccionaron nuevamente a PSL para desarrollar un nuevo Proxy que reemplazara al instalado en la operación de Colombia, significativamente más grande.

Debido al éxito de los dos proyectos, el cliente decidió **extender su relación con PSL**. Posteriormente se encargó a PSL el desarrollo una nueva solución para administrar, controlar y monitorear las ventas, promociones y reventas de prepago, un mercado de alta demanda en la industria de telefonía móvil en Latinoamérica. Para este proyecto utilizamos las directrices de **BPM** así como la combinación de **prácticas Ágiles** y **CMMI nivel 5** adoptadas por PSL. Comenzando con un modelo de negocio nuevo y rediseñado, PSL propuso diseñar una nueva solución de software en tiempo record.

Este sistema:

- **Reemplazó casi 60 sistemas** de prepago no integrados previamente.

«PSL fue exitoso al proveer un nuevo y completo sistema de misión crítica en el apretado límite de tiempo exigido por el cliente. Posteriormente, dada la alta satisfacción del cliente con la calidad, se solicitó a PSL desarrollar un nuevo sistema que reemplazara al original en Colombia, operación significativamente más grande.»

- Provee una **plataforma robusta y flexible** para el manejo de cualquier cantidad de ventas y reventas, cada una con condiciones específicas diferentes. También define esas condiciones y parámetros en una manera eficiente y amigable.
- Se integra con diversos sistemas disponibles del cliente a través de **Web Services** y otros servicios, en tiempo real.
- Almacena toda la información actual e histórica para cada usuario y se especializa en la **administración de la información** en la base de datos, función esencial para los servicios de telefonía móvil en prepago.

Algunas características técnicas

Las soluciones desarrolladas tienen las siguientes características:

- Los Proxy residen en equipos **Sun** bajo **JEE**.
- La plataforma en Panamá es **Tecnomen**
- La plataforma en Colombia para facturación de prepago es **Nokia – Siemens**.
- Es un desarrollo completamente **SOA**.
- ITEL, el PROXY de Colombia, utiliza el motor de *Workflow* de IBM, **WebSphere Process Server**.
- La aplicación construida en Colombia usa base de datos Oracle 11g, **Oracle Warehouse Builder** (OWB), que es la herramienta de administración de ETL y el bus de integración de IBM.

Beneficios

El diseño de las soluciones Proxy de Panamá y Colombia, liderado por PSL, al igual que el siguiente desarrollo de la nueva solución de software para el cliente arrojó beneficios importantes:

- **Mejóro el desempeño** en términos de agilidad con el Proxy que hoy atiende aproximadamente 1,000 transacciones por segundo.
- **Mejóro los procesos**. Reemplazó procesos independientes y desorganizados por un proceso integrado para cada conexión entre clientes y la plataforma del backend, otorgando mayor eficiencia y desempeño.
- **Mejóro la gestión** de las operaciones históricas, rastreando cada transmisión y definición de parámetros.
- **Disminuyó de forma drástica la carga operativa** en la filial de Colombia y resolvió todos los problemas de veracidad de la información generados por las operaciones manuales.

«El operador más grande de telefonía celular en América Latina requería resolver un problema a la mayor brevedad, y por nuestra trayectoria, experiencia y calidad, la multinacional consideró que PSL era la organización adecuada para llevar a cabo la delicada labor.»