

Informe Desarrollo Pasantía Empresa Customer Operation Success

Oscar Leonardo Rios Ospina

Director: José Daniel Gómez Méndez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia Unad

Ingeniería Industrial

Opción de Grado: Pasantía

Abril 2023

Agradecimientos

Queridos profesores y Grupo Cos,

Es difícil expresar en palabras todo lo que he aprendido durante mi pasantía enfocada en el área de Business Intelligence en CUSTOMER OPERATION SUCCESS donde me fue permitido realizar las pasantías como opción de grado para culminar mi carrera profesional como ingeniero industrial, aplicando la metodología Scrum, automatización y estandarización de procesos. Estoy profundamente agradecido por esta oportunidad de ser parte de un equipo tan apasionado y dedicado a su trabajo.

Desde el primer día, fui recibido con la mejor disposición donde me permitieron involucrarme en cada aspecto del proceso, desde la planificación hasta la ejecución, y me dieron la oportunidad de trabajar en proyectos desafiantes e interesantes.

Quiero expresar mi gratitud especialmente al equipo de BI, quienes me guiaron y brindaron su experiencia para ayudarme a aprender y crecer en el campo. Sus enseñanzas y retroalimentación me permitieron mejorar mis habilidades en el análisis de datos y la implementación de soluciones eficientes, lo que ha sido fundamental para mi desarrollo profesional.

También quiero agradecer al personal que ayudo en la implementación del equipo Scrum Master, quienes me enseñaron a trabajar en equipo y a mantener el enfoque en los objetivos del proyecto. Su liderazgo y capacidad para mantenernos enfocados en el objetivo final nos permitió cumplir con nuestros plazos y ofrecer soluciones de alta calidad.

Finalmente, quiero expresar mi gratitud a toda la organización y la universidad por brindarme esta valiosa oportunidad de aprendizaje. Realmente aprecio todo lo que he aprendido aquí, y espero poder aplicar lo que he aprendido en mi futura carrera.

Gracias de nuevo por todo lo que han hecho por mí durante mi pasantía. Ha sido una experiencia verdaderamente enriquecedora y memorable.

Atentamente,

Oscar Leonardo rios ospina

Resumen

Durante la identificación de los procesos actuales y los puntos críticos correspondientes al área de reporting que podrían mejorarse en CUSTOMER OPERATION SUCCESS, se descubrió que los informes generados eran muy variables en calidad y estructura, lo que dificultaba la toma de decisiones y la comparación de resultados entre distintos periodos de tiempo. Además, el proceso de generación de informes era muy manual, lo que lo hacía propenso a errores y consumía mucho tiempo y recursos del equipo de trabajo.

Para abordar estos problemas, se implementó un marco de trabajo scrum para la gestión de proyectos y se definieron objetivos específicos para la automatización y estandarización de los informes. Se formó un equipo dedicado a este proyecto y se les proporcionó capacitación en metodologías ágiles y Scrum para asegurar su correcta implementación y adopción.

Se desarrolló un sistema de informes automatizado utilizando herramientas de business Intelligence como power BI, que permitió generar informes más precisos, estandarizados y fáciles de entender para los usuarios finales. Además, el proceso de generación de informes se automatizó en gran medida, lo que redujo los errores y el tiempo necesario para producirlos.

Al final de la pasantía, se logró mejorar la eficiencia del centro de llamadas y la satisfacción del cliente mediante la adopción de prácticas ágiles de gestión de proyectos y la automatización de informes. El equipo de trabajo también se sintió más motivado y comprometido con el proyecto al ver los resultados positivos que se estaban obteniendo.

Palabras Clave: Business Intelligence, Automatización, Estandarización, Dashboard, Scrum

Abstract

This internship report describes the implementation of agile project management methodologies, specifically Scrum, in a BPO - Call center, as well as the standardization and automation of Business Intelligence processes. During the internship, a team was formed to apply Scrum principles in project management and Business Intelligence tools were utilized to standardize and automate processes. The objective of the internship was to improve the efficiency and effectiveness of the call center, which was successfully achieved through the use of these methodologies and tools. Results indicate a significant reduction in response times and an improvement in process quality, leading to higher customer satisfaction. In summary, this internship report demonstrates how the implementation of agile methodologies and Business Intelligence tools can have a positive impact on project management and business processes.

Keywords: Business Intelligence, Automation, Standardization, Dashboard, Scrum

Tabla de Contenido

Introducción	9
Presentación de la empresa	10
Justificación	12
Objetivos.....	13
Metodología Aplicada Área de Reporting	14
Descripción del Problema	14
Solución del Problema	15
Estructuración de Inventario de Crudos:.....	15
Inventario de Informes:.....	16
Proceso en Access Bases de Datos Puntualidad de Envíos	18
Informe de Puntualidad.....	19
Planificación de tareas Notion	20
Implementación Standard colmenas	24
Resultados Esperados.....	27
Resultados Obtenidos (Análisis Indicadores)	29
Conclusiones	30
Recomendaciones	31

Referencias Bibliográficas 33

Lista de Figuras

Figura 1. Organigrama Operativo	11
Figura 2. Inventario de Crudos.	15
Figura 3. Inventario de Informes	17
Figura 4. Proceso Puntualidad	18
Figura 5. Informe Puntualidad.	19
Figura 6. Proyectos Notion	20
Figura 7. Estado de Proyectos Notion.....	21
Figura 8. Personal Activo en Proyectos Notion.....	22
Figura 9. Estado de Tareas de un Integrante Notion.....	23
Figura 10. Documentación de Procesos Notion.....	24
Figura 11. Informe Standard Power BI.....	25
Figura 12. Visualización Informe Colmena 1.....	26
Figura 13. Visualización Informe Colmena 2.....	27

Introducción

El desarrollo del trabajo está enfocado en la planeación e implementación para el área de reporting analytics de CUSTOMER OPERATION SUCCESS la metodología tipo scrum desarrollado en excel y en notion para tener un mayor seguimiento y control mediante metodologías ágiles, como también organizar indicadores de medición a cada colaborador y promover la estandarización de proyectos para clientes internos y externos de la compañía, dentro de las cuales se pueden encontrar: estandarización de procesos en los servidores de mysql workbench y power bi, Implementación de metodologías ágiles de proyectos tipo scrum, automatización programada mediante cronogramas en pentaho data integrations, estandarización de dashboard a nivel compañía, puntos de control y seguimiento semanales, entrega de resultados mensuales según los cronogramas, mejora de la productividad progresivamente, medir puntualidad y envió de informes, optimización de rentabilidad y costo transversal por mejora continua.

Presentación de la empresa

Razón social

Customer Operation Success SAS

Actividad Económica

Servicios de Informática y Comunicación

Reseña histórica

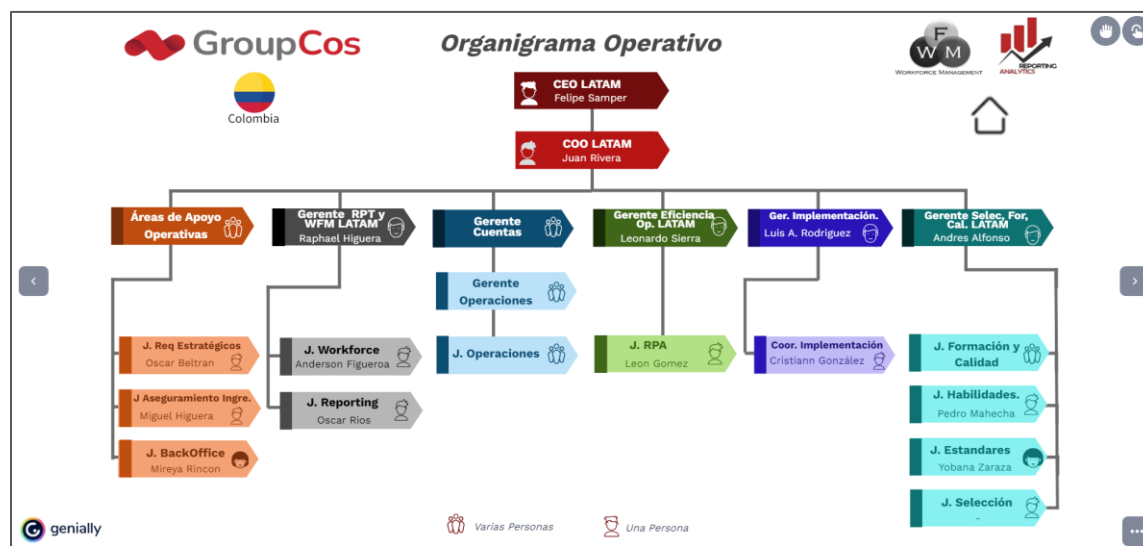
Customer Operations Success es una empresa especializada en procesos de BPO, fundada en el año 2009, inicialmente fue constituida con el nombre colombiano outsourcing solutions en dirección del CEO cofundador Felipe Samper strouss ubicando la sede principal en la Cl. 17 #41-2 a 41-98 ciudad de Bogotá, enfocándose en la externalización de procesos de negocios BPO a nivel nacional e internacional. Proporciona soluciones orientadas a la optimización de la calidad del servicio al cliente para varios objetivos que su empresa necesite alcanzar. Basando cada proyecto en altos estándares de internacionales de calidad, asegurando el diseño e implementación de estrategias que logren el éxito de su compañía. Nuestros servicios agendamiento de citas: académicas, médicas y comerciales. Encuestas: telefónicas y presenciales telemercadeo, venta de seguros, venta de tarjetas de crédito Inbound y Outbound, cobranzas, servicio al cliente. Servicio al cliente bilingüe (inglés, portugués y francés). Fuerza de ventas, soporte técnico, retención de clientes. Actualización bases de datos, confirmación de eventos. Recobro, domiciliación, manejo de PQR'S, Help Desk 7x24.

Descripción del organigrama

El organigrama operativo es el segmento empresarial donde el área de reporting aporta su apoyo transversal en procesos de reporteria, desarrollo de Dashboard y generación de estrategias operativas orientados por la norma internacional COPC.

Figura 1

Organigrama Operativo



Nota. Organigrama Operativo [Fotografía] Fuente Propia de Customer Operation Success – RRHH, 2023

Justificación

La implementación de metodologías ágiles de proyectos y estructuración de cronogramas beneficiaría directamente a la empresa CUSTOMER OPERATION SUCCESS evitando penalizaciones económicas de factura por incumplimientos en la entrega de proyectos y envíos de informes, adicionalmente colocando la marca del BPO a nivel de procesos garantizando el cumplimiento de tiempos y ejecución de actividades a nivel de informes, también el estudiante se beneficia como profesional por la experiencia adquirida en la resolución de problemas y en la generación de estrategias organizacionales que aportan de manera significativa en el cumplimiento contractual y optimización de procesos. La Universidad Nacional Abierta y a Distancia se beneficia ampliando el portafolio de procesos y garantizando el aprendizaje de los estudiantes al trabajar prácticas profesionales que se enfocan en planeaciones estratégicas que se pueden aplicar en cualquier rol o área del mercado.

Objetivos

Objetivo General

Implementar metodologías ágiles de gestión de proyectos scrum con el fin de garantizar el cumplimiento de los acuerdos de servicio suscritos con cada uno de los clientes de CUSTOMER OPERATION SUCCESS.

Objetivos Específicos

Identificar los procesos actuales de generación de informes en el área de reporting en la compañía evaluando su eficiencia y eficacia. Como también definir los requerimientos de los informes y las necesidades para cada negocio estableciendo los criterios para la implementación de la metodología scrum.

Establecer roles tipo scrum que incluya a los miembros del equipo de Business Intelligence y otros expertos necesarios para la implementación, asignando un backlog de productos que identifique los elementos necesarios para la automatización y estandarización de los procesos de generación de informes.

Definir y establecer product backlog que incluyan objetivos claros, entregables y plazos. Con esto se promueve la automatización e Implementación de herramientas buscando la estandarización de procesos con la generación de informes, como por ejemplo Power BI.

Establecer un proceso de revisión y retroalimentación con los usuarios finales para asegurar que los informes cumplan con los requerimientos del negocio, promoviendo el standard corporativo y la automatización de procesos.

Metodología Aplicada Área de Reporting

Descripción del Problema

La problemática que enfrenta la compañía CUSTOMER OPERATION SUCCESS son las penalizaciones a factura que en el último año tuvo un costo económico por un valor alrededor de los 15 Millones de pesos donde el incumplimiento de ANS de entrega de informes e implementación de nuevos proyectos han sido los directamente responsables, Específicamente el área de reporting maneja más de 100 clientes a los cuales debe entregar reporteria diaria, semanal, mensual y ocasional por lo que algunos de estos informes son contractuales los cuales tienen horas y días específicos para su entrega, en el caso de incumplirse tiene efectos económicos penalizables a la prestación de los servicios entre ambas partes por lo tanto su afectación económica varía según la política y el % acordado a afectar la facturación del servicio contratado, al ser CUSTOMER OPERATION SUCCESS un BPO que terceriza procesos para todas las compañías que requieren una gestión de contacto telefónico o interacción en herramientas digitales estos saldos negativos afectan considerablemente la rentabilidad de cada una de las cuentas. Principalmente el desorden y la falta de planeación de procesos ha desencadenado una serie de incumplimientos que han impactado significativamente la imagen de la compañía.

Por lo tanto, la pregunta generadora es: ¿Cómo Implementar metodologías ágiles de gestión de proyectos Scrum para el cumplimiento de los acuerdos de servicio suscritos con cada uno de los clientes de CUSTOMER OPERATION SUCCESS referente a la entrega de informes a cargo del área de reporting, para lograr una transformación a Business Intelligence para estandarizar y automatizar los procesos de generación de informes?

Solución del Problema

Como en este caso acorde al primer objetivo específico que se plantean para el proyecto la ilustración a continuación desarrolla los procesos actuales de generación de informes en el área de reporting en la compañía evaluando su eficiencia y eficacia, estructurando la información necesaria para documentación de los procesos implementados en una base de datos tipo bitácora donde se almacena los orígenes de información con el fin de evaluar el rendimiento individual.

Estructuración de Inventario de Crudos:

Figura 2

Inventario de Crudos

Id	Ciudad	País	Empresa	Cliente	Campaña	Url	IP	Nombre Crud Aplicativo	Periodicidad	Tipo Extracci
1	Bogotá	Colombia	Con	Tuya	SAC	https://miocallyou.groupos.com/vicidial/	172.25.7.5	Exporte Llamo Vicidial	Diario	Manual
2	Bogotá	Colombia	Con	Tuya	SAC	http://172.25.7.208/RRR/LogIn	172.25.7.208	Tipificaciones Servidor RPA	Diario	Automatico
3	Bogotá	Colombia	Con	Tuya	SAC	https://miocallyou.groupos.com/vicidial/	172.25.7.5	Auxillares Vicidial	Diario	Manual
4	Bogotá	Colombia	Con	Tuya	SAC	https://miocallyou.groupos.com/appmaster/?crms=	172.25.7.5	NPS In Appmaster	Diario	Manual
5	Bogotá	Colombia	Con	Tuya	SAC	Correo	OSM	Workforce	Semanal	Manual
6	Bogotá	Colombia	Con	Terpel	SAC	User Index (wom.co)		User Index Tipificaciones Eka	Diario	Manual
7	Bogotá	Colombia	Con	Terpel	SAC	/Andica/Report/FCR	192.168.232.11CR	SFTP	Diario	Manual
8	Bogotá	Colombia	Con	Terpel	SAC	/Andica/Report/Retencion	192.168.232.11	Retenciones SFTP	Diario	Manual
9	Bogotá	Colombia	Con	Terpel	SAC	Correo	Correo	Headcount Workforce	Semanal	Manual
10	Bogotá	Colombia	Con	Terpel	SAC	Correo	Correo	Penalizacion Correo	Mensual	Manual
11	Bogotá	Colombia	Con	Terpel	SAC	Correo	Correo	Base NPS Te Correo	Diario	Manual
12	Bogotá	Colombia	Con	Terpel	SAC	http://172.70.7.134/vicidial/call_report_expor	172.70.7.134	Exporte Llamo Vicidial	Diario	Manual
13	Bogotá	Colombia	Con	Terpel	SAC	http://172.70.7.134/RECCORDING/DONG/REP	172.70.7.134	Resultado en Vicidial	Diario	Manual
14	Bogotá	Colombia	Con	Terpel	SAC	Google Drive	Google Drive	Tipificaciones Google Drive	Diario	Manual
15	Bogotá	Colombia	Con	Terpel	SAC	Google Drive	Google Drive	Tipificaciones Google Drive	Diario	Manual
16	Bogotá	Colombia	Con	Terpel	SAC	Correo	Correo	Base Backoff Correo	Diario	Manual
17	Bogotá	Colombia	Con	Terpel	SAC	Correo	Correo	Base Whatsapp Correo	Diario	Manual
18	Bogotá	Colombia	Con	Terpel	SAC	https://miocallyou.groupos.com/vicidial/	172.25.7.5	Exporte Llamo Vicidial	Diario	Manual
19	Bogotá	Colombia	Con	Terpel	SAC	http://172.70.7.65/vicidial/call_report_expor	172.70.7.6	Exporte Llamo Vicidial	Diario	Manual
20	Bogotá	Colombia	Con	Terpel	SAC	Retencion	Retencion	Base Blaster F Correo	Diario	Manual
21	Bogotá	Colombia	Con	Terpel	SAC	172.17.8.134	172.17.8.134	Loganos Servidor App	Diario	Automatico
22	Puebla	Mexico	Econtact	Tekel	Muevete Prep	https://16.128.108.90	16.128.108.90	Exporte de M Vicidial	Diario	Automatico
23	Puebla	Mexico	Econtact	Tekel	Muevete Prep Correo			Base de Mari Excel	Diario	Manual
24	Puebla	Mexico	Econtact	Tekel	Muevete Prep En desarrollo			Tipificador Bases de Datos	Diario	Automatico
25	Puebla	Mexico	Econtact	Tekel	Muevete Prep RPA			Server RPA Chatbot What Bases de Datos	Diario	Automatico
26	Bogotá	Colombia	Con	Air-e	Sac	http://172.70.7.134/vicidial/call_report_expor	172.70.7.6	Exporte Llamo Bases de Datos	Diario	Automatico
27	Bogotá	Colombia	Con	Colsubsidio	Orientacion L	https://miopsul.groupos.com/mios/clic		Base Mios CRM	Diario	Manual
38	Bogotá	Colombia	Con	Colsubsidio	Microempres	http://172.70.7.32/vicidial/call_report_expor	172.70.7.32	Exporte de la Vicidial	Diario	Manual
39	Bogotá	Colombia	Con	Colsubsidio	Microempres	https://miopsul.groupos.com/mios/clic		Base Mios CRM	Diario	Manual
40	Bogotá	Colombia	Con	Colsubsidio	Rutas Product	https://172.70.7.32/vicidial/call_report_expor	172.70.7.32	Exporte de la Vicidial	Diario	Manual
41	Bogotá	Colombia	Con	Colsubsidio	Rutas Product	https://miopsul.groupos.com/mios/clic		Base Mios CRM	Diario	Manual
42	Bogotá	Colombia	Con	Colsubsidio	Casantes	http://172.70.7.32/vicidial/call_report_expor	172.70.7.32	Exporte de la Vicidial	Ocasional	Manual
43	Bogotá	Colombia	Con	Colsubsidio	Casantes	https://miopsul.groupos.com/mios/clic		Base Mios CRM	Manual	
44	Bogotá	Colombia	Con	Colsubsidio	Encuentas Sat	http://172.70.7.32/vicidial/call_report_expor	172.70.7.32	Exporte de la Vicidial	Ocasional	Manual
45	Bogotá	Colombia	Con	Hali	Call	https://hali.groupos.com/operasiones/ufb/0/1238/9/0/MT/formulario		Formulario E Google Drive	Diario	Manual
46	Bogotá	Colombia	Con	Contacto	Treinta	GoDoworks - Geo Gestor de Tareas		Base de gestio Godoworks	Diario	Manual
47	Bogotá	Colombia	Con	Mercer	Mtl	https://webphone17.groupos.com/vicidial/	172.70.7.12	Exporte de la Vicidial	Diario	Manual
48	Bogotá	Colombia	Con	Claro	Claro Sac	https://claromovicos.sharepoint.com/sites/featuradeCont		Encuestas WEB	Diario	Manual
49	Bogotá	Colombia	Con	Claro	Claro Sac	https://claromovicos.sharepoint.com/sites/featuradeCont		Marcaciones WEB	Diario	Manual
50	Bogotá	Colombia	Con	Claro	Claro Sac	https://claromovicos.sharepoint.com/sites/featuradeCont		Transferencia WEB	Diario	Manual
51	Bogotá	Colombia	Con	Claro	Claro Sac	https://claromovicos.sharepoint.com/sites/featuradeCont		Usabilidad WEB	Disponibilidad	Manual
52	Bogotá	Colombia	Con	Claro	Claro Sac	https://claromovicos.sharepoint.com/sites/featuradeCont		Codificacion WEB	Disponibilidad	Manual
53	Bogotá	Colombia	Con	Claro	Claro Sac	https://claromovicos.sharepoint.com/sites/featuradeCont		Ventas WEB	Disponibilidad	Manual
54	Bogotá	Colombia	Con	Claro	Claro Sac	https://claromovicos.sharepoint.com/sites/featuradeCont		Manejo de C WEB	Manual	
55	Bogotá	Colombia	Con	Claro	Claro Sac	https://claromovicos.sharepoint.com/sites/featuradeCont		Run Cos WEB	Manual	
56	Bogotá	Colombia	Con	Claro	Claro Sac	https://claromovicos.sharepoint.com/sites/featuradeCont		FACTURA WEB	Manual	
57	Bogotá	Colombia	Con	Claro	Claro Sac	https://claro.space/ago/overview		Space WEB	Manual	
58	Bogotá	Colombia	Con	Claro	Claro Sac	Z:WORKFORCE/02_Workforce/WFM Luna/Temporal/Expo Auxillares		CMSS	Diario	Manual
59	Bogotá	Colombia	Con	Claro	Claro Sac	Z:WORKFORCE/02_Workforce/WFM Luna/Temporal/Expo Despedado		CMSS	Diario	Manual
60	Bogotá	Colombia	Con	Claro	Claro Sac	Z:WORKFORCE/02_Workforce/WFM Luna/Temporal/Expo Conex_Dev		CMSS	Diario	Manual
61	Bogotá	Colombia	Con	Claro	Claro Sac	Z:REPORTING/24_Process_Group/CDSS/35_CONVINGENTI		Rolff CMSS	Diario	Manual
62	Bogotá	Colombia	Con	Claro	Claro Sac	https://miopsul.groupos.com/mios/crm/forms		Mioqno WEB	Semanal	Manual

Nota. Inventario de Crudos [Fotografía] fuente propia tomado del inventario real de crudos en Customer Operations Success, Microsoft Excel 2023, la ilustración muestra las fuentes información de unas campañas necesarias para elaborar los informes.

El inventario de crudos es un libro de excel plano que actualmente ya se encuentra implementado consolidando la información organizada por campaña, ciudad, país, empresas, clientes, url, IP Nombre del crudo y de que aplicativo se extrae, periodicidad con la que se extrae y como se realiza la extracción si manual o automático, con el desarrollo de esta matriz logramos localizar los insumos necesarios para la implementación de un informe anexándolo como fuente soporte a la documentación de procesos y el instructivo para la descarga de información y mejorar la organización de extracción de insumos necesarios para el desarrollo de informes, posteriormente a la recolección de información se consolida y se carga al servidor de bases de datos que se encuentra en mysql workbench donde cada colaborador deberá mantener actualizada esta información.

Inventario de Informes:

Como en este caso acorde al segundo objetivo específico que se plantean para el proyecto, las 3 ilustraciones a continuación desarrollan los requerimientos de los informes y las necesidades para cada negocio estableciendo los criterios para la implementación de la metodología Scrum, ya sea definido para la automatización de los procesos ya implementados o las nuevas licitaciones que frecuentemente tiene la compañía, adicionalmente se genera la documentación de los procesos existentes que tiene cada colaborador con las campañas que componen el Grupo Cos en las diferentes empresas, debido a su importancia de cara a los clientes internos y externos se estructuro como Item obligatorio en el esquema de comisiones manejando una participación porcentual del 25% sobre el total de la variable de cada colaborador, esta bitácora consolida información histórica de las asignaciones de actividades referente al envío de periódico de informes asignado a cada integrante del área.

Figura 3

Inventario de Informes

id	id_Inventario	nombre_Informe	nombre_Responsable	documento	correo_Responsable	nombre_Lider	correo_Lider	ciu
24	113002	Informe Inbound ...	Anderson Sebastian Rubio ...	1024591179	Anderson.rubio@groupcos.com...	Deyby Duvier Sanc...	deyby.sanchez@groupcos.co...	Bog
25	113003	Informe de Asiste...	Anderson Sebastian Rubio ...	1024591179	Anderson.rubio@groupcos.com...	Deyby Duvier Sanc...	deyby.sanchez@groupcos.co...	Bog
26	113004	Informe de Gestió...	Anderson Sebastian Rubio ...	1024591179	Anderson.rubio@groupcos.com...	Deyby Duvier Sanc...	deyby.sanchez@groupcos.co...	Bog
27	113005	Informe de Gestió...	Anderson Sebastian Rubio ...	1024591179	Anderson.rubio@groupcos.com...	Deyby Duvier Sanc...	deyby.sanchez@groupcos.co...	Bog
28	113006	Informe Gestión - ...	Anderson Sebastian Rubio ...	1024591179	Anderson.rubio@groupcos.com...	Deyby Duvier Sanc...	deyby.sanchez@groupcos.co...	Bog
29	113007	Informe gestión F...	Anderson Sebastian Rubio ...	1024591179	Anderson.rubio@groupcos.com...	Deyby Duvier Sanc...	deyby.sanchez@groupcos.co...	Bog
30	113008	Informe Ventas F...	Anderson Sebastian Rubio ...	1024591179	Anderson.rubio@groupcos.com...	Deyby Duvier Sanc...	deyby.sanchez@groupcos.co...	Bog
31	113009	Informe Gestión - ...	Anderson Sebastian Rubio ...	1024591179	Anderson.rubio@groupcos.com...	Deyby Duvier Sanc...	deyby.sanchez@groupcos.co...	Bog
32	113010	Informe Falabella Bi	Anderson Sebastian Rubio ...	1024591179	Anderson.rubio@groupcos.com...	Deyby Duvier Sanc...	deyby.sanchez@groupcos.co...	Bog
33	113011	Informe Delma In...	Anderson Sebastian Rubio ...	1024591179	Anderson.rubio@groupcos.com...	Deyby Duvier Sanc...	deyby.sanchez@groupcos.co...	Bog
34	113012	Informe Delma P...	Anderson Sebastian Rubio ...	1024591179	Anderson.rubio@groupcos.com...	Deyby Duvier Sanc...	deyby.sanchez@groupcos.co...	Bog
35	113013	Informe Delma In...	Anderson Sebastian Rubio ...	1024591179	Anderson.rubio@groupcos.com...	Deyby Duvier Sanc...	deyby.sanchez@groupcos.co...	Bog
36	113014	Informe Delma In...	Anderson Sebastian Rubio ...	1024591179	Anderson.rubio@groupcos.com...	Deyby Duvier Sanc...	deyby.sanchez@groupcos.co...	Bog
id	id_Inventario	nombre_Informe	nombre_Responsable	documento	correo_Responsable	nombre_Lider	correo_Lider	ciu
53	112651	Informe Contacta...	Andrea Alejandra Alvarez ...	1192802686	andrea.alvarez@groupcos.com.co	Juan Camilo Castillo	juan.castillo@groupcos.com.co	Bog
54	112652	Informe Perfil Co...	Andrea Alejandra Alvarez ...	1192802686	andrea.alvarez@groupcos.com.co	Juan Camilo Castillo	juan.castillo@groupcos.com.co	Bog
55	112653	Informe Treinta	Andrea Alejandra Alvarez ...	1192802686	andrea.alvarez@groupcos.com.co	Juan Camilo Castillo	juan.castillo@groupcos.com.co	Bog
56	112654	Informe Habi SAC	Andrea Alejandra Alvarez ...	1192802686	andrea.alvarez@groupcos.com.co	Luisa Fernanda Ta...	luisa.tarquino@groupcos.com.co	Bog
57	112655	Informe Habi Colo...	Andrea Alejandra Alvarez ...	1192802686	andrea.alvarez@groupcos.com.co	Luisa Fernanda Ta...	luisa.tarquino@groupcos.com.co	Bog
58	112656	Informe Colsubsi...	Andrea Alejandra Alvarez ...	1192802686	andrea.alvarez@groupcos.com.co	Juan Camilo Castillo	juan.castillo@groupcos.com.co	Bog
59	112657	Informe Azteca	Andrea Alejandra Alvarez ...	1192802686	andrea.alvarez@groupcos.com.co	Luisa Fernanda Ta...	luisa.tarquino@groupcos.com.co	Bog
60	142601	Informe Treinta	Andrea Alejandra Alvarez ...	1192802686	andrea.alvarez@groupcos.com.co	Juan Camilo Castillo	juan.castillo@groupcos.com.co	Bog
61	212601	Informe Grupo Bios	Andrea Alejandra Alvarez ...	1192802686	andrea.alvarez@groupcos.com.co	Juan Camilo Castillo	juan.castillo@groupcos.com.co	Bog
62	112501	Comisión Fundació...	Angie Paola Molina	1022421715	Angie.molina@groupcos.com.co	Luisa Fernanda Ta...	luisa.tarquino@groupcos.com.co	Bog
63	112502	Informe Gestión F...	Angie Paola Molina	1022421715	Angie.molina@groupcos.com.co	Luisa Fernanda Ta...	luisa.tarquino@groupcos.com.co	Bog
64	112503	Informe ETB Encu...	Angie Paola Molina	1022421715	Angie.molina@groupcos.com.co	Luisa Fernanda Ta...	luisa.tarquino@groupcos.com.co	Bog
65	112504	Gestion Bases Diario	Angie Paola Molina	1022421715	Angie.molina@groupcos.com.co	Luisa Fernanda Ta...	luisa.tarquino@groupcos.com.co	Bog

Nota 4. Inventario de Informes [Fotografía], fuente propia tomada del inventario real de informes en Customer Operations Success, Microsoft Excel 2023, la ilustración enlista una muestra de informes asignados a diferentes colaboradores del área de reporting.

El inventario de informes se desarrolló con el fin de estructurar un identificador único asignado a cada colaborador por cada uno de los informes asignados con el fin de establecer ans o metas de envíos de informes que deben ser entregados a nuestros clientes internos y externos, estructurando un proceso enlazado al outlook que captura la fecha y hora en la que se envían los informes corroborando con los ans pactados con operación e identificando el indicador de puntualidad y entrega, adicionalmente podemos identificar cuales informes debemos automatizar que nos ayuda bastante en el área de reporting a mejorar el cumplimiento en la entrega de los informes mejorando la satisfacción de nuestros clientes. Este inventario se relaciona con el id que es la llave de cruce la cual se debe relacionar con la base de datos que se extrae de Outlook

que también captura el id para identificar si según las fechas en las que laboran los colaboradores fue enviado el informe o no, como también si se envió dentro del ans pactado y posteriormente se desarrolla un informe de puntualidad y calificación.

Proceso en Access Bases de Datos Puntualidad de Envíos

Figura 5

Proceso Puntualidad

Importancia	Icono	Prioridad	Asunto	De	Mensaje par	Mensaje CC	Nombre del	CC	Para	Recibido	Tamaño del	Contenido
1	IPM.Note		RE: Diferencias anderson.rubio	anderson.rubio	deyby.sanchez@anderson.figue	anderson.figue	anderson.rubio	deyby.sanchez@anderson.figue	anderson.figue	1705880	Corrial saludo,	###
1	IPM.Note		RE: ESCALA CAL anderson.rubio	anderson.rubio	Nathalia Navar	marcela.garcia@	anderson.rubio	Nathalia Navar	marcela.garcia@	82133	Corrial saludo,	###
1	IPM.Note		RE: Horarios Pe anderson.rubio	anderson.rubio	Oscar.rios@gro	anderson.figue	anderson.rubio	Oscar.rios@gro	anderson.figue	750103	Corrial saludo,	###
1	IPM.Note		RE: Permisos UI anderson.rubio	anderson.rubio	CHRISTIAN CAS	YESICA CARREI	anderson.rubio	CHRISTIAN CAS	YESICA CARREI	347894	Corrial saludo	###
2	IPM.Note		RE: Reporte NP anderson.rubio	anderson.rubio	Joan.pinzon@g	Karen Hernand	anderson.rubio	Joan.pinzon@g	Karen Hernand	513465	Corrial saludo	###
1	IPM.Note		2014 - Dimensi anderson.rubio	anderson.rubio	manuel.amado	marcela.garcia@	anderson.rubio	manuel.amado	marcela.garcia@	6229370	Corrial saludo,	###
1	IPM.Note		RE: BLASTER anderson.rubio	anderson.rubio	Johan Castro	Karen Hernand	anderson.rubio	Johan Castro	Karen Hernand	634618	Corrial saludo	###
1	IPM.Note		RE: 110505 BL anderson.rubio	anderson.rubio	Johan Castro	Karen Hernand	anderson.rubio	Johan Castro	Karen Hernand	23943	Corrial saludo,	###
2	IPM.Note		RE: 110503 - Inf anderson.rubio	anderson.rubio	Johan Castro	Karen Hernand	anderson.rubio	Johan Castro	Karen Hernand	1826039	Corrial saludo,	###
1	IPM.Note		2014 - Dimensi anderson.rubio	anderson.rubio	Johan Castro	marcela.garcia@	anderson.rubio	Johan Castro	marcela.garcia@	327540	Corrial saludo,	###
2	IPM.Note		Proceso_Infobis anderson.rubio	anderson.rubio	johan.castro@	marcela.garcia@	anderson.rubio	johan.castro@	marcela.garcia@	54332	Corrial saludo,	###
1	IPM.Note		RE: Ingreso cha anderson.rubio	anderson.rubio	Marcela Garcia	Marybel Gonz	anderson.rubio	Marcela Garcia	Marybel Gonz	169594	+ @oscar.rios@	###
2	IPM.Note		Solicitud Benefi anderson.rubio	anderson.rubio	raphael.h@cos	karen.n@cos.co	anderson.rubio	raphael.h@cos	karen.n@cos.co	36705	Corrial saludo,	###
1	IPM.Note		2009 - Dimensi anderson.rubio	anderson.rubio	Johan Castro	marcela.garcia@	anderson.rubio	Johan Castro	marcela.garcia@	424209	Corrial saludo,	###
2	IPM.Note		2009 - Dimensi anderson.rubio	anderson.rubio	Johan Castro	marcela.garcia@	anderson.rubio	Johan Castro	marcela.garcia@	480062	Corrial saludo,	###
2	IPM.Note		2009 - Dimensi anderson.rubio	anderson.rubio	Johan Castro	marcela.garcia@	anderson.rubio	Johan Castro	marcela.garcia@	953528	Corrial saludo,	###
1	IPM.Note		RE: Bitácora lici anderson.rubio	anderson.rubio	JOHAN CASTRO	alfonso.giraldo	anderson.rubio	JOHAN CASTRO	alfonso.giraldo	67803	Corrial saludo,	###
2	IPM.Note		2009 - Dimensi anderson.rubio	anderson.rubio	Johan Castro	marcela.garcia@	anderson.rubio	Johan Castro	marcela.garcia@	109682	Corrial saludo,	###
2	IPM.Note		2009 - Dimensi anderson.rubio	anderson.rubio	Johan Castro	marcela.garcia@	anderson.rubio	Johan Castro	marcela.garcia@	925104	Corrial saludo,	###
2	IPM.Note		2009 - Dimensi anderson.rubio	anderson.rubio	Johan Castro	marcela.garcia@	anderson.rubio	Johan Castro	marcela.garcia@	865012	Corrial saludo,	###
1	IPM.Note		RE: Lalka NPS anderson.rubio	anderson.rubio	leon.gomez@	deyby.sanchez@	anderson.rubio	leon.gomez@	deyby.sanchez@	585053	Corrial saludo,	###
2	IPM.Note		RE: 111019 - Inf anderson.rubio	anderson.rubio	raphael.h@cos	carlos.sapayez@	anderson.rubio	raphael.h@cos	carlos.sapayez@	521009	Corrial saludo,	###
2	IPM.Note		2009 - Dimensi anderson.rubio	anderson.rubio	Johan Castro	marcela.garcia@	anderson.rubio	Johan Castro	marcela.garcia@	4908943	Corrial saludo,	###
1	IPM.Note		Solicitud Usuari anthony.parr@	anthony.parr@	deyby.sanchez	maria.acosta@	anthony.parr@	deyby.sanchez	maria.acosta@	59812	Buen dia Luis,	###
1	IPM.Note		FIRMA CONTAC anthony.parr@	anthony.parr@	oscar.rios@gro	oscar.rios@gro	anthony.parr@	oscar.rios@gro	oscar.rios@gro	47006	Quando atento a	###
2	IPM.Note		111501 - Inform luis.tovar@gro	luis.tovar@gro	manuel.amado	luis.avila@gro	luis.tovar@gro	manuel.amado	luis.avila@gro	47597	Buen dia,	###
2	IPM.Note		111514 - CARGI luis.tovar@gro	luis.tovar@gro	oscar.rios@gro	oscar.rios@gro	luis.tovar@gro	oscar.rios@gro	oscar.rios@gro	166157	Buen Dia,	###
2	IPM.Note		111502 - Inform luis.tovar@gro	luis.tovar@gro	oscar.rios@gro	oscar.rios@gro	luis.tovar@gro	oscar.rios@gro	oscar.rios@gro	127915	Buen dia,	###
1	IPM.Note		Prueba luis.tovar@gro	luis.tovar@gro	oscar.rios@gro	oscar.rios@gro	luis.tovar@gro	oscar.rios@gro	oscar.rios@gro	32524	Prueba	###

Nota. Proceso Puntualidad [Fotografía], fuente propia tomado del proceso de puntualidad en Customer Operations Success, Microsoft Access 2023, donde la ilustración muestra la elaboración del proceso recepción de correos desarrollado en access desde el área de reporting.

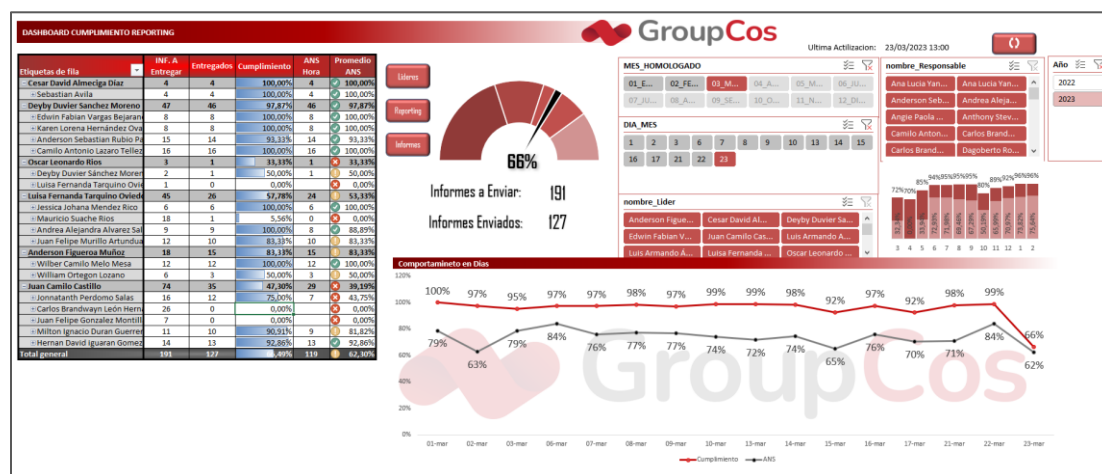
Este proceso desarrollado en Access enlazado a una carpeta de Outlook donde se direccionan todos los correos enviados por los colaboradores que tienen un id asignado, aquí es donde se estructura la base de datos que se relaciona con el inventario de informes por medio del id que clasifica cada uno de los envíos codificados en los asuntos de cada correo, con el cual se va actualizando una base de datos que utiliza una primary key que es el id Asignado que debe

hacer relación contra todos los envíos programados, de manera diaria, semanal, ocasional o mensual identificando cual de cada envío programado se emitió o no.

Informe de Puntualidad

Figura 6

Informe Puntualidad



Nota. Informe Puntualidad [Fotografía], fuente propia tomada del informe de puntualidad en Customer Operations Success, Microsoft Excel 2023, donde la ilustración muestra el indicador de ANS que se mide para cada uno de los integrantes de reporting por fecha.

El informe de puntualidad se desarrolla en excel mostrando el comportamiento referente a los envíos de informes diarios que tiene cada integrante del área de reporting midiéndose acorde a su programación requerida por el cliente y operación done se evalúa el % de cumplimiento con envíos diarios, semanales, mensuales y ocasiones acorde a los ANS requeridos contractualmente por el cliente interno y externo, este modelo se implementó como indicador fundamental en el proceso de liquidación comisiones mensual que se realiza para los

colaboradores siendo una métrica cuantificable que puede optimizar el cumplimiento de funciones acorde a los Job Description por las que fue contratado inicialmente.

Planificación de tareas Notion

Como en este caso acorde al cuarto objetivo específico que se desarrolla para el proyecto la implementación de metodología ágiles tipo scrum como la Ilustración a continuación muestra un backlog de productos que identifique los elementos necesarios para la automatización y estandarización de los procesos de generación de informes, desglosando cada uno de los requerimientos en fases con el fin de organizar compromisos claros acorde las fechas sugeridas de entrega, desarrollando sprints estructurado acorde a las necesidades de cada uno de nuestros clientes internos y externos.

Figura 7

Proyectos por campaña Notion

Ala Proyecto	Campañas	Estado	Fecha Compromiso	Fecha Inicio	Prioridad	Fecha Seguimiento	Asignado a
Gestión De Bases	Telefel Mix	Finalizado	January 5, 2023	January 4, 2023	Alta		César Alméciga
Mapa De Calor	Movistar Mx B2c	Finalizado	January 5, 2023	December 29, 2022	Alta		Deyby Duvier Sanchez Moreno
Comparativo	Movistar Mx B2c	Demorado	January 5, 2023	January 5, 2023	Medio		Deyby Duvier Sanchez Moreno
Compromisos	Movistar Mx B2c	Finalizado	January 5, 2023	January 5, 2023	Alta		Deyby Duvier Sanchez Moreno
Informe Verde	Movistar Mx B2c	Finalizado	January 5, 2023	December 28, 2022	Alta		Deyby Duvier Sanchez Moreno
Ventas	Laika	Finalizado	January 5, 2023	January 2, 2023	Alta		anthony.perra
PQR	Laika	Finalizado	January 6, 2023	January 2, 2023	Alta		anthony.perra

Nota. Proyectos por campaña notion, fuente propia tomada de notion en Customer Operations Success, Notion 2023, la fotografía muestra los proyectos asignados por campaña según las necesidades de la empresa.

Para la planificación de tareas como se muestra en la ilustración se contempló una metodología tipo scrum que documenta cada uno de los pendientes que tienen los clientes internos y externos de la compañía identificando cada uno de los proyectos y las fases para la asignación de responsables con avances clasificados acorde a las prioridades.

Figura 8

Estado de Proyectos Notion

Proyecto	Asignado a	Estado	Fecha Compromiso
TMA Barranquilla	Jonathanth Perdomo	En Progreso	February 6, 2023
Upselling	Jonathanth Perdomo	Asignado	January 27, 2023
Colubidelo PAC	anthony.parrá	Demorado	February 2, 2023
Vista De Rangos	Fernando Tarquino	Demorado	January 6, 2023
Migración a Nuevo Informe	Fernando Tarquino	Demorado	January 6, 2023
Informe Verde	Diana Carolina	Finalizado	January 5, 2023
Compromisos	Diana Carolina	Finalizado	January 5, 2023
Mapa De Color	Diana Carolina	Finalizado	January 5, 2023
Comparativo	Diana Carolina	Demorado	January 5, 2023
Gestión De Bases	Andrea Alvarez	Finalizado	January 5, 2023
Ventas	anthony.parrá	Finalizado	January 6, 2023
PQR	anthony.parrá	Finalizado	January 6, 2023
Operativo	anthony.parrá	Demorado	January 15, 2023
Fuera De Horario	Deiby Davier Sanchez Mor	Asignado	February 28, 2023
Bienvenida	Deiby Davier Sanchez Mor	Asignado	February 28, 2023
Fidelización	Deiby Davier Sanchez Mor	Asignado	February 28, 2023

Nota. Estado de Proyectos Notion [Fotografía] fuente propia tomada de notion en Customer Operations Success, Notion 2023, la fotografía muestra el estado de los proyectos asignados por campaña según las necesidades de la empresa.

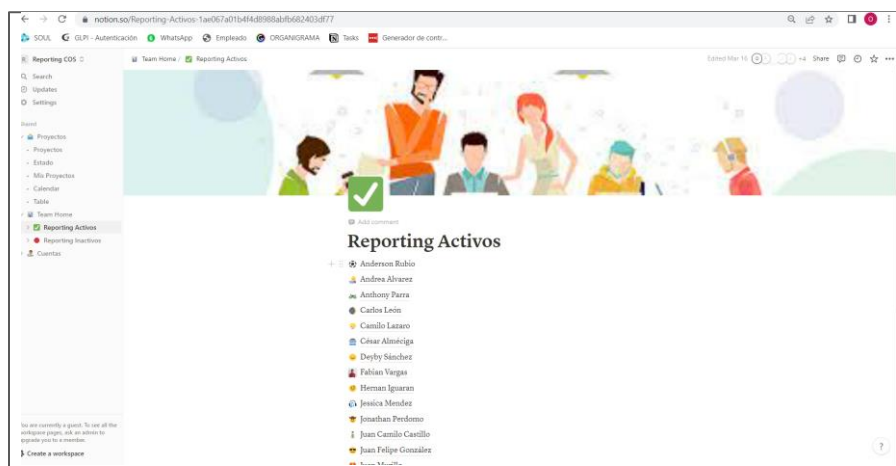
Aquí también se pueden realizar auditorías acordes a los cronogramas de implementación donde se identifica si el colaborador está cumpliendo o no con las actividades, estas auditorías se realizan según la asignación de roles conforme la metodología tipo scrum.

Como en este caso acorde al tercer objetivo específico donde se plantea para el proyecto, se busca la creación de Roles tipo Scrum desarrollando las tareas en paralelo a los requerimiento que incluye a los miembros del equipo de Business Intelligence y otros expertos necesarios para

la implementación, donde acorde a su experiencia se definen los roles y se asignan las responsabilidades para llevar a cabo el proyecto en su totalidad, donde se clasifican los roles individuales acorde a su conocimiento y desempeño con las herramientas necesarias en las implementaciones de reportes.

Figura 9

Personal Activo en Proyectos Notion



Nota. Personal Activo en Proyectos Notion, [Fotografía], fuente propia tomada de notion en Customer Operations Success, Notion 2023, la fotografía muestra los colaboradores activos del área de reporting asignados por campaña según las necesidades de la empresa.

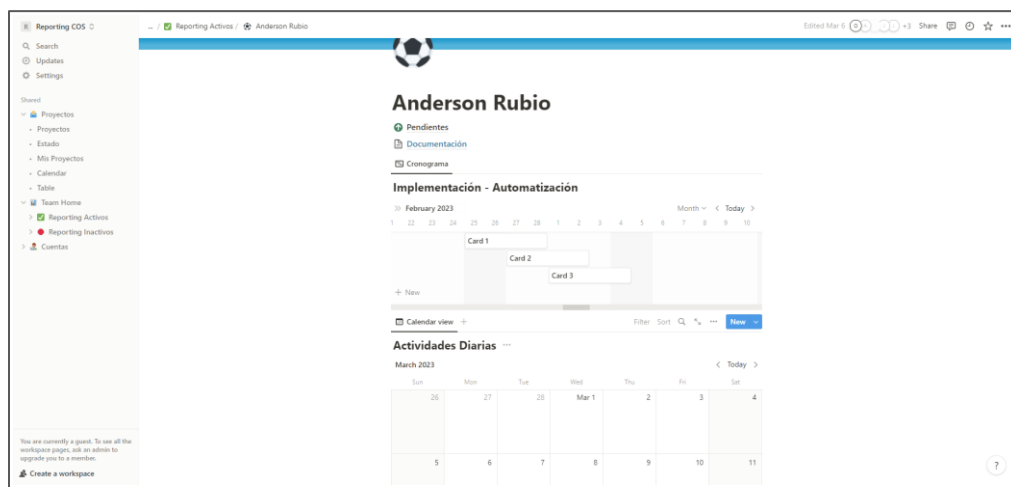
Adicionalmente se tiene centralizado el listado de colaboradores activos que intervienen en los procesos de reporting Analytics con el fin de clasificar cada proyecto asignado y que el jefe directo pueda realizar su correspondiente seguimiento y control sobre las tareas asignadas.

Como en este caso acorde al quinto objetivo específico que se plantea para el proyecto, se desarrollan planificadores como lo muestran las 2 ilustraciones a continuación que Definen y establecen un Product backlog que incluyan objetivos claros, entregables y plazos, los cuales se

plasman por medio de cronogramas que son desarrollados sobre las fechas calendario hábiles conforme la disponibilidad del personal, llevando en paralelo la documentación de los requerimientos y cada una de las fases que lo componen el cual es monitoreado por auditores y producto owner que constantemente realizan los seguimientos a las fases en los procesos con el fin de garantizar la calidad de las mismas.

Figura 10

Estado de Tareas de un Integrante Notion

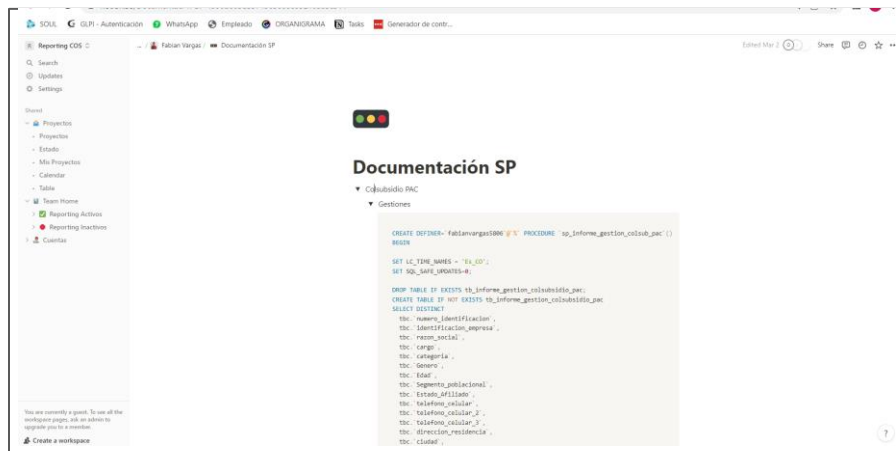


Nota. Estado de Tareas de un Integrante Notion, [Fotografía], Fuente Propia tomada de Notion en Customer Operations Success, Notion 2023, la fotografía muestra los cronogramas de implementación sobre las fechas calendario.

Un punto significativo de esta herramienta es que tiene el desarrollo de un cronograma de implementación sobre la línea del tiempo que evalúa el paso a paso sobre cronograma acorde a los compromisos adquiridos para llevar a cabo alguna fase del proyecto en específico o la finalización de este.

Figura 11

Documentación de Procesos Notion



Nota. Documentación de Procesos Notion, [Fotografía], Fuente Propia tomada de Notion en Customer Operations Success, Notion 2023, la Fotografía muestra la documentación que se puede realizar a cada proyecto directamente en el código.

Otro de los procesos importantes que se está llevando a cabo en el área de reporting es la documentación estructural de procedimientos almacenados que hacen partes de los procesos que se emplean en la arquitectura de bases de datos en nuestro servidor de bases de datos, el cual impulsa la automatización de procesos y deja claridad sobre el paso a paso que se ejecuta buscando la manera más óptima de realizar este proceso de actualización.

Implementación Standard colmenas

Como en este caso acorde al sexto objetivo específico que se plantean para el proyecto, se desarrolla un estándar a nivel de informes donde en las 3 ilustraciones a continuación muestran la automatización e Implementación de herramientas buscando la estandarización de procesos con la generación de informes, como por ejemplo Power BI, estas ilustraciones muestran el

desarrollo final que se entrega a los clientes internos y externos de la compañía como reporte donde se estructuran visualizaciones dinámicas para ver los comportamientos de las líneas de atención y la gestión individual de los agentes telefónicos, gestión omnicanal, etc, la automatización de los procesos se lleva a cabo con herramientas como mysql, python, pentaho data integrations, estructurando un modelo entidad relación que sincroniza la disponibilidad de las fuentes de información enlazando los cruces de información y procesando la fuente de información final que se vincula por medio de una puerta de enlace web al servidor de datos donde se realiza el proceso automático generando un prototipo tipo plantilla que se puede replicar en los diferente modelos de negocio que requieran el desarrollo en dashboard.

Figura 12

Informe Standard Power BI



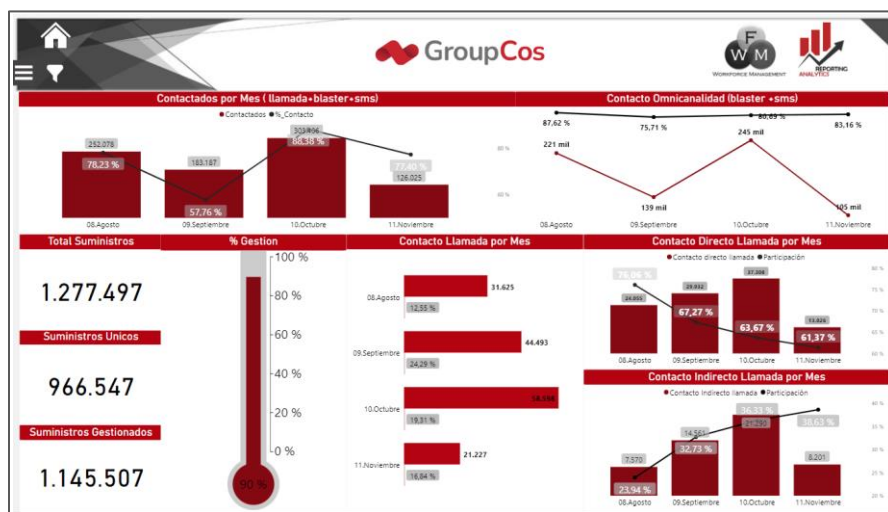
Nota. Informe Standard Power BI [Fotografía], fuente propia tomada de power BI en Customer Operations Success, Microsoft Power BI, la fotografía muestra el dashboard standard implementado para toda la compañía.

El informe standard o panel de colmenas que se estructuro para todas las cuentas de Customer Operation Success integra todas las visualizaciones requeridas por el cliente interno y

externo desarrollándose en Power bi lo cual facilita la dinámica en la toma de decisiones y la visualización de informes de una manera ágil y segura, adicionalmente es utilizado como prototipo de implementación en las licitaciones que a diario tiene la compañía en el mercado nacional e internacional, la patente homologa los informes anteriormente enviados en excel unificándolos a una vista navegable entre cada panel que representa 1 informe como se muestra a continuación:

Ilustración 13

Visualización Informe Colmena 1

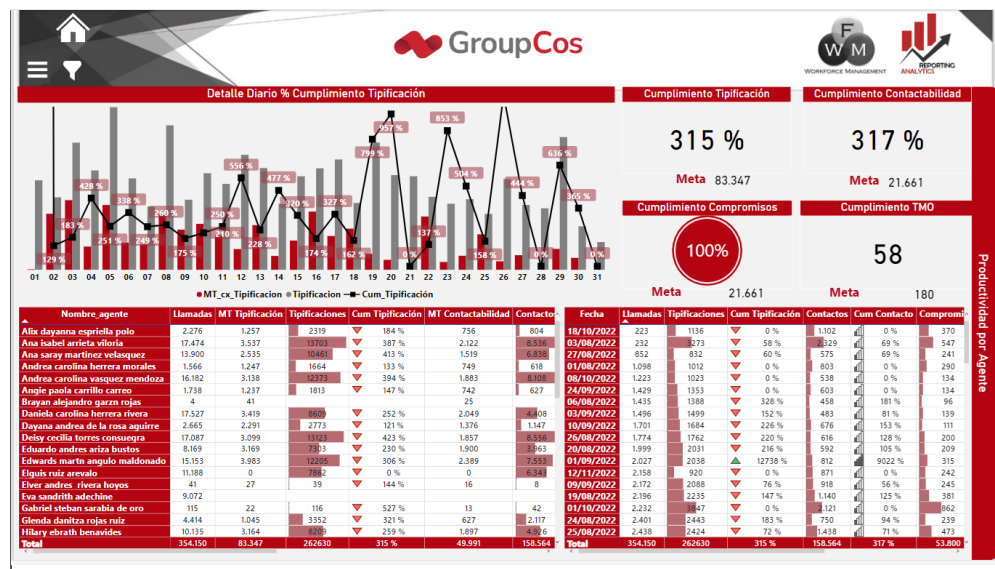


Nota. Visualización Informe Colmena 1, [Fotografía], fuente propia tomada de power BI en Customer Operations Success, Microsoft Power BI, la fotografía muestra uno de los paneles tipo colmena que desarrolla un informe en específico en este caso de una gestión outbound midiendo la contactabilidad general de la línea.

Esta vista representa la evolución de la gestión por meses e indicadores principales que maneja una cuenta de gestión outbound.

Figura 14

Visualización Informe Colmena 2



Nota. Visualización Informe Colmena 2, [Fotografía], Fuente Propia tomada de Power BI en Customer Operations Success, Microsoft Power BI, la fotografía muestra uno de los paneles tipo colmena que desarrolla un informe en específico, en este caso de una gestión Outbound por agente midiendo los indicadores de gestión en la línea, donde está mostrando el volumen y participación de tipificación, la cantidad de llamadas gestionadas, tmo y las segmentaciones de contacto.

Esta visual representa la gestión detallada por agente telefónico conforme a la gestión diaria registrada en las herramientas asignadas directamente en la atención telefónica.

Resultados Esperados

Acorde al séptimo objetivo específico que se plantea para el proyecto, las métricas estructuradas a continuación Establecen un proceso de revisión y retroalimentación con los usuarios finales para asegurar que los informes cumplan con los requerimientos del negocio,

promoviendo el standard corporativo y la automatización de procesos, moderado por los auditores y gestores del proyecto asignado.

Implementación de indicadores de gestión y cumplimiento en el área de reporting:

Métricas - KPI:

Indicador de efectividad:

Cantidad Productos esperados: 4 = **100%**

Cantidad de Productos Obtenidos: 4

Indicador de cumplimiento:

Cantidad Actividades para desarrollar: 6 = **100%**

Cantidad de Actividades Desarrolladas: 6

Tiempo de cumplimiento de plazos de entrega:

Reporte de avances 1: Entregado a Tiempo 100%

Reporte de avances 2: Entregado a Tiempo 100%

Reporte de avances 3: Entregado a Tiempo 100%

Cumplimiento de envió:

Cantidad de Informes entregados: 131 = **96%**

Cantidad de Informes Para Entregar: 136

Cumplimiento de ANS envió:

Cantidad de Informes entregados dentro del ANS: 118 = **86.7%**

Cantidad de Informes Para Entregar dentro del ANS: 136

Resultados Obtenidos (Análisis Indicadores)

El resultado obtenido basado en el cumplimiento de indicadores es que con la estructuración del inventario de informes fue posible desarrollar un informe de cumplimiento de ANS que mide en proporción de envíos vs informes a entregar, al iniciar el seguimiento del reporte se evidencia un cumplimiento del ANS por debajo del 55% y al día de hoy ha incrementado aproximadamente en un 40% identificando falta de seguimiento para garantizar este indicador debido a que su meta debería estar al 95%, adicionalmente también se evalúa el indicador de entrega que no contempla hora de envió el cual está por debajo del 90% cuando el indicador debería estar sobre el 100%.

El indicador de cumplimiento de envió a pesar de estar al 96% debería estar al 100% o mínimo al 98% pues este hace referencia a las funciones diarias que debe desarrollar un trabajador del área de reporting, por lo tanto, requiere de seguimiento y gestión para lograr estabilizarlo.

La implementación de metodologías scrum en notion y el cronograma de implementación logro organizar los proyectos nuevos y en curso que debe realizar el área mejorando el índice de satisfacción con nuestros clientes internos y externos de la compañía, este cronograma se ejecuta con metodologías ágiles de proyectos como tipo scrum directamente por el líder de cada cuenta diagnosticando inicialmente la asignación de fases y cálculos de tiempos en desarrollo basados con el diligenciamiento del inventario de crudos e inventario de informes identificando la complejidad de cada proyecto.

Conclusiones

Las organizaciones en general deberían tener un área de implementación de proyectos que garantice el cumplimiento contractual de nuevos procesos, basados en estándares operacionales que mejoren la satisfacción y la rentabilidad operativa.

El talento humano que apoya cada área de una empresa debería ser capacitado y especializado para el desarrollo de cada etapa productiva esto con el fin de garantizar el cumplimiento de lineamientos que conforman un proceso.

La organización interna es un factor fundamental para el desarrollo de proyectos y optimización de procesos, como bien sabemos el tiempo es un indicador que se debe cumplir contractualmente para satisfacer las necesidades del consumidor.

La implementación de metodologías ágiles en gestión de proyectos como la Scrum ayuda a focalizar y a garantizar el cumplimiento de tiempos en las solicitudes realizadas la cual funciona eficientemente en las empresas de los diferentes sectores en la industria.

Recomendaciones

Comprende los conceptos básicos de Scrum: Antes de comenzar, asegúrate de tener una comprensión clara de los principios y prácticas de Scrum. Familiarízate con los roles clave (Scrum Master, Product Owner y Equipo de Desarrollo) y los eventos (Sprint Planning, Daily Scrum, Sprint Review, etc.) dentro de Scrum.

Identifica los procesos y flujos de trabajo existentes: Analiza los procesos de reporte de Business Intelligence que se están llevando a cabo actualmente en la organización. Identifica los cuellos de botella, las áreas de mejora y las oportunidades para la automatización.

Define un Product Backlog: Crea un backlog de productos que incluya los diferentes elementos o características de la automatización que se desea implementar. Prioriza estos elementos en función de su valor y complejidad.

Establece un Equipo de Reporting: Reúne a un equipo de reporting que incluya a los miembros adecuados con habilidades en desarrollo de software, análisis de datos y conocimiento del dominio del negocio. Asegúrate de tener un Scrum Master designado que guíe al equipo en la implementación de Scrum.

Planifica los Sprints: Divide el trabajo en sprints de tiempo limitado (por ejemplo, de dos a cuatro semanas). Durante la planificación de cada sprint, selecciona los elementos prioritarios del Product Backlog y defínelos en tareas más pequeñas y alcanzables.

Realiza Demostraciones y Revisiones: Al final de cada sprint, realiza una demostración del trabajo completado al Product Owner y a los demás interesados. Obtén su retroalimentación y asegúrate de que el producto cumple con sus expectativas.

Fomenta la colaboración y la comunicación: Establece canales de comunicación efectivos dentro del equipo y con los interesados clave. Fomenta la colaboración y la transparencia en todo el proceso para maximizar la eficiencia y el éxito del proyecto.

Realiza pruebas y aseguramiento de calidad: Asegúrate de tener procesos sólidos de pruebas y aseguramiento de calidad en su lugar para garantizar que la automatización de la reportería de Business Intelligence funcione correctamente y cumpla con los requisitos definidos.

Referencias Bibliográficas

Ángel, J. (2012). Gestión de procesos (o gestión por procesos). B - EUMED.

<https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/51718?page=2>.

American Psychological Association. (2010). Publication manual of the American Psychological Association (6th ed.). <https://doi.org/10.1037/14338-000>.

González, C. y Domingo, R. (2013). Técnicas de mejora de la calidad. UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia. <https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/48633?page=12> Barrera Siabato, A. (10,12,2020). Plan de trabajo curso práctica profesional. [Archivo de video].

González, L. (2021). Automatización y estandarización de procesos en el BPO. Revista de Investigación Académica, 9(1), 67-74. <https://doi.org/10.25022/rina.v9i1.300>.

Implementación de la metodología Scrum para la automatización de procesos empresariales. Revista de la Asociación Española de Investigación de la Comunicación, 7(13), 43-59. <https://doi.org/10.24137/raic.v7i13.471> Soluciones de Business Intelligence.

Kuada, J. (2012). Research Methodology: A Project Guide for University Students: Vol. Ist edition. Samfundslitteratur P. (57-62).

<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/37993>.

Kim, E. (2018). A study on the application of business intelligence in business process outsourcing. Journal of Digital Convergence, 16(11), 205-214.

<https://doi.org/10.14400/JDC.2018.16.11.205>.

The Impact of Business Intelligence on Business Process Outsourcing. International Journal of Research in Management, Science & Technology, 8(1), 18-22.

<https://doi.org/10.32628/ijrmst.v8i1.1239>

UNAD (2017). Acuerdo 1303 de junio 27 de 2017 Condiciones y lineamientos para el procedimiento de acompañamiento, seguimiento y evaluación del curso práctica profesional del programa de Ingeniería Industrial de la Universidad Nacional Abierta y A Distancia UNAD (Resolución 05867 de 2015).

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=503632&lang=es&site=eds-live&scope=site>