

**COMARCH**



**GRUPO TVCABLE**<sup>®</sup>  
*Más para tu vida*

**IMPLEMENTACIÓN DE LA  
SUITE BSS DE COMARCH  
GRUPO TVCABLE**

## LA NECESIDAD EMPRESARIAL: UN BSS CENTRALIZADO Y COMPATIBILIDAD PARA NUEVOS SERVICIOS

Ser un líder de mercado comporta responsabilidades específicas. En un principio, el Grupo TVCable se dio cuenta de que al añadir servicios de VoIP satisfacería una creciente necesidad del mercado y también animaría a nuevos clientes a suscribirse a un paquete de productos atractivo: TV, Internet y telefonía (llamado triple-play). La telefonía VoIP ofrecía una alternativa viable a la telefonía fija tradicional para decenas de miles de hogares. Pero la introducción del «triple-play» requería nuevos sistemas administrativos flexibles para asegurar un proceso que iba del pedido a la factura sin problemas al mismo tiempo que garantizase altos niveles de satisfacción del cliente. Además, históricamente los sistemas de facturación y atención al cliente del Grupo TVCable estaban descentralizados, y cada región geográfica gestionaba su propia base de clientes local y las operaciones de facturación. A medida que la empresa crecía, este sistema comenzaba a resultar poco eficiente y difícil de gestionar. Era necesario un nuevo sistema para reunir todo bajo un mismo techo.

## EL RETO: UNA SOLA FACTURA, CONTROL GLOBAL, PRECIOS REGIONALES

Con la introducción de la telefonía VoIP, el concepto de facturación por uso se convirtió en una cuestión crítica para TVCable. La empresa tenía dos opciones: adquirir un sistema de facturación de VoIP autónomo dedicado, o un sistema de facturación convergente que incluiría no solo el servicio VoIP sino todos sus demás servicios (CATV e Internet) así como nuevas ofertas innovadoras que se introdujeran en el futuro. Aunque la migración a un único sistema de facturación convergente parecía una tarea penosa, un enfoque de este tipo tenía ventajas obvias a largo plazo. La principal ventaja era la capacidad de presentar al abonado una factura única por todos los servicios. Esto también simplificaría el proceso de tramitación de los pagos. Además, tener que gestionar sólo una plataforma de facturación y atención al cliente reduciría los costes operacionales OPEX para TVCable, al mismo tiempo que permitía ofrecer paquetes de productos con un precio especial a su base de abonados. Un reto final era encontrar una solución que ofreciera una gestión centralizada, pero que fuera lo bastante flexible para permitir una oferta regional y variaciones de precios que se adaptasen mejor a las condiciones de mercado locales.

## CLIENTE:

GRUPO TVCABLE, ECUADOR

## SECTOR:

COMUNICACIONES

Grupo TVCable es el mayor MSO (operador de servicios múltiples) de Ecuador. La empresa se fundó en 1986, cuando comenzó la construcción de la red de cable coaxial de fibra híbrido que unía varias ciudades importantes del país. En 1987, los primeros abonados aprovecharon la amplia programación del Grupo TVCable, que incluía canales culturales, familiares, deportivos, de noticias, películas, música e infantiles de todo el mundo. Desde entonces, la base de abonados ha crecido de forma constante a medida que se ampliaba la cobertura de la red para llegar a otras partes del país, y a medida que la gama de productos se ha ampliado para incluir acceso a Internet y servicios de telefonía. Actualmente, las ofertas de comunicación, entretenimiento y educación del Grupo TVCable llegan aproximadamente a 300 000 abonados en todo el país.

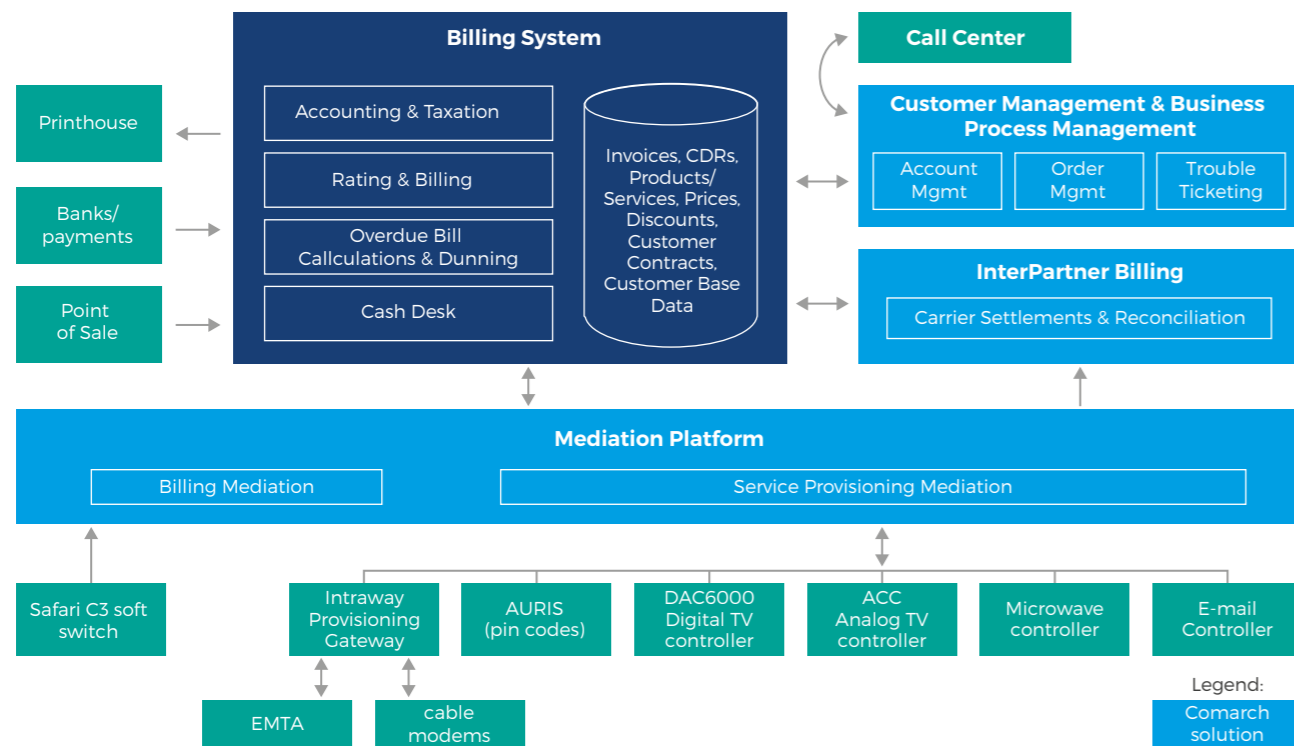
## PRODUCTOS Y SERVICIOS DE COMARCH:

- Sistema de Facturación Comarch (Billing System)
- Comarch Cash Desk
- Gestión de clientes Comarch (Customer Management)
- Comarch Business Process Management
- Comarch InterPartner Billing (including Reconciliation)
- Comarch Billing Mediation
- Comarch Service Provisioning Mediation



Una ventaja añadida de tener un modelo de datos unificado y una base de datos centralizada es la gestión de informes. La solución implantada en TVCable incluye un flexible motor de presentación de informes, lo que posibilita configurar y ejecutar informes periódicos y coyunturales sobre las actividades de la empresa, tanto a escala regional como a escala global. Ahora es posible hacer un seguimiento ágil e informar sobre el nivel de pedidos entrantes, los recursos necesarios y los recursos

consumidos durante las instalaciones de clientes, las visitas de los técnicos y su rendimiento, así como los importes facturados y los importes todavía pendientes. Los datos históricos recogidos en el sistema ofrecen una importante fuente de información para la alta dirección sobre el rendimiento de la empresa, y ayudan a tomar mejores decisiones empresariales que asegurarán la posición de liderazgo de mercado del Grupo TVCable y le permitirán ofrecer nuevos productos y servicios innovadores en el futuro.



## ¿POR QUÉ COMARCH?



Antes de implantar la solución de Comarch, TVCable operaba múltiples sistemas administrativos regionales, con productos, precios y facturación gestionados localmente en bases de datos separadas y sin control centralizado. Pronto nos dimos cuenta de que si queríamos mantener el rápido crecimiento de nuestra base de clientes, los sistemas administrativos debían centralizarse para lograr transparencia, coherencia y unificación de datos y procesos en toda la corporación. Sin embargo, estos sistemas deben permitir que nos mantengamos atentos a las necesidades de los clientes regionales. Y este es exactamente el motivo por el que nos asociamos a Comarch. Nos permitió introducir el nivel de control de la gestión necesario para agilizar la adquisición de clientes, la facturación y la estructura de soporte, y por tanto ofrecer más valor a nuestros abonados.

**Fernando Carillo, Vicepresidente de IT**  
Grupo TVCable

## EL RESULTADO

### LA INSTALACIÓN DE UN SISTEMA DE SOPORTE EMPRESARIAL DE COMARCH CENTRALIZADO PARA TELEVISIÓN ANALÓGICA Y DIGITAL, TELEFONÍA IP E INTERNET.

Precedida por un análisis en profundidad de los requisitos, la implantación de la suite BSS de Comarch ofreció al Grupo TVCable un sistema centralizado de televisión, Internet, telefonía IP y atención al cliente que seguía admitiendo ofertas de productos regionales para los distintos mercados geográficos en los que opera la empresa.

Como parte del despliegue, Comarch integró su solución con la infraestructura existente de TVCable, con Intraway como proveedor de puerta de enlace (módems para cable, EMTA), Safari C3 (softswitch de VoIP), AURIS (código PIN de prepago y gestión de llamadas internacionales), controladores de televisión digitales y analógicos, controladores de microondas y correo electrónico, aplicación de libro mayor general digital y múltiples canales de pago bancario.

La capacidad para gestionar el ciclo completo, del pedido a la factura unificado desde una ubicación central proporcionó a TVCable un nivel de control de la gestión que antes no era posible. La migración y el cambio al nuevo sistema se realizaron gradualmente, por regiones, unificando así todos los datos de cuentas, contratos y finanzas de los clientes en todo el país y en toda la empresa. Gracias a la herramienta Gestión de procesos empresariales subyacente, se configuraron aproximadamente 40 procesos de flujo de trabajo diferentes para simplificar las tareas y recoger información que anteriormente sólo se registraba en papel o a veces no se registraba en absoluto, como por ejemplo la información relacionada con las visitas de los técnicos a las instalaciones de los clientes. Estos procesos empresariales van desde la gestión básica de cuentas y contratos, incorporaciones, movimientos, cambios, intercambios de equipos y visitas de servicio, hasta las resoluciones más complejas de las solicitudes de asistencia y situaciones avanzadas con incidencias urgentes. Además, TVCable adquirió una ventaja competitiva porque la configuración flexible de la solución le permitió lanzar nuevas ofertas y paquetes de productos con descuento más rápido que antes.

## ACERCA DE COMARCH

Comarch es un proveedor de soluciones IT integrales para empresas de telecomunicaciones. Desde 1993, la empresa ha ayudado a proveedores e servicios de telecomunicación de todo el mundo a optimizar costes, aumentar la eficacia empresarial y transformar las operaciones BSS/OSS. Las soluciones de Comarch combinan amplias funcionalidades de producto con una gran configurabilidad y se complementan con una amplia gama de servicios. El enfoque flexible de la empresa frente a los proyectos y la gran variedad de modelos de despliegue ayudan a las empresas de telecomunicaciones a crear redes más inteligentes, mejorar la experiencia cliente y a lanzar al mercado de forma rápida servicios digitales, como servicios en la nube y M2M. Esta estrategia le ha valido a Comarch la confianza y lealtad de sus clientes, entre los cuales se cuentan los proveedores de servicios de telecomunicación más importantes del mundo: Vodafone, T-Mobile, Telefónica, E-Plus, KPN y MTS.