|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** | **Caracterísica** | **Detalle** | **Calificación** | **Alcance** |
| **I1. F-ING** Ingresos mensuales | Frecuencia de muestreo | Mensual | 10 | Implementable en elpresente proyecto |
| Granularidad requerida | ProductoLocalidad geográfica |
| Sistemas de información | F1. Mediación, rateo y facturación |
| Diseño dimensional | ProductoLocalidad geográfica |
| Fuentes de datos | RDBMS / Aplicación |
| Granularidad de la fuente de datos | Detalle de facturación |
| Calidad de los datos | 100% |
| **I2. F-MO** Margen operativo mensual | Frecuencia de muestreo | Mensual | 8 | Implementable en elpresente proyectoRequiere repositorio adicional para combinar información de facturación con costeo |
| Granularidad requerida | ProductoLocalidad geográfica |
| Sistemas de información | F1. Mediación, rateo y facturaciónAF1. Contabilidad |
| Diseño dimensional | ProductoLocalidad geográfica |
| Fuentes de datos | RDBMS / Aplicación |
| Granularidad de la fuente de datos | Detalle de facturaciónDetalle transacción por cuenta y centro de costo |
| Calidad de los datos | 100% |
| **I3. F-MN** Margen neto mensual | Frecuencia de muestreo | Mensual | 8 | Implementable en elpresente proyectoRequiere repositorio adicional para combinar información de facturación con costeo |
| Granularidad requerida | ProductoLocalidad geográfica |
| Sistemas de información | F1. Mediación, rateo y facturaciónAF1. Contabilidad |
| Diseño dimensional | ProductoLocalidad geográfica |
| Fuentes de datos | RDBMS / Aplicación |
| Granularidad de la fuente de datos | Detalle de facturaciónDetalle transacción por cuenta y centro de costo |
| Calidad de los datos | 100% |
| **I4. G-PC** Pérdida de clientes mensual (Churn) | Frecuencia de muestreo | Semanal | 9 | Implementable en elpresente proyecto |
| Granularidad requerida | ProductoLocalidad geográfica |
| Sistemas de información | GC1.ContrataciónSA1. Procesos de servicio y atención al cliente |
| Diseño dimensional | ProductoLocalidad geográfica |
| Fuentes de datos | RDBMS / Aplicación |
| Granularidad de la fuente de datos | Detalle de transacción (venta y retiro) |
| Calidad de los datos | 100% |
| **I5. G-AC** Adquisición de clientes mensual | Frecuencia de muestreo | Semanal | 9 | Implementable en elpresente proyecto |
| Granularidad requerida | ProductoLocalidad geográfica |
| Sistemas de información | GC1.ContrataciónPA1. Ordenes de trabajo |
| Diseño dimensional | ProductoLocalidad geográfica |
| Fuentes de datos | RDBMS / Aplicación |
| Granularidad de la fuente de datos | Detalle de transacción (venta) |
| Calidad de los datos | 100% |
| **I6.** Rentabilidad del canal de distribución | Frecuencia de muestreo | Semanal | 6 | Implementable en elpresente proyectoRequiere ajustes en el proceso para que el sistema soporte ventas por distribuidor |
| Granularidad requerida | ProductoLocalidad geográficaCanal de distribución |
| Sistemas de información | GC1.ContrataciónF1. Mediación, rateo y facturaciónAF1. Contabilidad |
| Diseño dimensional | ProductoLocalidad geográficaCanal de distribución |
| Fuentes de datos | RDBMS / Aplicación |
| Granularidad de la fuente de datos | Detalle de transacción (venta) |
| Calidad de los datos | No estimado |
| **I7.** Porcentaje de clientes por canal | Frecuencia de muestreo | Semanal | 6 | Implementable en elpresente proyectoRequiere ajustes en el proceso para que el sistema soporte ventas por distribuidor |
| Granularidad requerida | ProductoLocalidad geográficaCanal de distribución |
| Sistemas de información | GC1.Contratación |
| Diseño dimensional | ProductoLocalidad geográficaCanal de distribución |
| Fuentes de datos | RDBMS / Aplicación |
| Granularidad de la fuente de datos | Detalle de transacción (venta) |
| Calidad de los datos | No estimado |
| **I8. EO-SADT** Solicitudes (aprovisionamiento) satisfechas dentro de un rango de tiempo | Frecuencia de muestreo | Mensual | 9 | Implementable en elpresente proyecto |
| Granularidad requerida | Localidad geográfica |
| Sistemas de información | GC1.ContrataciónPA1. Ordenes de trabajo |
| Diseño dimensional | Localidad geográfica |
| Fuentes de datos | RDBMS / Aplicación |
| Granularidad de la fuente de datos | Detalle de transacción (orden de trabajo) |
| Calidad de los datos | 100% |
| **I9. EC-TMVA** Tiempo medio de espera entre venta y aceptación del cliente  | Frecuencia de muestreo | Mensual | 9 | Implementable en elpresente proyecto |
| Granularidad requerida | Localidad geográficaTiempo empleado |
| Sistemas de información | GC1.ContrataciónPA1. Ordenes de trabajo |
| Diseño dimensional | Localidad geográficaTiempo |
| Fuentes de datos | RDBMS / Aplicación |
| Granularidad de la fuente de datos | Detalle de transacción (orden de trabajo) |
| Calidad de los datos | 100% |
| **I10. EO-PEA** Porcentaje de errores de aprovisionamiento y repetición | Frecuencia de muestreo | Mensual | 5 | Implementable en elpresente proyectoRequiere ajustes para el registro de los erroes en órdenes de trabajo y repetición |
| Granularidad requerida | Localidad geográficaTipos de errores |
| Sistemas de información | GC1.ContrataciónPA1. Ordenes de trabajo |
| Diseño dimensional | Localidad geográficaErrores |
| Fuentes de datos | RDBMS / Aplicación |
| Granularidad de la fuente de datos | Detalle de transacción (orden de trabajo) |
| Calidad de los datos | No disponible |
| **I11. EO-PEO** Porcentaje de ordenes no procesadas por errores de procesamiento de órdenes | Frecuencia de muestreo | Mensual | 5 | Implementable en elpresente proyectoRequiere ajustes para el registro de los erroes en órdenes de trabajo y repetición |
| Granularidad requerida | Localidad geográficaTipos de errores |
| Sistemas de información | GC1.ContrataciónPA1. Ordenes de trabajo |
| Diseño dimensional | Localidad geográficaErrores |
| Fuentes de datos | RDBMS / Aplicación |
| Granularidad de la fuente de datos | Detalle de transacción (orden de trabajo) |
| Calidad de los datos | 100% |
| **I12. EC-TMRP** Tiempo medio de resolución de problemas | Frecuencia de muestreo | Semanal | 9 | Implementable en elpresente proyecto |
| Granularidad requerida | Localidad geográficaTipo de problemaProductoEstado de problemaTiempo empleado |
| Sistemas de información | SS1. Seguimiento y solución de problemas |
| Diseño dimensional | Localidad geográficaProblemaProductoTiempo |
| Fuentes de datos | RDBMS / Aplicación |
| Granularidad de la fuente de datos | Detalle de transacción (ticket de soporte) |
| Calidad de los datos | 100% |
| **I13. EC-EFRP** Efectividad de resolución de problemas | Frecuencia de muestreo | Semanal | 9 | Implementable en elpresente proyecto |
| Granularidad requerida | Localidad geográficaTipo de problemaProductoEstado de problema |
| Sistemas de información | SS1. Seguimiento y solución de problemas |
| Diseño dimensional | Localidad geográficaProblemaProductoEstado |
| Fuentes de datos | RDBMS / Aplicación |
| Granularidad de la fuente de datos | Detalle de transacción (ticket de soporte) |
| Calidad de los datos | 100% |
| **I14. EC-NP** Número de problemas reportados | Frecuencia de muestreo | Semanal | 9 | Implementable en elpresente proyecto |
| Granularidad requerida | Localidad geográficaTipo de problemaProductoEstado de problema |
| Sistemas de información | SS1. Seguimiento y solución de problemas |
| Diseño dimensional | Localidad geográficaProblemaProductoEstado |
| Fuentes de datos | RDBMS / Aplicación |
| Granularidad de la fuente de datos | Detalle de transacción (ticket de soporte) |
| Calidad de los datos | 100% |
| **I15. EC-DS** Disponibilidad de servicio | Frecuencia de muestreo | Mensual | 1 | Require de un proceso completo para el registro, control y monitoreo del QoS |
| Granularidad requerida | ProductoTipo de cliente |
| Sistemas de información | No disponible |
| Diseño dimensional | ProductoTipo de cliente |
| Fuentes de datos | No disponible |
| Granularidad de la fuente de datos | No disponible |
| Calidad de los datos | No disponible |
| **I16. EC-SLA** Cumplimiento del SLA | Frecuencia de muestreo | Mensual | 1 | Require de un proceso completo para el registro, control y monitoreo del QoS |
| Granularidad requerida | ProductoTipo de cliente |
| Sistemas de información | No disponible |
| Diseño dimensional | ProductoTipo de cliente |
| Fuentes de datos | No disponible |
| Granularidad de la fuente de datos | No disponible |
| Calidad de los datos | No disponible |
| **I17.** Índice subjetivo de satisfacción del cliente | Frecuencia de muestreo | Mensual | 1 | Requiere registro de encuestas, investigación de mercado |
| Granularidad requerida | ProductoTipo de clienteLocalidad geográfica |
| Sistemas de información | No disponible |
| Diseño dimensional |   |
| Fuentes de datos | No disponible |
| Granularidad de la fuente de datos | No disponible |
| Calidad de los datos | No disponible |
| **I18.** Porcentaje de personal calificado para la atención al cliente del área de soporte y servicio al cliente y aseguramiento de calidad | Frecuencia de muestreo |  Trimestral | 1 |  Requiere de un registro manual. Es necesario la implementación de sistemas especializados de manejo del capital humano |
| Granularidad requerida | Area funcionalSkillsetsDepartamento |
| Sistemas de información |  No disponible |
| Diseño dimensional |  No disponible |
| Fuentes de datos |  No disponible |
| Granularidad de la fuente de datos |  No disponible |
| Calidad de los datos |  No disponible |
| **I19.** Disponibilidad de sistemas de información | Frecuencia de muestreo |  Diario | 1 |   |
| Granularidad requerida |   |
| Sistemas de información |   |
| Diseño dimensional |   |
| Fuentes de datos |   |
| Granularidad de la fuente de datos |   |
| Calidad de los datos |   |
| **I20.** Índice de aceptación de los usuarios en cuanto a funcionalidad (encuestas de satisfacción) | Frecuencia de muestreo | Mensual | 1 | Requiere registro de encuestas, investigación de mercado |
| Granularidad requerida | ProductoTipo de clienteLocalidad geográfica |
| Sistemas de información | No disponible |
| Diseño dimensional |   |
| Fuentes de datos | No disponible |
| Granularidad de la fuente de datos | No disponible |
| Calidad de los datos | No disponible |