Indicador	Caracterísica	Detalle	Calificación	Alcance
I1. F-ING Ingresos mensuales	Frecuencia de muestreo	Mensual	10	Implementable en el presente proyecto
	Granularidad requerida	Producto Localidad geográfica		
	Sistemas de información	F1. Mediación, rateo y facturación		
	Diseño dimensional	Producto Localidad 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 el presente proyecto Requiere repositorio adicional para combinar información de facturación con costeo
	Granularidad requerida	Producto Localidad geográfica		
	Sistemas de información	F1. Mediación, rateo y facturación AF1. Contabilidad		
	Diseño dimensional	Producto Localidad geográfica		
	Fuentes de datos	RDBMS / Aplicación		
	Granularidad de la fuente de datos	Detalle de facturación Detalle 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 el presente proyecto Requiere repositorio adicional para combinar información de facturación con costeo
	Granularidad requerida	Producto Localidad geográfica		
	Sistemas de información	F1. Mediación, rateo y facturación AF1. Contabilidad		
	Diseño dimensional	Producto Localidad geográfica		
	Fuentes de datos	RDBMS / Aplicación		
	Granularidad de la fuente de datos	Detalle de facturación Detalle 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 el presente proyecto
	Granularidad requerida	Producto Localidad geográfica		
	Sistemas de información	GC1.Contratación SA1. Procesos de servicio y atención al cliente		
	Diseño dimensional	Producto Localidad 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 el presente proyecto
	Granularidad requerida	Producto Localidad geográfica		
	Sistemas de información	GC1.Contratación PA1. Ordenes de trabajo		
	Diseño dimensional	Producto Localidad 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 el presente proyecto Requiere ajustes en el proceso para que el sistema soporte ventas por distribuidor
	Granularidad requerida	Producto Localidad geográfica Canal de distribución		
	Sistemas de información	GC1.Contratación F1. Mediación, rateo y facturación AF1. Contabilidad		
	Diseño dimensional	Producto Localidad geográfica Canal 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 el presente proyecto Requiere ajustes en el proceso para que el sistema soporte ventas por distribuidor
	Granularidad requerida	Producto Localidad geográfica Canal de distribución		
	Sistemas de información	GC1.Contratación		
	Diseño dimensional	Producto Localidad geográfica Canal 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 el presente proyecto
	Granularidad requerida	Localidad geográfica		
	Sistemas de información	GC1.Contratación PA1. 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 el presente proyecto
	Granularidad requerida	Localidad geográfica Tiempo empleado		
	Sistemas de información	GC1.Contratación PA1. Ordenes de trabajo		
	Diseño dimensional	Localidad geográfica Tiempo		
	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 el presente proyecto Requiere ajustes para el registro de los erroes en órdenes de trabajo y repetición
	Granularidad requerida	Localidad geográfica Tipos de errores		
	Sistemas de información	GC1.Contratación PA1. Ordenes de trabajo		
	Diseño dimensional	Localidad geográfica Errores		
	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 el presente proyecto Requiere ajustes para el registro de los erroes en órdenes de trabajo y repetición
	Granularidad requerida	Localidad geográfica Tipos de errores		
	Sistemas de información	GC1.Contratación PA1. Ordenes de trabajo		
	Diseño dimensional	Localidad geográfica Errores		
	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 el presente proyecto
	Granularidad requerida	Localidad geográfica Tipo de problema Producto Estado de problema Tiempo empleado		
	Sistemas de información	SS1. Seguimiento y solución de problemas		
	Diseño dimensional	Localidad geográfica Problema Producto Tiempo		
	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 el presente proyecto
	Granularidad requerida	Localidad geográfica Tipo de problema Producto Estado de problema		
	Sistemas de información	SS1. Seguimiento y solución de problemas		
	Diseño dimensional	Localidad geográfica Problema Producto Estado		
	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 el presente proyecto
	Granularidad requerida	Localidad geográfica Tipo de problema Producto Estado de problema		
	Sistemas de información	SS1. Seguimiento y solución de problemas		
	Diseño dimensional	Localidad geográfica Problema Producto Estado		
	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	Producto Tipo de cliente		
	Sistemas de información	No disponible		
	Diseño dimensional	Producto Tipo 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	Producto Tipo de cliente		
	Sistemas de información	No disponible		
	Diseño dimensional	Producto Tipo 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	Producto Tipo de cliente Localidad 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 funcional Skillsets Departamento		
	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	Producto Tipo de cliente Localidad 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		