

UNIVERSIDAD CATOLICA ANDRES BELLO

FACULTAD DE INGENIERIA

ESCUELA DE INGENIERIA INDUSTRIAL

“PROPUESTA DE UN MODELO DE PLANIFICACIÓN PARA LA ASIGNACIÓN DE EQUIPOS MÓVILES, EN FUNCIÓN DE LA DEMANDA, QUE ATIENDA LOS REQUERIMIENTOS DE CLIENTES DE LOS SEGMENTOS PYME Y GRANDES EMPRESAS, DE UNA COMPAÑÍA DE TELECOMUNICACIONES UBICADA EN VENEZUELA”

TOMO II

TRABAJO ESPECIAL DE GRADO

Presentado ante la

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

Como parte de los requisitos para optar al título de

INGENIERO INDUSTRIAL

REALIZADO POR

**Arriaga Rizzolo, Francisco
García Blassini, Andrés J.**

PROFESOR GUIA

Villanueva, Alirio

FECHA

Octubre, 2013

**UNIVERSIDAD CATOLICA ANDRES BELLO
FACULTAD DE INGENIERIA
ESCUELA DE INGENIERIA INDUSTRIAL**

**“PROPUESTA DE UN MODELO DE PLANIFICACIÓN PARA LA
ASIGNACIÓN DE EQUIPOS MÓVILES, EN FUNCIÓN DE LA
DEMANDA, QUE ATIENDA LOS REQUERIMIENTOS DE
CLIENTES DE LOS SEGMENTOS PYME Y GRANDES
EMPRESAS, DE UNA COMPAÑÍA DE TELECOMUNICACIONES
UBICADA EN VENEZUELA”**

Este jurado; una vez realizado el examen del presente trabajo ha evaluado su contenido con el resultado:

JURADO EXAMINADOR

Firma
Nombre:
Joao de Gouveia

Firma
Nombre:
Giovanni Sparacio

Firma
Nombre:
Alirio Villanueva

.....

.....

.....

REALIZADO POR

**Arriaga Rizzolo, Francisco
García Blassini, Andrés J.**

PROFESOR GUIA

Villanueva, Alirio

FECHA

Octubre, 2013

INDICE DE ANEXOS

<i>Anexo 1:</i> Estructura de la VP Empresas.....	1
<i>Anexo 2:</i> Metodología para mejorar y documentar procesos.....	2
<i>Anexo 3:</i> Cuadro explicativo del marco metodológico a emplear.....	3
<i>Anexo 4:</i> Cuadro explicativo del marco metodológico a emplear (continuación).....	4
<i>Anexo 5:</i> Canales de atención de los clientes del segmento GGUU y PYME.....	5
<i>Anexo 6:</i> Almacenes pertenecientes a Telefónica	6
<i>Anexo 7:</i> Listado de Centros pertenecientes al segmento de GGUU (almacén n° 0003).....	7
<i>Anexo 8:</i> Listado de Centros pertenecientes al segmento de PYME.....	8
<i>Anexo 9:</i> Centros que pertenecen al segmento de PYME.....	9
<i>Anexo 10:</i> Macro proceso mensual de la planificación de la demanda de Equipos Móviles y Afines.....	10
<i>Anexo 11:</i> Proceso de la distribución de equipos móviles y afines (Semanal).....	11
<i>Anexo 12:</i> Lista de espera de clientes del segmento GGUU.....	12
<i>Anexo 13:</i> Salidas de inventario del segmento GGUU por gama.....	13
<i>Anexo 14:</i> Salidas de inventario del segmento GGUU por marca.....	13
<i>Anexo 15:</i> Lista de espera de clientes del segmento PYME A.....	14
<i>Anexo 16:</i> Salidas de inventario del segmento PYME por gama.....	15
<i>Anexo 17:</i> Salidas de inventario del segmento PYME por marca.....	15
<i>Anexo 18:</i> Unidades en espera para ambos segmentos.....	16
<i>Anexo 19:</i> Unidades redistribuidas.....	16
<i>Anexo 20:</i> Incidencias de unidades en espera para ambos segmentos.....	17
<i>Anexo 21:</i> Unidades disponibles para la distribución de los segmentos GGUU y PYME.....	17
<i>Anexo 22:</i> Incremento mensual en las unidades disponibles para la distribución.....	18

<i>Anexo 23:</i> Unidades disponibles para la distribución de los segmentos GGUU y PYME.....	18
<i>Anexo 24:</i> Master Box de modelos de equipos móviles.....	19
<i>Anexo 25:</i> Seguimiento semanal de las unidades planificadas vs. las unidades despachadas.....	19
<i>Anexo 26:</i> Salidas de Inventario de los segmentos GGUU y PYME.....	20
<i>Anexo 27:</i> Salidas de Inventario de los segmentos GGUU y PYME.....	20
<i>Anexo 28:</i> Manual de procesos de entradas y salidas de información del Modelo a proponer.....	21
<i>Anexo 29:</i> Jerarquía de los clientes en la V.P de Empresas.....	54
<i>Anexo 30:</i> Categorización de equipos móviles.....	55
<i>Anexo 31:</i> Elementos que construyen la demanda del segmento GGUU.....	56
<i>Anexo 32:</i> Elementos que construyen la demanda del segmento PYME.....	57
<i>Anexo 33:</i> Prioridades del proceso de planificación.....	58

“Propuesta de un Modelo de Planificación para la Asignación de Equipos Móviles, en Función de la Demanda, que atienda los requerimientos de Clientes de los segmentos PYME y Grandes Empresas, de una Compañía de Telecomunicaciones ubicada en Venezuela”

Anexo 1

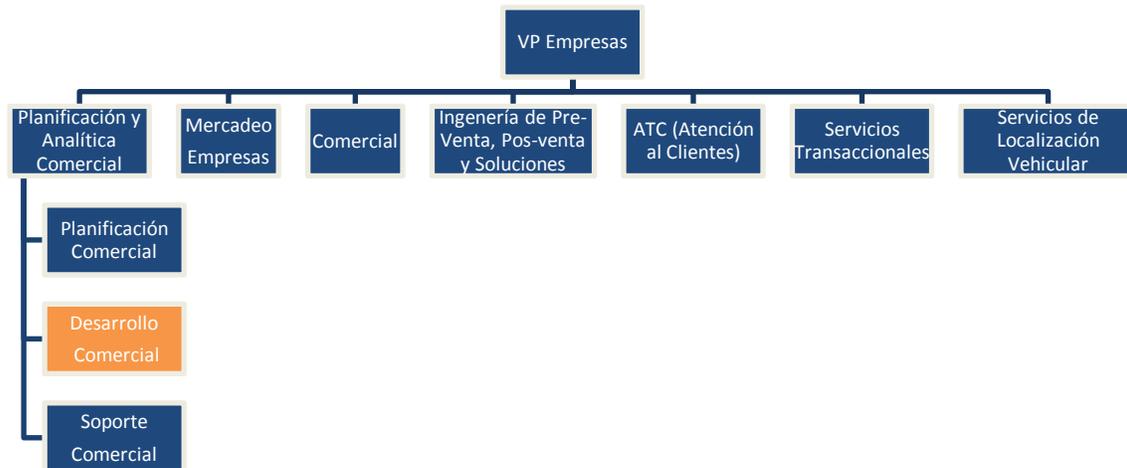


Figura 1: “Estructura de la VP de Empresas”

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 2

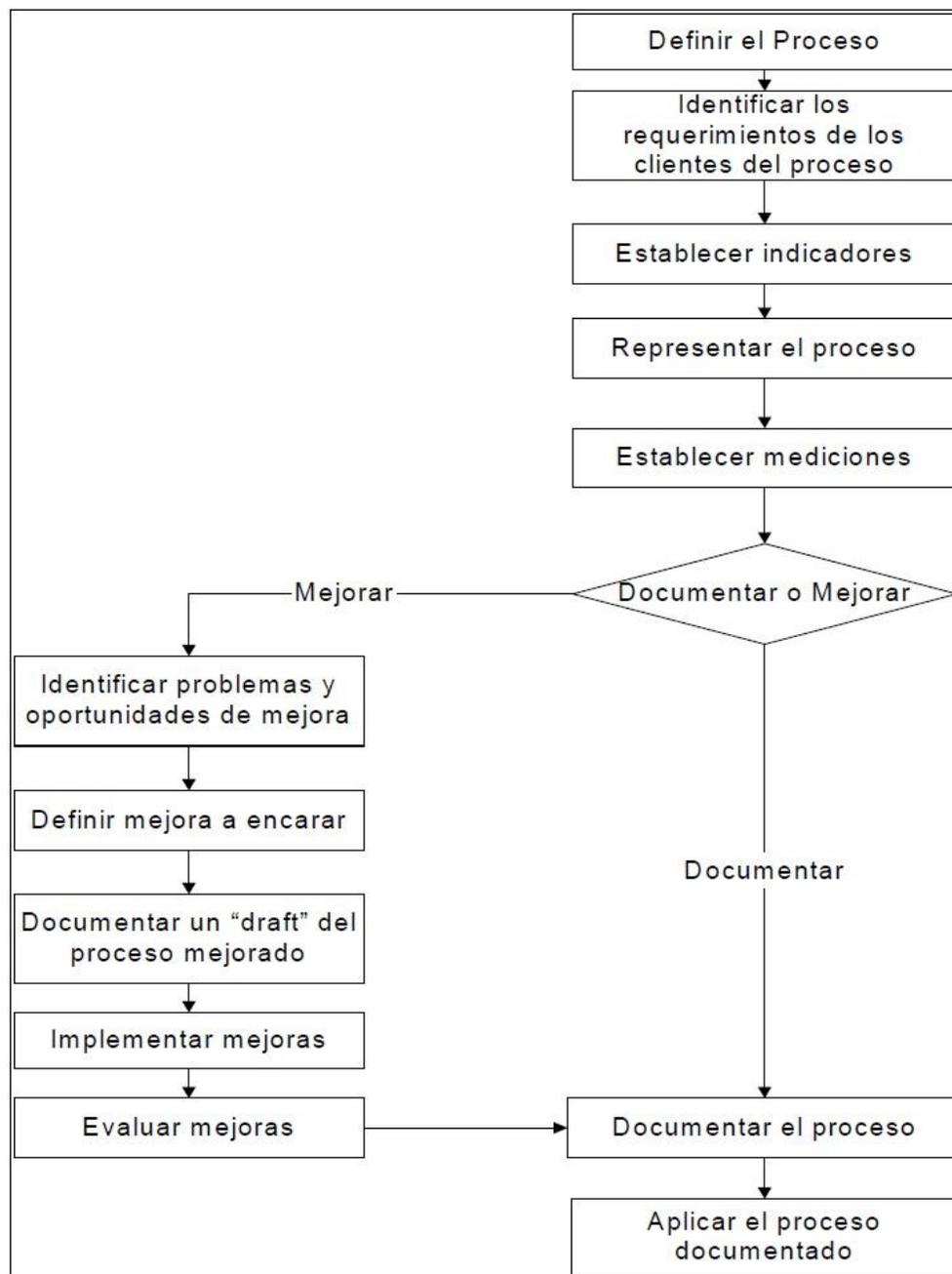


Figura 2: “Metodología para mejorar y documentar procesos”
Fuente: (Claves para las mejoras en los procesos en las organizaciones, 2000)

“Propuesta de un Modelo de Planificación para la Asignación de Equipos Móviles, en Función de la Demanda, que atienda los requerimientos de Clientes de los segmentos PYME y Grandes Empresas, de una Compañía de Telecomunicaciones ubicada en Venezuela”

Anexo 3

Tabla 1: “Cuadro explicativo del marco metodológico a emplear”

	ETAPA	ACTIVIDADES	OBSERVACIONES
1	Definir el Proceso	<p>Determinar :</p> <ul style="list-style-type: none"> Los límites del proceso. ¿Cuándo se inicia y cuando termina? El objetivo general del proceso. ¿qué trabajo hago? ¿qué producto o servicio realizo? Cuales son los insumos (ingresos) que inician el proceso, y quienes son sus proveedores. Quienes son los clientes del proceso Las salidas (resultados) del proceso: el producto o servicio y todo el sistema de información que requiere. Que se incluye y que no se incluye en el proceso. Las interrelaciones con otros procesos de la empresa. 	Esta etapa es muy importante para que todos los integrantes del equipo estén focalizados, o sea estén “hablando de lo mismo”
2	Identificar los requerimientos de los clientes del proceso (Necesidades y expectativas del cliente – lo que representa valor para él)	<p>Determinar en forma cualitativa y cuantitativa que necesitan los distintos clientes del proceso. Esto es establecer las especificaciones de las salidas (resultados) del proceso. Las dimensiones más usuales a considerar son:</p> <ul style="list-style-type: none"> Calidad – funcionalidad – rendimiento – exactitud – aspecto. Tiempo – puntualidad- continuidad. Precio (costo). Disponibilidad – cantidad. <p>El “valor” de un producto o servicio solo puede ser definido por el cliente. Y solo es útil cuando es expresado en forma de especificaciones y dimensiones específicas para el producto o servicio.</p>	<p>Es importante distinguir entre necesidades y expectativas (necesidad: un informe semanal; expectativa: exacto, claro, no mas de 5 hojas...).</p> <p>Entreviste y busque formas de recibir feedback de los clientes para definir bien sus requerimientos.</p>
3	Establecer indicadores	<p>Seleccionar una o más variables que sean representativas de los requerimientos de los clientes, y que puedan medirse. Por lo menos deben considerarse indicadores para:</p> <ul style="list-style-type: none"> los resultados del proceso (óptica del cliente). evaluar la marcha del proceso (óptica de la organización) los insumos del proceso. 	No se puede controlar ni mejorar lo que no se puede medir.
4	Representar el proceso	<p>Clarificar la secuencia de pasos y decisiones del proceso. Enumere las tareas y decisiones más importantes. Luego siga con la identificación de las sub tareas y decisiones que vinculan las tareas más importantes.</p> <p>Describir mediante un diagrama de flujo el proceso tal cual opera hoy, no como nos “gustaría” que fuese. Establecer los responsables de cada etapa. Establecer las mediciones, los controles y registros que se realizan en cada etapa.</p>	Cada miembro del equipo debe tener una copia del diagrama de flujo para poder visualizarlo bien.
5	Establecer mediciones <i>Para que las soluciones se basen en un proceso racional y no impresiones subjetivas.</i>	<p>Observar, registrar, y cuantificar los datos correspondientes a los indicadores seleccionados.</p> <p>Usar datos que reflejen la situación actual. Utilizar datos objetivos es esencial para hacer buenos juicios.</p> <p>Se deben tener suficientes indicadores y mediciones para poder evaluar claramente la situación actual antes de pensar en hacer cambios</p>	<p>Cuidado:</p> <ul style="list-style-type: none"> No medir demasiadas cosas. No destinar demasiado tiempo a la medición. No medir las cosas equivocadas.
6	Decidir si se va a documentar el proceso o se lo va a mejorar.	<p>En general hay tres clases de intervenciones para mejorar el desempeño de un proceso:</p> <ol style="list-style-type: none"> Solución de Problemas. Cuando se detectan problemas operacionales. Se usa sobre todo en las etapas iniciales de madurez de los procesos para identificar y remover las causas de la variación de los procesos. Mejora Continua de Procesos: es una estrategia para incrementar gradualmente la capacidad de los procesos. Innovación del proceso. La innovación debe ser utilizada cuando es necesario realizar grandes mejoras. 	<p>Al seleccionar el proceso a mejorar existen al menos cinco aspectos que deben tenerse en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> Impacto en el cliente ¿cuán importante es para el cliente? Posibilidad de cambio ¿puede usted arreglarlo? Condición de rendimiento ¿cuán deteriorado se encuentra? Impacto sobre la empresa ¿qué importancia tiene para la empresa? Disponibilidad de recursos ¿cuáles son los recursos disponibles?

(Juran, Gryna, & Chang, 1995; 1996)

“Propuesta de un Modelo de Planificación para la Asignación de Equipos Móviles, en Función de la Demanda, que atienda los requerimientos de Clientes de los segmentos PYME y Grandes Empresas, de una Compañía de Telecomunicaciones ubicada en Venezuela”

Anexo 4

Tabla 2: “Cuadro explicativo del marco metodológico a emplear (continuación)”

SI SE MEJORA EL PROCESO			
A	Identificar problemas y oportunidades de mejora	<p>Se puede recurrir a:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Identificar y eliminar actividades sin valor agregado. o Simplificar el proceso. o Reducción de tiempos. o Eliminación de costos. o Comparar los datos del proceso en curso con los requerimientos del cliente. (identificar deficiencias). o Centrarse en las actividades que tengan mayor potencial de mejoramiento. 	<p>Las oportunidades de mejora se encuentran cuando se identifican las discrepancias entre los requerimientos de los clientes y las salidas del proceso actual.</p> <p>Pensar en la etapa de madurez del proceso para seleccionar las estrategias y herramientas más adecuadas para su análisis y mejora.</p>
B	Definir mejoras a encarar	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar la causa fundamental de áreas con problemas. • Seleccionar las mejores alternativas para eliminar las causas. • Realizar un plan de mejoras. • Fijar las metas de mejoramiento. Los valores que se pretenden en los indicadores que se miden. • Calcular el grado de cambio que se necesita y la dificultad de hacerlo, sus costos y beneficios, el nivel de apoyo que tendrá, y los riesgos de efectuarlo. 	<p>Aplicar el método de análisis y solución de problemas.</p> <p><i>Pensar como las distintas alternativas de solución pueden afectar a las personas involucradas con el proceso, al medio ambiente y a la comunidad.</i></p>
C	Documente un “draft” del proceso mejorado	Realizar una representación y un procedimiento “draft” para el proceso mejorado.	Es un documento que se validará luego de la evaluación de las mejoras
D	Implementar mejoras	Lleve a cabo el proceso de acuerdo con el plan proyectado.	
E	Evaluar mejoras <i>Nunca dé nada por hecho</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar el impacto de las mejoras en el proceso. • Determinar si la causa fundamental de las áreas con problemas ha sido reducida o eliminada. • Verificar que las mejoras en los resultados de los procesos hayan sido mantenidas sistemáticamente. 	<p>Verifique si se han logrado los valores establecidos como meta para la mejora. Solicite feedback al cliente del proceso.</p>
DOCUMENTAR LOS PROCESOS			
7	Documentar el proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar el diagrama de flujo detallado del proceso. • Escribir el procedimiento de operación. • Establecer claramente los indicadores, las medidas y las especificaciones para las distintas etapas del proceso. • Desarrollar todos los registros necesarios (formularios, archivos, etc.). • Incorporar el proceso en el Sistema de Gestión. 	
8	Aplicar el proceso documentado	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicar el proceso documentado, el procedimiento y las pautas de operación. • Capacitar y educar para que los implicados puedan ejecutar el proceso documentado. • Establecer un mecanismo de auditorías y control periódico del proceso. 	Lo que no se controla se deteriora

(Juran, Gryna, & Chang, 1995; 1996)

Anexo 5

A continuación se presenta un esquema que define de manera breve los canales de atención que poseen ambos tipos de clientes:

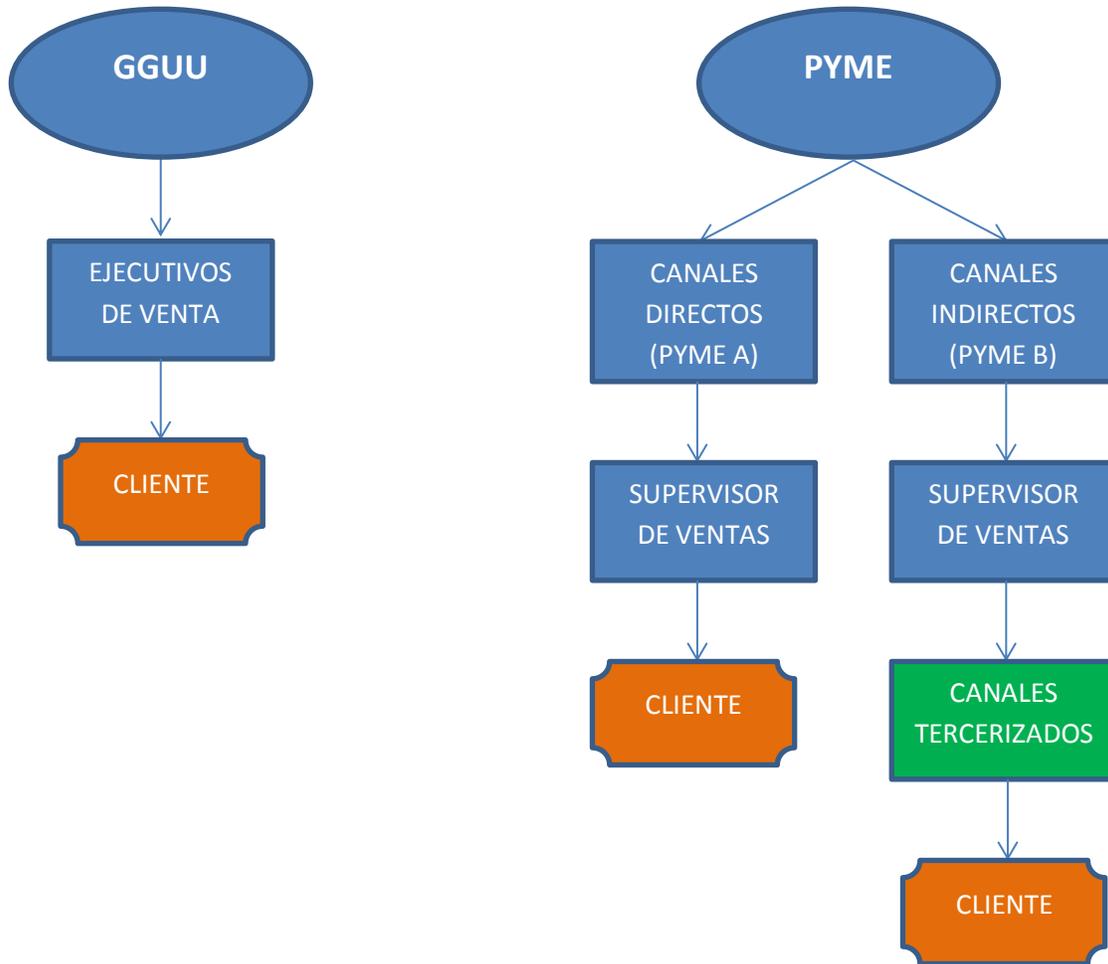


Figura 3: “Canales de Atención de los clientes del segmento GGUU y PYME”
Fuente: Elaboración Propia

Anexo 6

A continuación se muestra un breve esquema de la codificación de los almacenes:

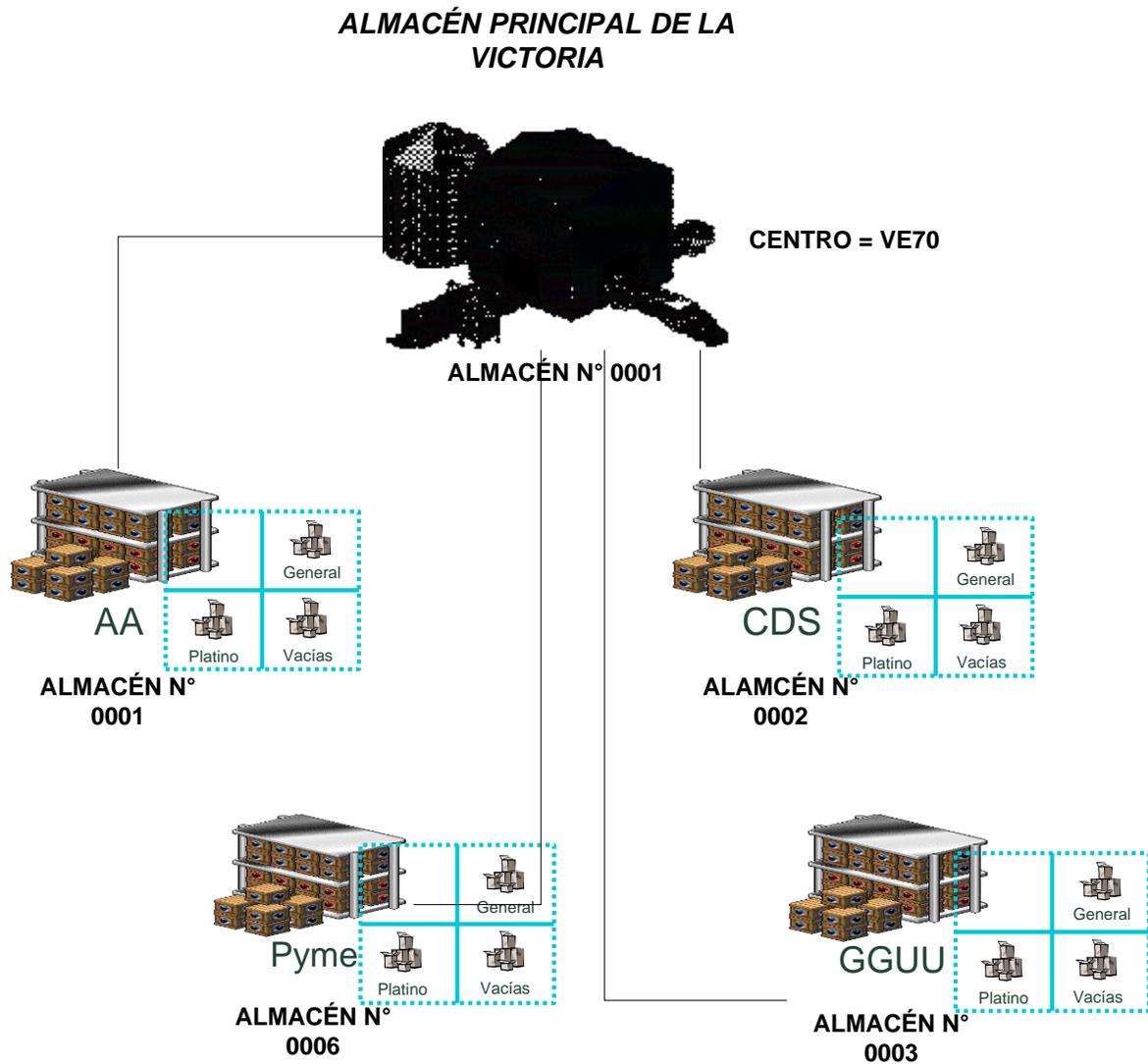


Figura 4: “Almacenes que maneja Telefónica Venezuela”
Fuente: Elaboración Propia

Anexo 7

A continuación se muestra el listado de todos los centros que pertenecen al segmento de GGUU:

Listado de Centros pertenecientes al segmento de GGUU

Tabla 3: “Listado de Centros pertenecientes al segmento de GGUU (almacén n° 0003)”

CENTROS GGUU	NOMBRE CENTRO	REGION
VE01	PARQUE CANAIMA	GRAN CARACAS
VE10	MARACAY	CENTRO LLANOS
VE12	LA VIÑA	CENTRO
VE14	BARQUISIMETO	CENTRO OCCIDENTE
VE15	ACARIGUA	CENTRO OCCIDENTE
VE16	BARINAS	CENTRO OCCIDENTE
VE21	SAN CRISTÓBAL	LOS ANDES
VE22	MÉRIDA	LOS ANDES
VE23	VALERA	LOS ANDES
VE24	LAS GARZAS	ORIENTE
VE25	EL TIGRE	ORIENTE
VE27	PORLAMAR	ORIENTE
VE28	PUERTO ORDAZ	GUAYANA
VE30	MATURÍN	GUAYANA
VE47	BQTO 2	CENTRO OCCIDENTE
VE48	LAGO MALL 2	OCCIDENTE

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 8

A continuación se presenta el listado de centros del segmento PYME:

Listado de Centros pertenecientes al segmento de PYME

Tabla 4: “Listado de Centros pertenecientes al segmento PYME”

CENTROS PYME	NOMBRE CENTRO	REGION
VE10	MARACAY	CENTRO LLANOS
VE12	LA VIÑA	CENTRO
VE14	BARQUISIMETO	CENTRO OCCIDENTE
VE15	ACARIGUA	CENTRO OCCIDENTE
VE16	BARINAS	CENTRO OCCIDENTE
VE17	BELLA VISTA	OCCIDENTE
VE19	COSTA ORIENTAL	OCCIDENTE
VE20	PUNTO FIJO	OCCIDENTE
VE21	SAN CRISTÓBAL	LOS ANDES
VE22	MÉRIDA	LOS ANDES
VE23	VALERA	LOS ANDES
VE24	LAS GARZAS	ORIENTE
VE25	EL TIGRE	ORIENTE
VE26	CUMANÁ	ORIENTE
VE27	PORLAMAR	ORIENTE
VE28	PUERTO ORDAZ	GUAYANA
VE29	CIUDAD BOLÍVAR	GUAYANA
VE30	MATURÍN	GUAYANA
VE43	DECACENTRO	GRAN CARACAS
VE52	CALABOZO	CENTRO LLANOS
VE57	EL VIGIA	LOS ANDES

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 9

A continuación se presenta el esquema que representa la distribución correspondiente para el segmento de PYME:

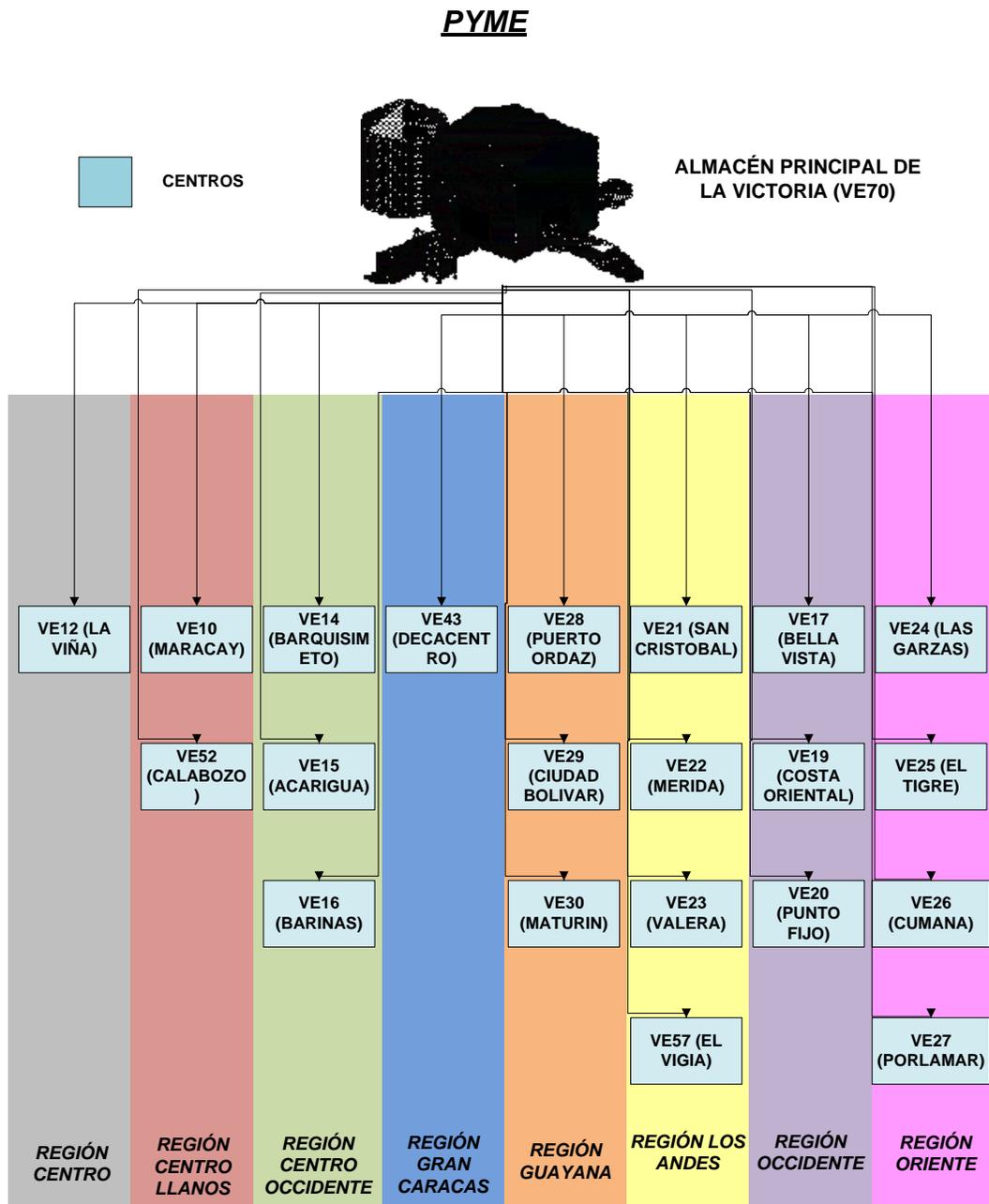


Figura 5: “Centros que pertenecen al segmento de PYME”

Fuente: Elaboración Propia

“Propuesta de un Modelo de Planificación para la Asignación de Equipos Móviles, en Función de la Demanda, que atienda los requerimientos de Clientes de los segmentos PYME y Grandes Empresas, de una Compañía de Telecomunicaciones ubicada en Venezuela”

Anexo 10

A continuación se muestra el Proceso Mensual de la Planificación de la Demanda de Equipos móviles y afines:

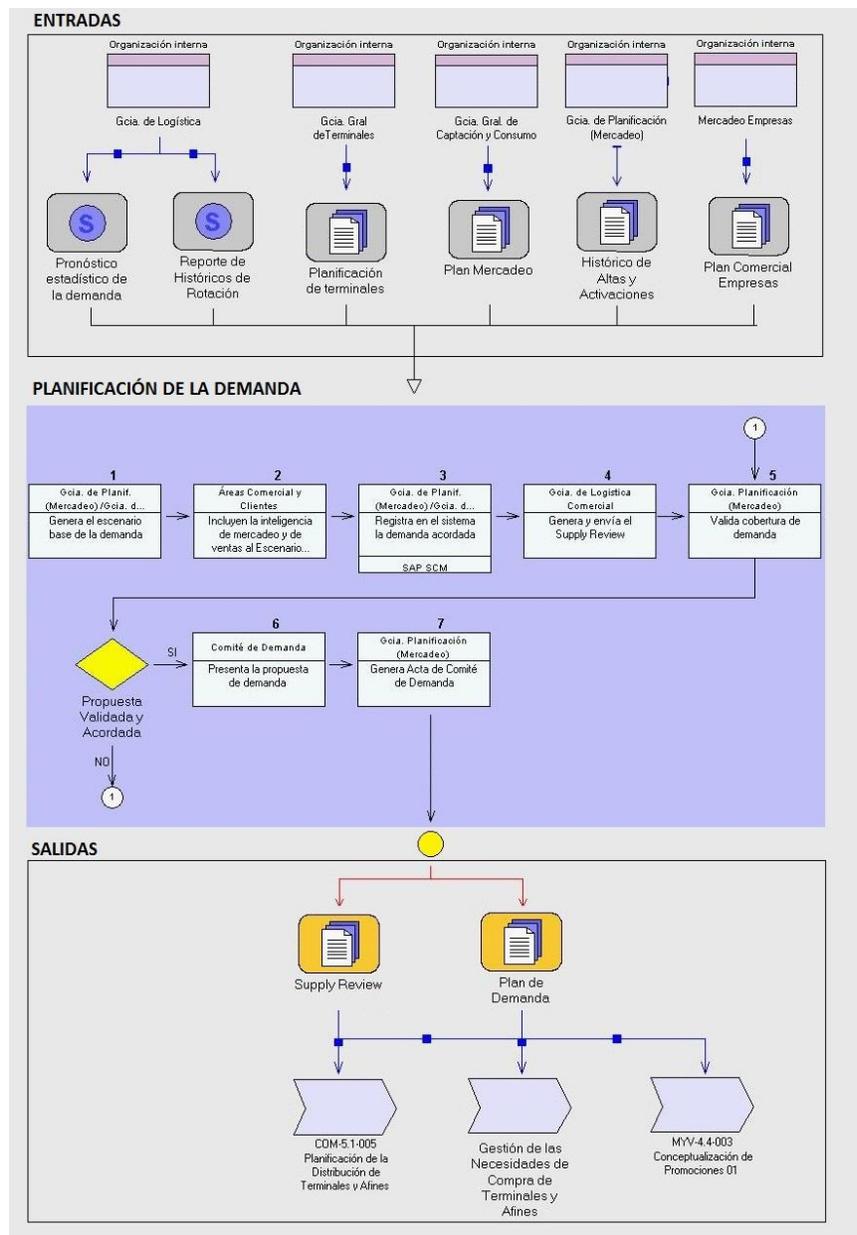


Figura 6: “Macro proceso mensual de la planificación de la demanda de Equipos Móviles y Afines”

Fuente: (Telefónica, Web de Procesos; Modelo COM-5.1-004)

Anexo 11

A continuación se muestra el proceso semanal de la distribución de Equipos Móviles y Afines:

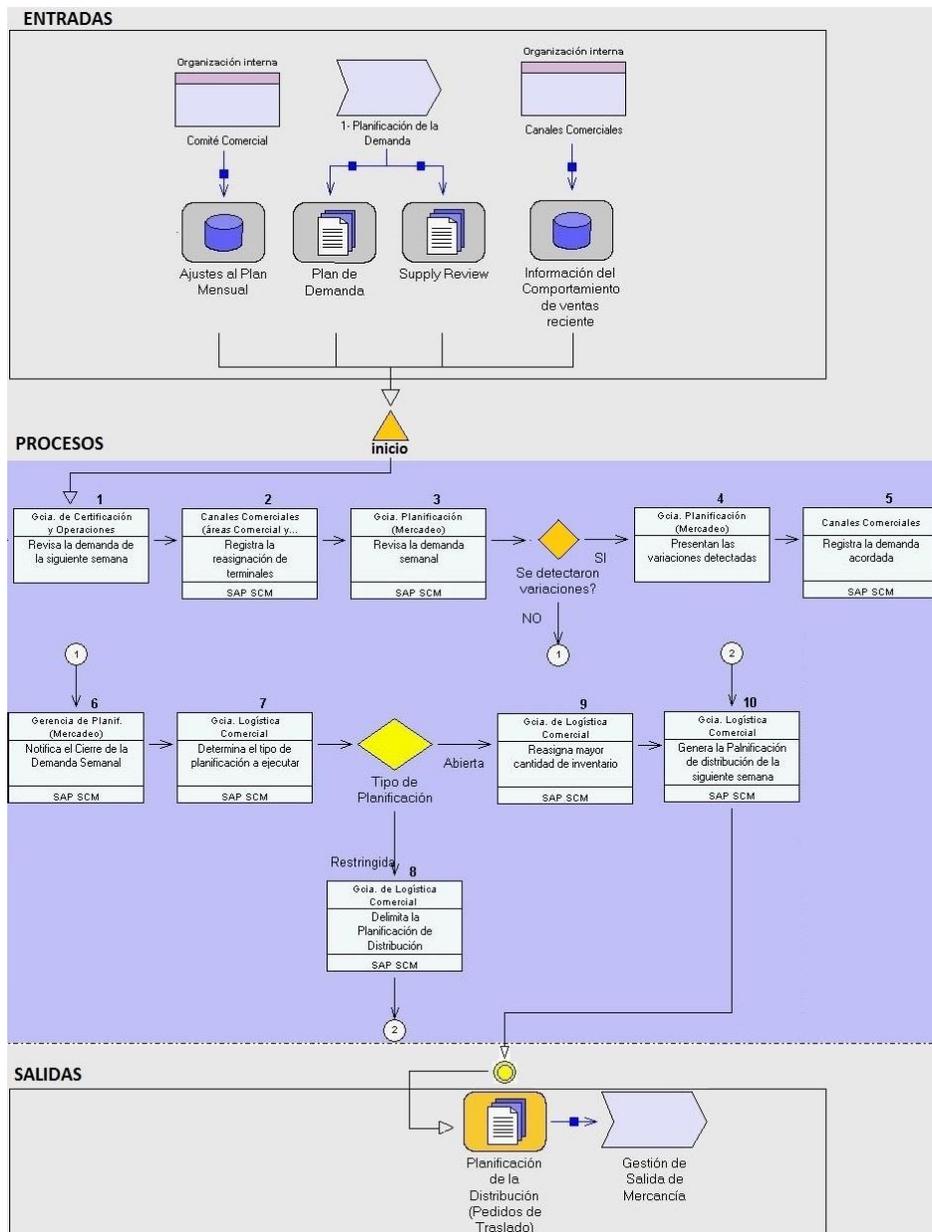


Figura 7: “Proceso de la distribución de Equipos Móviles y Afines (Semanal)”
Fuente: (Telefónica, Web de Procesos; Modelo COM-5.1-004)

“Propuesta de un Modelo de Planificación para la Asignación de Equipos Móviles, en Función de la Demanda, que atienda los requerimientos de Clientes de los segmentos PYME y Grandes Empresas, de una Compañía de Telecomunicaciones ubicada en Venezuela”

Anexo 12

Lista de Espera de clientes del segmento GGUU

Tabla 5: “Lista de Espera de clientes del segmento GGUU”.

Modelo	CARACAS	CENTRO-COMERCIAL	CENTRO-LLANOS	CENTRO-OCCIDENTE	GUAYANA	GUAYANA-CIUDAD BOLIVAR	GUAYANA-MATUFIN	GUAYANA-PTO OROAZ
BB BOLD 9790 NEGRO (T2)	111						35	
BB Z10 NEGRO	504	109	49	38			22	17
HTC ONE S (T2)	24	48		3				3
HUAWEI ASCEND Y200 BLANCO	75							
HUAWEI ASCEND Y200 NEGRO	104	23						70
HUAWEI G3502	14							
HUAWEI G6500 NEGRO	100							
IPHONE 5 16GB NEGRO	803	193	59	186			39	59
NOKIA N1 NEGRO (T4)	10							
NOKIA C2-01	23							
SAM GALAXY CHAT NEGRO (T4)	7							
SAM GALAXY S3 MINI AZUL (T3)	9		10					
SAMSUNG GALAXY S III AZUL (T2)	72	63		14		1	6	
SONY XPERIA J NEGRO	4	1						
TELLULAR S XSE GSM	161							
SAMSUNG GALAXY TAB (T2)	81	1		30			3	44
HTC ONE X NEGRO (T2)								

Modelo	LOS ANDES	LOS ANDES-MERIDA	LOS ANDES-S CRISTOBAL	LOS ANDES-VALERA	OCCIDENTE	ORIENTE	EL TIGRE	ORIENTE-PORLAJARA	ORIENTE-PTO LA CRUZ
BB BOLD 9790 NEGRO (T2)		2							
BB Z10 NEGRO			45	2			2	6	43
HTC ONE S (T2)									
HUAWEI ASCEND Y200 BLANCO									
HUAWEI ASCEND Y200 NEGRO									45
HUAWEI G3502									
HUAWEI G6500 NEGRO			240	26			692	6	78
IPHONE 5 16GB NEGRO									20
NOKIA N1 NEGRO (T4)									
NOKIA C2-01									
SAM GALAXY CHAT NEGRO (T4)									
SAM GALAXY S3 MINI AZUL (T3)									
SAMSUNG GALAXY S III AZUL (T2)		20		15				4	1
SONY XPERIA J NEGRO									
TELLULAR S XSE GSM		60							
SAMSUNG GALAXY TAB (T2)									
HTC ONE X NEGRO (T2)									

Fuente: (Telefónica, Atención al Cliente)

“Propuesta de un Modelo de Planificación para la Asignación de Equipos Móviles, en Función de la Demanda, que atienda los requerimientos de Clientes de los segmentos PYME y Grandes Empresas, de una Compañía de Telecomunicaciones ubicada en Venezuela”

Anexo 13

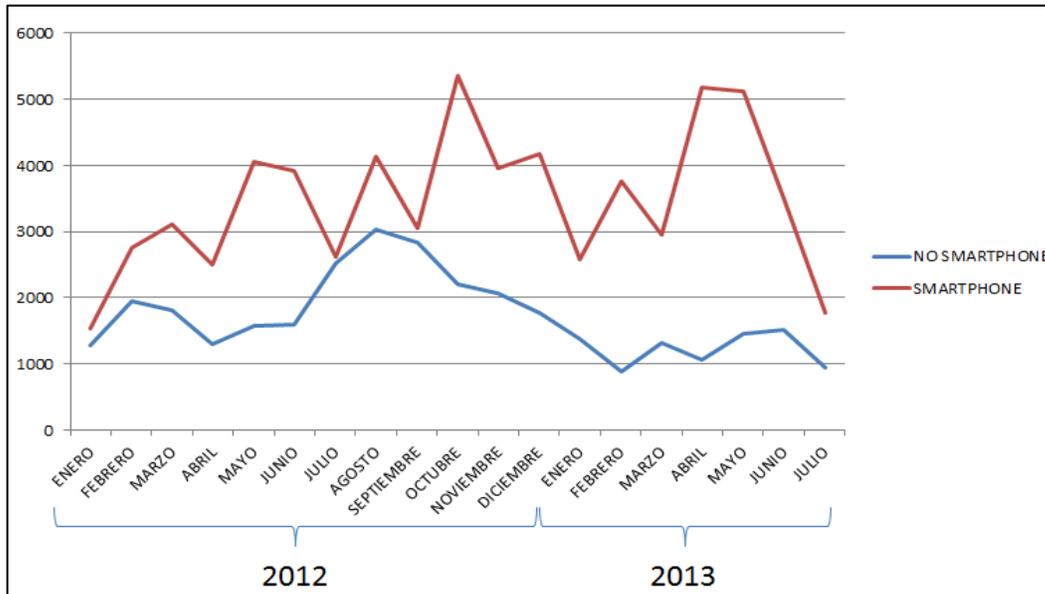


Figura 8: “Salidas de inventario del segmento GGUU por gama”
Fuente: Elaboración Propia

Anexo 14

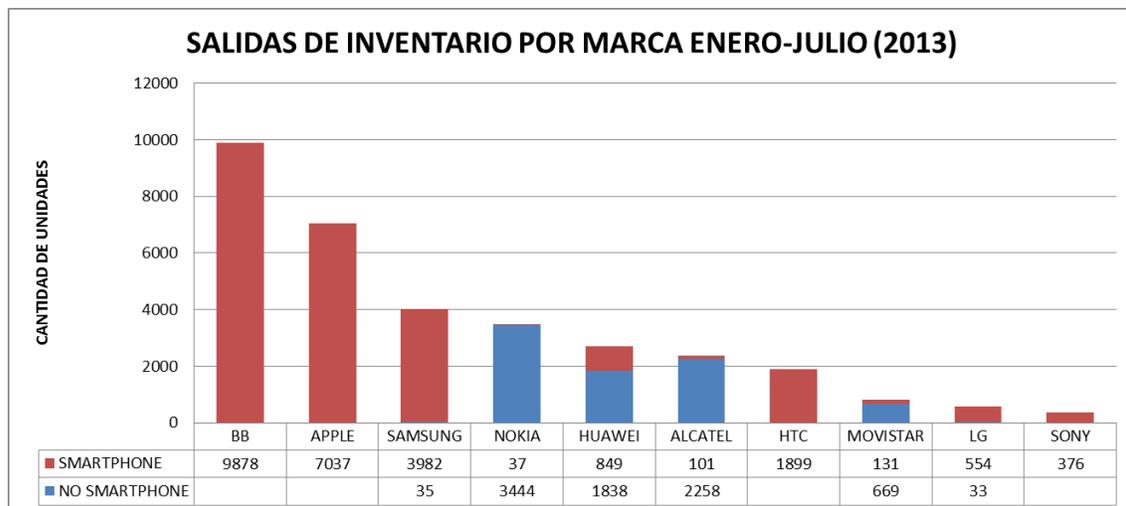


Figura 9: “Salidas de inventario del segmento GGUU por marca”
Fuente: Elaboración Propia

“Propuesta de un Modelo de Planificación para la Asignación de Equipos Móviles, en Función de la Demanda, que atienda los requerimientos de Clientes de los segmentos PYME y Grandes Empresas, de una Compañía de Telecomunicaciones ubicada en Venezuela”

Anexo 15

Tabla 6: “Lista de Espera de clientes del segmento PYME A”.

Tipo	Modelo	Región										Total PYME													
		CARACAS	CENTRO - COMERCIAL	CENTRO LLANOS	CENTRO OCCIDENTE	GUAYANA	GUAYANA - DILIDAD BOLIVAR	GUAYANA - MATURIN	GUAYANA - PTO OROAZ	ORIENTE	ORIENTE - EL TIGRE		ORIENTE - PORLAMAR												
PYME	ALCATEL OT 4870 NEGRO (T2)	6	2																						
	BB BOLD 9790 NEGRO (T2)	4																							
	BB CURVE 9320 NEGRO	14	6	5	1	4																			
	BB Z70 NEGRO	278	101	44	52	38																			
	HUAWEI E173	5	1																						
	HUAWEI G5520 NEGRO	7																							
	IPHONE 5 16GB NEGRO	607	226	63	100	79																			
	NOKIA C2-01	1																							
	SAM GALAXY CHAT NEGRO (T4)	1																							
	SAM GALAXY S3 MINI AZUL (T3)	18	1																						
	SAMSUNG GALAXY S III AZUL (T2)	153	104	28	49	18																			
	SONY XPERIA J NEGRO	9																							
	TELLAR S XE GSM	4	15		1	1																			
	SAMSUNG GALAXY TAB (T2)	4	4		3	1																			
	HTC ONE X NEGRO (T2)	10	12	3	6	1																			
	ZTE W1680 BLANCO FLD GSM	1																							
	IPHONE 5 16GB NEGRO (T2)	1																							
IPHONE 5 16GB NEGRO (T2)	1		1																						
HUAWEI E1795 MODEM HSUPA						1																			
Total PYME		1.131	472	144	212	142	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
PYME	ALCATEL OT 4870 NEGRO (T2)																								
	BB BOLD 9790 NEGRO (T2)	2																							
	BB CURVE 9320 NEGRO	72																							
	HUAWEI E173																								
	HUAWEI G5520 NEGRO																								
	IPHONE 5 16GB NEGRO	209																							
	NOKIA C2-01																								
	SAM GALAXY CHAT NEGRO (T4)																								
	SAM GALAXY S3 MINI AZUL (T3)	1																							
	SAMSUNG GALAXY S III AZUL (T2)	68																							
	SONY XPERIA J NEGRO	30																							
	TELLAR S XE GSM	2																							
	SAMSUNG GALAXY TAB (T2)	9																							
	HTC ONE X NEGRO (T2)	9																							
	ZTE W1680 BLANCO FLD GSM	3																							
	IPHONE 5 16GB NEGRO (T2)	3																							
	HUAWEI E1795 MODEM HSUPA																								
Total PYME		396	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Fuente: (Telefónica, Atención al Cliente)

“Propuesta de un Modelo de Planificación para la Asignación de Equipos Móviles, en Función de la Demanda, que atienda los requerimientos de Clientes de los segmentos PYME y Grandes Empresas, de una Compañía de Telecomunicaciones ubicada en Venezuela”

Anexo 16

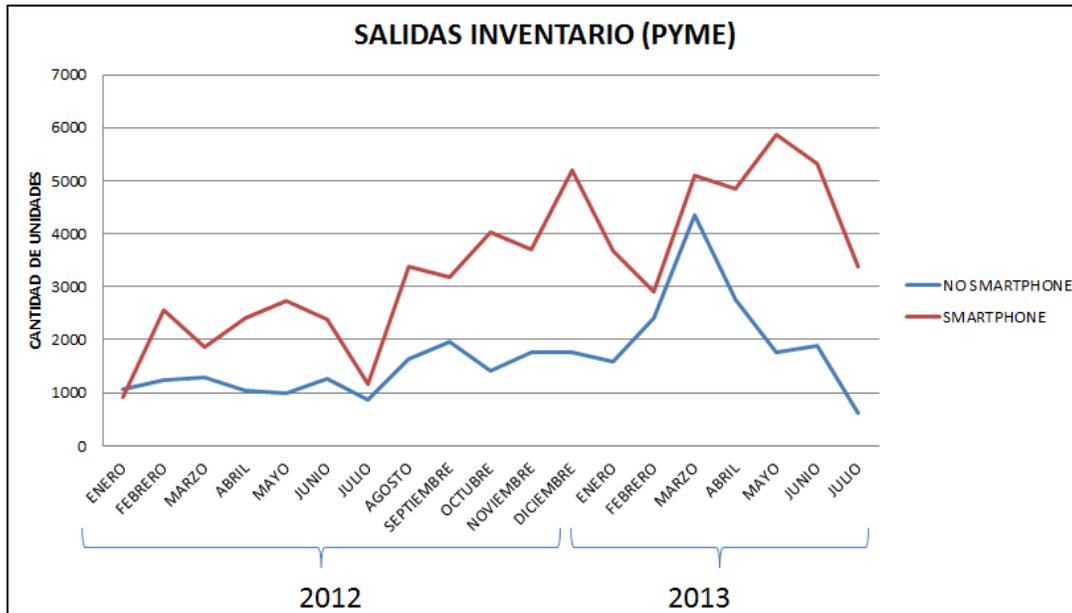


Figura 10: “Salidas de inventario del segmento PYME por gama”
Fuente: Elaboración Propia

Anexo 17

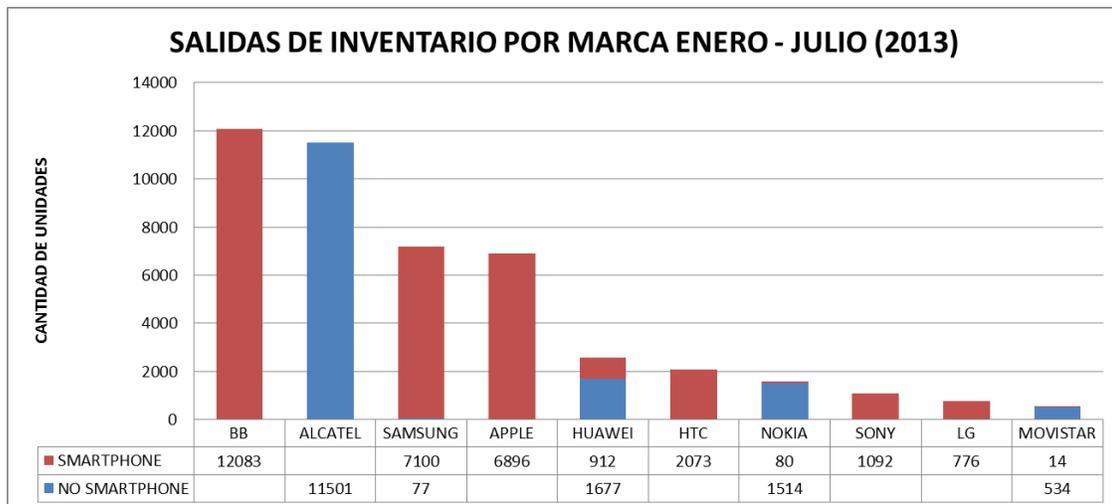


Figura 11: “Salidas de inventario del segmento PYME por marca”
Fuente: Elaboración Propia

Anexo 18

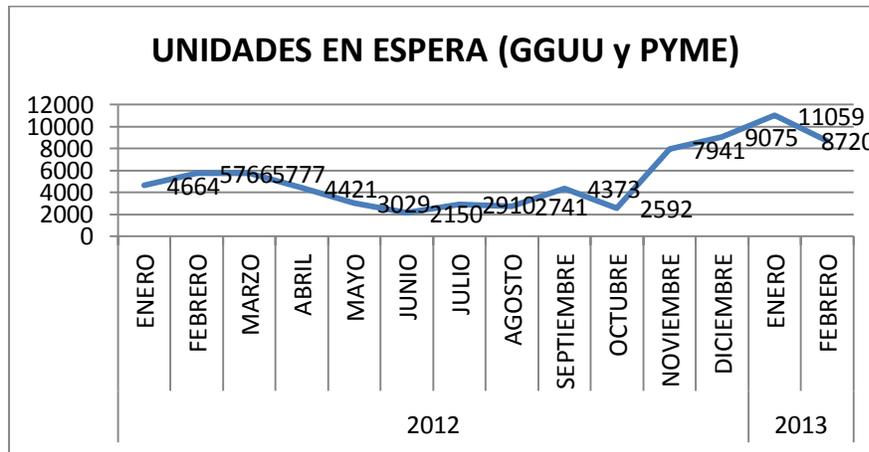


Figura 12: “Unidades en Espera para ambos segmentos”
Fuente: Elaboración Propia

Anexo 19



Figura 13: “Unidades Redistribuidas”
Fuente: Elaboración Propia

Anexo 20

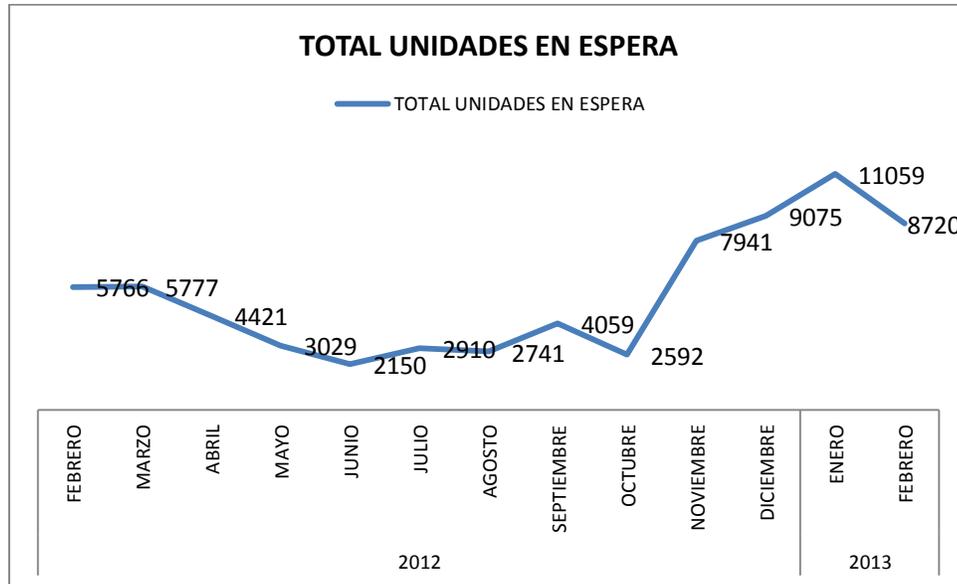


Figura 14: “Incidencias de Unidades en Espera para ambos segmentos”
Fuente: Elaboración Propia

Anexo 21

A continuación se muestra en la Tabla 8 las cantidades de unidades mensuales disponibles de equipos por segmento:

Tabla 7: “Unidades disponibles para la distribución de los segmentos GGUU y PYME”

MESES	PYME	GGUU
FEBRERO	12470	10910
MARZO	5540	5350
ABRIL	4150	1700
MAYO	3900	2800
JUNIO	5330	3770
JULIO	9190	6510
AGOSTO	15140	9040

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 22

Tabla 8: “Incremento mensual en las unidades disponibles para la distribución”

MESES	PYME	GGUU
FEBRERO - MARZO	-56%	-51%
MARZO - ABRIL	-25%	-68%
ABRIL - MAYO	-6%	65%
MAYO - JUNIO	37%	35%
JUNIO - JULIO	72%	73%
JULIO - AGOSTO	65%	39%

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 23

Unidades Mensuales disponibles para la distribución de los segmentos GGUU y PYME

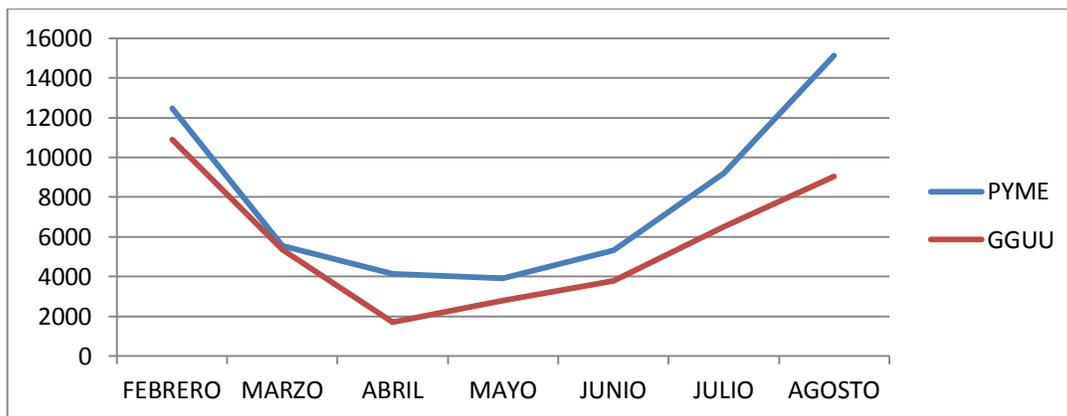


Figura 15: “Unidades disponibles para la distribución de los segmentos GGUU y PYME”

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 24

A continuación se muestra un ejemplo del archivo de MASTER BOX suministrado por el área de Logística:

Tabla 9: “Master Box de modelos de equipos móviles”

<i>Producto</i>	<i>Descripción</i>	<i>Masterbox</i>
2391	NOKIA 1208 GSM	10
3638	NOKIA 1616	15
3645	SAMSUNG GTI 5700 GALAXY SPICA	10
3675	BESS VZ100	30
3753	LG SWIFT GT540	10
4071	NOKIA E5 (T2)	15
4417	NOKIA N100 (T2)	15
4511	BESS VZ102 MUSIC	24
4543	ALCATEL OT-358 (T2)	20

Fuente: (Telefónica, Gerencia Logística Comercial)

Anexo 25

A continuación se muestra el ejemplo, en la tabla 10, del seguimiento correspondiente a la planificación del día 26-08-13

Tabla 10: “Seguimiento semanal de las unidades planificadas vs. las unidades despachadas”

<i>COD. MATERI</i>	<i>TEXTO</i>	<i>GRUPO</i>	<i>GGU</i>	<i>PEDIDC</i>	<i>DIFERENC</i>	<i>INV. LA VICTORI</i>
4764	HTC ONE X BLANCO (T4)	MOVIL	500	336	164	281
4765	HTC ONE X NEGRO (T4)	MOVIL	1500	1384	116	55
4770	ALCATEL ONE TOUCH FIRE NARANJA (T4)	MOVIL	170	0	170	180
4894	HUAWEI ASCEND Y300 NEGRO	MOVIL	800	240	560	11420
4913	ALCATEL OT-870 NEGRO (T4)	MOVIL	300	140	160	11695
4922	HTC ONE S (T4)	MOVIL	1000	864	136	80
5003	NOKIA 111 AZUL	MOVIL	1200	300	900	26270
5032	ALCATEL ONE TOUCH FIRE VERDE (T4)	MOVIL	0	0	0	373

Fuente: Elaboración Propia

“Propuesta de un Modelo de Planificación para la Asignación de Equipos Móviles, en Función de la Demanda, que atienda los requerimientos de Clientes de los segmentos PYME y Grandes Empresas, de una Compañía de Telecomunicaciones ubicada en Venezuela”

Anexo 26

Tabla 11: “Salidas de Inventario de los segmentos GGUU y PYME”

Material	Texto breve de material	Ctd.	UME	Alm.	ALMACEN	Ce.	REGION	NOMBRE CENTRO	CMv	Fe.contab.	DIA	MES	AÑO
3221	BLACKBERRY Curve 8520 NEGRO	1	UN	3	GGUU	VE27	ORIENTE	PORLAMAR (*)	601	02/01/2012	2	1	2012
3221	BLACKBERRY Curve 8520 NEGRO	1	UN	3	GGUU	VE27	ORIENTE	PORLAMAR (*)	601	02/01/2012	2	1	2012
3311	SAMSUNG GT-E2120	1	UN	3	GGUU	VE30	GUAYANA	MATURIN	601	02/01/2012	2	1	2012
3312	SAMSUNG GT-S3650	2	UN	3	GGUU	VE30	GUAYANA	MATURIN	601	02/01/2012	2	1	2012
3638	NOKIA 1616	2	UN	3	GGUU	VE01	GRAN CARACAS	CANAIMA	601	02/01/2012	2	1	2012
3638	NOKIA 1616	1	UN	3	GGUU	VE47	CENTRO OCCIDENTE	BQTO 2	601	02/01/2012	2	1	2012
3928	NOKIA N2730 (T2)	2	UN	3	GGUU	VE01	GRAN CARACAS	CANAIMA	601	02/01/2012	2	1	2012
3928	NOKIA N2730 (T2)	1	UN	3	GGUU	VE01	GRAN CARACAS	CANAIMA	601	02/01/2012	2	1	2012
3928	NOKIA N2730 (T2)	1	UN	3	GGUU	VE01	GRAN CARACAS	CANAIMA	601	02/01/2012	2	1	2012
3928	NOKIA N2730 (T2)	3	UN	3	GGUU	VE01	GRAN CARACAS	CANAIMA	601	02/01/2012	2	1	2012
3928	NOKIA N2730 (T2)	1	UN	3	GGUU	VE01	GRAN CARACAS	CANAIMA	601	02/01/2012	2	1	2012
3928	NOKIA N2730 (T2)	1	UN	3	GGUU	VE01	GRAN CARACAS	CANAIMA	601	02/01/2012	2	1	2012
3928	NOKIA N2730 (T2)	3	UN	3	GGUU	VE01	GRAN CARACAS	CANAIMA	601	02/01/2012	2	1	2012
3928	NOKIA N2730 (T2)	3	UN	3	GGUU	VE01	GRAN CARACAS	CANAIMA	601	02/01/2012	2	1	2012
3928	NOKIA N2730 (T2)	1	UN	3	GGUU	VE01	GRAN CARACAS	CANAIMA	601	02/01/2012	2	1	2012
3928	NOKIA N2730 (T2)	-1	UN	3	GGUU	VE12	CENTRO	LA VIÑA	602	02/01/2012	2	1	2012
3955	BLACKBERRY TORCH 9800 (T2)	1	UN	3	GGUU	VE48	OCCIDENTE	LAGOMALL 2	601	02/01/2012	2	1	2012
3957	LG C570 KELLOGG (T2)	3	UN	3	GGUU	VE01	GRAN CARACAS	CANAIMA	601	02/01/2012	2	1	2012
3960	NOKIA C3 (T2)	-7	UN	3	GGUU	VE12	CENTRO	LA VIÑA	602	02/01/2012	2	1	2012
3960	NOKIA C3 (T2)	-1	UN	3	GGUU	VE12	CENTRO	LA VIÑA	602	02/01/2012	2	1	2012
3965	SAMSUNG I9000 GALAXY S (T2)	1	UN	3	GGUU	VE01	GRAN CARACAS	CANAIMA	601	02/01/2012	2	1	2012
3965	SAMSUNG I9000 GALAXY S (T2)	4	UN	3	GGUU	VE01	GRAN CARACAS	CANAIMA	601	02/01/2012	2	1	2012
3965	SAMSUNG I9000 GALAXY S (T2)	1	UN	3	GGUU	VE47	CENTRO OCCIDENTE	BQTO 2	601	02/01/2012	2	1	2012

Fuente: (Telefónica, Sistema SAP)

Anexo 27

A continuación se muestra una imagen de la nueva data que contiene la implementación del detalle de la categorización de los equipos móviles:

Tabla 12: “Salidas de Inventario de los segmentos GGUU y PYME”

Material	Texto breve de material	MARCA	GRUPO	GAMA	CLASE	Ctd.	UME	Alm.	ALMACEN	Ce.	REGION	NOMBRE CENTRO	CMv	Fe.contab.	DIA	MES	AÑO
3221	BLACKBERRY Curve 8520 NEGRO	BLACKBERRY	MOVIL	SMARTPHONE	SP ESTANDAR	1	UN	3	GGUU	VE27	ORIENTE	PORLAMAR (*)	601	02/01/2012	2	1	2012
3221	BLACKBERRY Curve 8520 NEGRO	BLACKBERRY	MOVIL	SMARTPHONE	SP ESTANDAR	1	UN	3	GGUU	VE27	ORIENTE	PORLAMAR (*)	601	02/01/2012	2	1	2012
3311	SAMSUNG GT-E2120	SAMSUNG	MOVIL	SMARTPHONE	NO SP BASICO	1	UN	3	GGUU	VE30	GUAYANA	MATURIN	601	02/01/2012	2	1	2012
3312	SAMSUNG GT-S3650	SAMSUNG	MOVIL	SMARTPHONE	NO SP FULL	2	UN	3	GGUU	VE30	GUAYANA	MATURIN	601	02/01/2012	2	1	2012
3638	NOKIA 1616	NOKIA	MOVIL	SMARTPHONE	NO SP BASICO	2	UN	3	GGUU	VE01	GRAN CARACAS	CANAIMA	601	02/01/2012	2	1	2012
3638	NOKIA 1616	NOKIA	MOVIL	SMARTPHONE	NO SP BASICO	1	UN	3	GGUU	VE47	CENTRO OCCIDENTE	BQTO 2	601	02/01/2012	2	1	2012
3928	NOKIA N2730 (T2)	NOKIA	MOVIL	SMARTPHONE	NO SP BASICO	2	UN	3	GGUU	VE01	GRAN CARACAS	CANAIMA	601	02/01/2012	2	1	2012
3928	NOKIA N2730 (T2)	NOKIA	MOVIL	SMARTPHONE	NO SP BASICO	1	UN	3	GGUU	VE01	GRAN CARACAS	CANAIMA	601	02/01/2012	2	1	2012
3928	NOKIA N2730 (T2)	NOKIA	MOVIL	SMARTPHONE	NO SP BASICO	3	UN	3	GGUU	VE01	GRAN CARACAS	CANAIMA	601	02/01/2012	2	1	2012
3928	NOKIA N2730 (T2)	NOKIA	MOVIL	SMARTPHONE	NO SP BASICO	1	UN	3	GGUU	VE01	GRAN CARACAS	CANAIMA	601	02/01/2012	2	1	2012
3928	NOKIA N2730 (T2)	NOKIA	MOVIL	SMARTPHONE	NO SP BASICO	3	UN	3	GGUU	VE01	GRAN CARACAS	CANAIMA	601	02/01/2012	2	1	2012
3928	NOKIA N2730 (T2)	NOKIA	MOVIL	SMARTPHONE	NO SP BASICO	1	UN	3	GGUU	VE01	GRAN CARACAS	CANAIMA	601	02/01/2012	2	1	2012
3928	NOKIA N2730 (T2)	NOKIA	MOVIL	SMARTPHONE	NO SP BASICO	3	UN	3	GGUU	VE01	GRAN CARACAS	CANAIMA	601	02/01/2012	2	1	2012
3928	NOKIA N2730 (T2)	NOKIA	MOVIL	SMARTPHONE	NO SP BASICO	1	UN	3	GGUU	VE01	GRAN CARACAS	CANAIMA	601	02/01/2012	2	1	2012
3928	NOKIA N2730 (T2)	NOKIA	MOVIL	SMARTPHONE	NO SP BASICO	-1	UN	3	GGUU	VE12	CENTRO	LA VIÑA	602	02/01/2012	2	1	2012
3955	BLACKBERRY TORCH 9800 (T2)	BLACKBERRY	MOVIL	SMARTPHONE	SP PREMIUM	1	UN	3	GGUU	VE48	OCCIDENTE	LAGOMALL 2	601	02/01/2012	2	1	2012
3957	LG C570 KELLOGG (T2)	LG	MOVIL	SMARTPHONE	SP ESTANDAR	3	UN	3	GGUU	VE01	GRAN CARACAS	CANAIMA	601	02/01/2012	2	1	2012
3960	NOKIA C3 (T2)	NOKIA	MOVIL	SMARTPHONE	NO SP FULL	-7	UN	3	GGUU	VE12	CENTRO	LA VIÑA	602	02/01/2012	2	1	2012
3960	NOKIA C3 (T2)	NOKIA	MOVIL	SMARTPHONE	NO SP FULL	-1	UN	3	GGUU	VE12	CENTRO	LA VIÑA	602	02/01/2012	2	1	2012
3965	SAMSUNG I9000 GALAXY S (T2)	SAMSUNG	MOVIL	SMARTPHONE	SP ESTANDAR	1	UN	3	GGUU	VE01	GRAN CARACAS	CANAIMA	601	02/01/2012	2	1	2012
3965	SAMSUNG I9000 GALAXY S (T2)	SAMSUNG	MOVIL	SMARTPHONE	SP ESTANDAR	4	UN	3	GGUU	VE01	GRAN CARACAS	CANAIMA	601	02/01/2012	2	1	2012
3965	SAMSUNG I9000 GALAXY S (T2)	SAMSUNG	MOVIL	SMARTPHONE	SP ESTANDAR	1	UN	3	GGUU	VE47	CENTRO OCCIDENTE	BQTO 2	601	02/01/2012	2	1	2012
3965	SAMSUNG I9000 GALAXY S (T2)	SAMSUNG	MOVIL	SMARTPHONE	SP ESTANDAR	3	UN	3	GGUU	VE48	OCCIDENTE	LAGOMALL 2	601	02/01/2012	2	1	2012
3981	SAMSUNG GT15512 GALAXY S51 (T2)	SAMSUNG	MOVIL	SMARTPHONE	SP BASICO	1	UN	3	GGUU	VE01	GRAN CARACAS	CANAIMA	601	02/01/2012	2	1	2012
4161	BLACKBERRY CURVE 9300 (T2)	BLACKBERRY	MOVIL	SMARTPHONE	SP ESTANDAR	1	UN	3	GGUU	VE01	GRAN CARACAS	CANAIMA	601	02/01/2012	2	1	2012
4161	BLACKBERRY CURVE 9300 (T2)	BLACKBERRY	MOVIL	SMARTPHONE	SP ESTANDAR	1	UN	3	GGUU	VE01	GRAN CARACAS	CANAIMA	601	02/01/2012	2	1	2012

Fuente: (Telefónica, Sistema SAP)

Anexo 28

MANUAL DE PROCESOS DE ENTRADAS DE DATOS Y SALIDAS DE INFORMACION DEL MODELO A PROPONER

1) PASOS PARA OBTENER TODOS LOS ELEMENTOS NECESARIOS PARA LA PLANIFICACION

A continuación se muestran los pasos para obtener los 8 elementos necesarios para la planificación semanal de equipos móviles.

1) Histórico de Salidas de Inventario

a) Se entra en SAP en el reporte “lista documentos material” que corresponde a la transacción n° mb51. Ver Figura 16

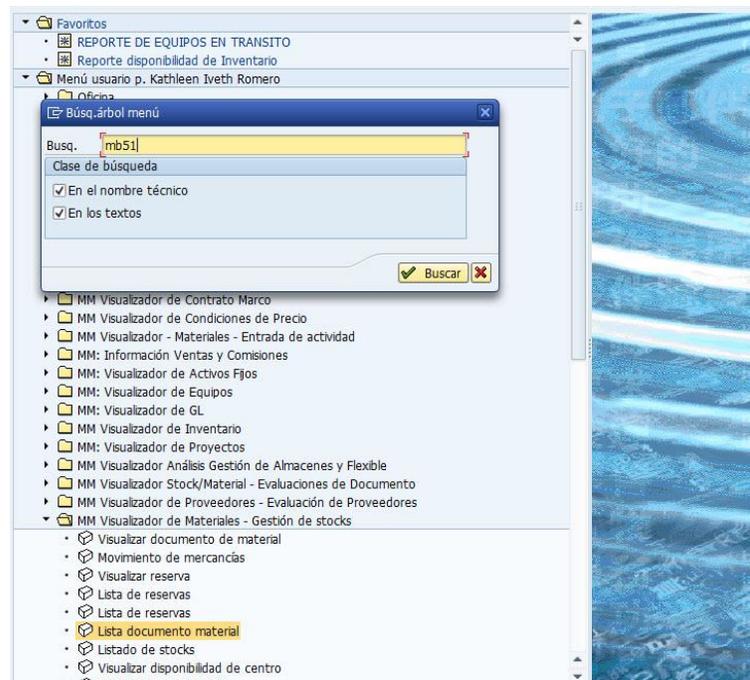


Figura 16: “Lista documentos material”
Fuente: (Telefónica, Sistema SAP)

“Propuesta de un Modelo de Planificación para la Asignación de Equipos Móviles, en Función de la Demanda, que atienda los requerimientos de Clientes de los segmentos PYME y Grandes Empresas, de una Compañía de Telecomunicaciones ubicada en Venezuela”

b) Luego se colocan los centros correspondientes (desde el VE01 al VE70) y los almacenes 0003 y 0006. En clase de movimiento se colocan 601 y 602, que corresponden a las salidas de inventario y a la anulación de las salidas. Por último, en Fecha de Contabilización se coloca el período del cual queremos extraer la data. Se recomienda colocar períodos cortos pues se puede caer el sistema, ya que este reporte se extrae para un cierto período de tiempo, se recolecta la data de varios períodos y se unifica para poder crear un histórico lo suficientemente fidedigno. Ver Figura 17.

Lista documentos material

Datos de posición

Material		a		
Centro	VE01	a	VE70	
Almacén	0003	a		
Lote		a		
Proveedor		a		
Cliente		a		
Clase de movimiento	601	a	602	
Stock especial		a		

Datos cab.

Fe.contabilización	31072013	a	02082013	
Nombre del usuario		a		
Clase de operación		a		
Referencia		a		

Opciones de visualización

Layout

Fuente de datos

Base de datos
 Doc.breves
 Releer doc.breves en archivo
Estr.info archivo

Figura 17: “Lista Documentos Material”
Fuente: (Telefónica, Sistema SAP)

“Propuesta de un Modelo de Planificación para la Asignación de Equipos Móviles, en Función de la Demanda, que atienda los requerimientos de Clientes de los segmentos PYME y Grandes Empresas, de una Compañía de Telecomunicaciones ubicada en Venezuela”

Tabla 13: “Lista Documentos Material”

Lista documentos material



Material	Texto breve de material	Ce.	Nombre 1
Alm. CMv E Doc.mat.	Pos Fe.contab. Ctd.en UM entrada UME		
1991	TARJETA SIM 64KB	VE01	Telefónica Parque Canaima
0003 601 4924945872	1 01.07.2013	5-	UN
3221	BLACKBERRY Curve 8520 NEGRO	VE01	Telefónica Parque Canaima
0003 601 4925021445	1 03.07.2013	1-	UN
3328	BLACKBERRY BOLD 9700	VE01	Telefónica Parque Canaima
0003 601 4925021398	1 03.07.2013	1-	UN
0003 601 4925021401	1 03.07.2013	1-	UN
0003 601 4925021403	1 03.07.2013	1-	UN
3336	HUAWEI E1756 (T)	VE28	Telefónica Puerto Ordaz
0003 601 4924990677	1 02.07.2013	1-	UN
3461	TARJETA SIM 128 KB (2)	VE01	Telefónica Parque Canaima
0003 601 4925002887	1 03.07.2013	1-	UN
0003 601 4925003815	1 03.07.2013	10-	UN
0003 601 4925013244	1 03.07.2013	1-	UN
0003 601 4925004164	1 03.07.2013	10-	UN
0003 601 4925001771	2 03.07.2013	1-	UN
0003 601 4925020473	1 03.07.2013	4-	UN
0003 601 4925001630	2 03.07.2013	1-	UN
0003 601 4925020326	2 03.07.2013	3-	UN
0003 601 4925020252	1 03.07.2013	1-	UN
0003 601 4925020223	2 03.07.2013	1-	UN
0003 601 4925020206	2 03.07.2013	2-	UN
0003 601 4925005071	1 03.07.2013	1-	UN
0003 601 4925001433	3 03.07.2013	2-	UN
0003 601 4925005633	1 03.07.2013	2-	UN
0003 601 4925019837	2 03.07.2013	1-	UN
0003 601 4925007316	1 03.07.2013	1-	UN
0003 601 4925007791	2 03.07.2013	4-	UN
0003 601 4925007839	1 03.07.2013	15-	UN
0003 601 4925007944	2 03.07.2013	1-	UN
0003 601 4925009241	1 03.07.2013	1-	UN
0003 601 4925009022	1 03.07.2013	1-	UN
0003 601 4925007983	1 03.07.2013	1-	UN

Fuente: (Telefónica, Sistema SAP)

c) Se debe presionar el comando señalado por la flecha roja para obtener el listado de manera detallada. Ver Tabla 14.

“Propuesta de un Modelo de Planificación para la Asignación de Equipos Móviles, en Función de la Demanda, que atiende los requerimientos de Clientes de los segmentos PYME y Grandes Empresas, de una Compañía de Telecomunicaciones ubicada en Venezuela”

Tabla 14: “Lista Documentos Material”

CMv	Material	Texto breve de material	UME	Ctd.U...	Importe ML	Centro	Alm.	Lote	Doc.material	Fe.contab.	Hora	Referencia	Pedido	Pos.	Nombre usuario
601	1991	TARJETA SIM 64KB	UN	-5	84,65	VE01	0003	GENERAL	4924945872	01.07.2013	10:37:02	0600155092			VE08485
601	3221	BLACKBERRY Curve 8520 NEGRO	UN	-1	352,67	VE01	0003	PLATINO	4925021445	03.07.2013	16:59:00	0100325084			VE04669
601	3328	BLACKBERRY BOLD 9700	UN	-1	1.250,35	VE01	0003	PLATINO	4925021398	03.07.2013	16:56:03	0100509623			VE04669
601	3328	BLACKBERRY BOLD 9700	UN	-1	1.250,36	VE01	0003	PLATINO	4925021401	03.07.2013	16:56:25	0100695084			VE04669
601	3328	BLACKBERRY BOLD 9700	UN	-1	1.250,35	VE01	0003	PLATINO	4925021403	03.07.2013	16:56:57	0101108774			VE04669
601	3336	HUAWEI E1756 (T)	UN	-1	206,19	VE28	0003	GENERAL	4924990677	02.07.2013	15:58:54	0600203064			VE02361
601	3461	TARJETA SIM 128 KB (2)	UN	-1	45,39	VE01	0003	GENERAL	4925002887	03.07.2013	10:42:23	0600200489			VE07449
601	3461	TARJETA SIM 128 KB (2)	UN	-10	453,85	VE01	0003	GENERAL	4925003815	03.07.2013	11:00:13	0600189584			VE07449
601	3461	TARJETA SIM 128 KB (2)	UN	-1	45,39	VE01	0003	GENERAL	4925013244	03.07.2013	13:12:56	0600197751			VE08485
601	3461	TARJETA SIM 128 KB (2)	UN	-10	453,85	VE01	0003	GENERAL	4925004164	03.07.2013	11:04:55	0600209917			VE07449
601	3461	TARJETA SIM 128 KB (2)	UN	-1	45,39	VE01	0003	GENERAL	4925001771	03.07.2013	10:10:52	0600210227			VE08439
601	3461	TARJETA SIM 128 KB (2)	UN	-4	181,54	VE01	0003	GENERAL	4925020473	03.07.2013	16:31:21	0600215844			VE07449
601	3461	TARJETA SIM 128 KB (2)	UN	-1	45,39	VE01	0003	GENERAL	4925001630	03.07.2013	10:06:32	0600184573			VE08439
601	3461	TARJETA SIM 128 KB (2)	UN	-3	136,16	VE01	0003	GENERAL	4925020326	03.07.2013	16:27:55	0600174129			VE08485
601	3461	TARJETA SIM 128 KB (2)	UN	-1	45,39	VE01	0003	GENERAL	4925020252	03.07.2013	16:23:23	0600215829			VE07449
601	3461	TARJETA SIM 128 KB (2)	UN	-1	45,39	VE01	0003	GENERAL	4925020223	03.07.2013	16:21:36	0600216921			VE07449
601	3461	TARJETA SIM 128 KB (2)	UN	-2	90,77	VE01	0003	GENERAL	4925020206	03.07.2013	16:24:27	0600212709			VE08485
601	3461	TARJETA SIM 128 KB (2)	UN	-1	45,39	VE01	0003	GENERAL	4925005071	03.07.2013	11:14:33	0600212412			VE07449
601	3461	TARJETA SIM 128 KB (2)	UN	-2	90,77	VE01	0003	GENERAL	4925001433	03.07.2013	09:59:31	0600213601			VE08439
601	3461	TARJETA SIM 128 KB (2)	UN	-2	90,77	VE01	0003	GENERAL	4925005633	03.07.2013	11:24:29	0600211632			VE07449
601	3461	TARJETA SIM 128 KB (2)	UN	-1	45,39	VE01	0003	GENERAL	4925019837	03.07.2013	16:10:17	0600216903			VE07449
601	3461	TARJETA SIM 128 KB (2)	UN	-1	45,39	VE01	0003	GENERAL	4925007316	03.07.2013	11:36:14	0600213920			VE07449
601	3461	TARJETA SIM 128 KB (2)	UN	-4	181,54	VE01	0003	GENERAL	4925007791	03.07.2013	11:41:40	0600211338			VE08439
601	3461	TARJETA SIM 128 KB (2)	UN	-15	680,78	VE01	0003	GENERAL	4925007839	03.07.2013	11:42:04	0600213710			VE07449
601	3461	TARJETA SIM 128 KB (2)	UN	-1	45,39	VE01	0003	GENERAL	4925007944	03.07.2013	11:44:10	0600109741			VE04669
601	3461	TARJETA SIM 128 KB (2)	UN	-1	45,39	VE01	0003	GENERAL	4925009241	03.07.2013	12:09:46	0108132220			VE04669
601	3461	TARJETA SIM 128 KB (2)	UN	-1	45,39	VE01	0003	GENERAL	4925009022	03.07.2013	12:07:41	0600212820			VE08485
601	3461	TARJETA SIM 128 KB (2)	UN	-1	45,39	VE01	0003	GENERAL	4925007983	03.07.2013	11:45:29	0108159539			VE04669
601	3461	TARJETA SIM 128 KB (2)	UN	-2	90,77	VE01	0003	GENERAL	4925007985	03.07.2013	11:45:33	0600034974			VE04669
601	3461	TARJETA SIM 128 KB (2)	UN	-2	90,77	VE01	0003	GENERAL	4925007987	03.07.2013	11:45:43	0600051778			VE04669
601	3461	TARJETA SIM 128 KB (2)	UN	-1	45,39	VE01	0003	GENERAL	4925008063	03.07.2013	11:46:00	0600130034			VE04669
601	3461	TARJETA SIM 128 KB (2)	UN	-1	45,39	VE01	0003	GENERAL	4925019598	03.07.2013	16:00:48	0600205668			VE07449

Fuente: (Telefónica, Sistema SAP)

d) Una vez obtenido el listado, se extrae como fichero local, y se pasa a un archivo de Excel. Ver Tabla 15.

Tabla 15: “Lista Documentos Material”

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1	CMv	Material	Texto breve de material	UME	Ctd.UME	Importe ML	Ce.	Alm.	Lote	Doc.mat.	Fe.contab.	Hora	Referencia	Usuario
2	601	1991	TARJETA SIM 64KB	UN	-5	-84,65	VE01	3	GENERAL	4924945872	01.07.2013	10:37:02	600155092	VE08485
3	601	3461	TARJETA SIM 128 KB (2)	UN	-1	-45,39	VE01	3	GENERAL	4924965154	01.07.2013	15:58:14	600186087	VE07449
4	601	3461	TARJETA SIM 128 KB (2)	UN	-1	-45,39	VE01	3	GENERAL	4924965073	01.07.2013	15:57:56	600167153	VE08485
5	601	3461	TARJETA SIM 128 KB (2)	UN	-5	-226,94	VE01	3	GENERAL	4924945943	01.07.2013	10:38:05	600179264	VE07449
6	601	3461	TARJETA SIM 128 KB (2)	UN	-3	-136,16	VE01	3	GENERAL	4924947358	01.07.2013	10:58:29	600171561	VE08485
7	601	3461	TARJETA SIM 128 KB (2)	UN	-30	-1.361,65	VE01	3	GENERAL	4924947464	01.07.2013	11:02:16	600162569	VE07449
8	601	3461	TARJETA SIM 128 KB (2)	UN	-1	-45,39	VE01	3	GENERAL	4924966520	01.07.2013	16:31:48	600171674	VE07449
9	601	3461	TARJETA SIM 128 KB (2)	UN	-1	-45,39	VE01	3	GENERAL	4924944859	01.07.2013	10:20:52	600182330	VE07449
10	601	3461	TARJETA SIM 128 KB (2)	UN	-2	-90,78	VE01	3	GENERAL	4924963605	01.07.2013	15:18:48	600162073	VE07449
11	601	3461	TARJETA SIM 128 KB (2)	UN	-1	-45,39	VE01	3	GENERAL	4924964196	01.07.2013	15:28:54	600182338	VE07449
12	601	3461	TARJETA SIM 128 KB (2)	UN	-1	-45,39	VE01	3	GENERAL	4924966486	01.07.2013	16:32:44	600171668	VE08485
13	601	3461	TARJETA SIM 128 KB (2)	UN	-15	-680,82	VE01	3	GENERAL	4924944707	01.07.2013	10:17:49	600179469	VE07449
14	601	3461	TARJETA SIM 128 KB (2)	UN	-25	-1.134,71	VE01	3	GENERAL	4924944411	01.07.2013	10:06:25	600120626	VE08485
15	601	3461	TARJETA SIM 128 KB (2)	UN	-1	-45,39	VE01	3	GENERAL	4924956466	01.07.2013	12:43:43	600183087	VE08485
16	601	3461	TARJETA SIM 128 KB (2)	UN	-7	-317,72	VE01	3	GENERAL	4924966097	01.07.2013	16:20:31	600189388	VE08439
17	601	3461	TARJETA SIM 128 KB (2)	UN	-40	-1.815,53	VE01	3	GENERAL	4924943922	01.07.2013	09:56:38	600141223	VE08485
18	601	3461	TARJETA SIM 128 KB (2)	UN	-1	-45,39	VE01	3	GENERAL	4924961673	01.07.2013	14:42:30	600139253	VE07449
19	601	3461	TARJETA SIM 128 KB (2)	UN	-1	-45,39	VE01	3	GENERAL	4924966131	01.07.2013	16:21:11	600196128	VE07449
20	601	3461	TARJETA SIM 128 KB (2)	UN	-3	-136,16	VE01	3	GENERAL	4924954264	01.07.2013	12:24:04	600191129	VE07449

Fuente: (Telefónica, Sistema SAP)

“Propuesta de un Modelo de Planificación para la Asignación de Equipos Móviles, en Función de la Demanda, que atienda los requerimientos de Clientes de los segmentos PYME y Grandes Empresas, de una Compañía de Telecomunicaciones ubicada en Venezuela”

Las columnas del archivo representan:

- Cmv (clase de movimiento)
- Material (código de material)
- Texto breve del material (modelo)
- Ctd. UME (cantidad de unidades)
- Ce (centro)
- Alm. (almacén)
- Fe. contab. (fecha de salida del inventario)

Existe un único inconveniente con esta data y es que a pesar de tener los códigos de materiales y los modelos, no están identificadas las marcas, la gama y la clase correspondiente a cada equipo. Tampoco están identificados los nombres de los centros y las regiones a las cuales pertenecen.

Para elaborar el archivo del histórico de salidas de inventarios es indispensable cruzar esta data contra el reporte de inventario comercial que Logística envía por correo electrónico. Ver Tabla 16.

Tabla 16: “Reporte Inventario Comercial”

J	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1	Cod_Material	Texto	Marca	Grupo	Gama	Clase	Region_Comercial	Ce	Nombre_Ce	Alm	Nombre_Alm	Lote	SumaDeLibre_utilizacion
2	210	SAMSUNG X535 VIND T TULIP GSM	SAMSUNG	MOVIL	NO SMARTPHONE	NO SP BASICO	ALMACÉN	VE70	LA VICTORIA	0001	MASIVOS	GENERAL	2
3	2278	LG ME161 GSM	LG	MOVIL	NO SMARTPHONE	NO SP BASICO	ALMACÉN	VE70	LA VICTORIA	0001	MASIVOS	GENERAL	4
4	2391	NOKIA 1209 GSM	NOKIA	MOVIL	NO SMARTPHONE	NO SP BASICO	ALMACÉN	VE70	LA VICTORIA	0001	MASIVOS	GENERAL	5
5	2678	MOTOROLA W75 GSM	MOTOROLA	MOVIL	NO SMARTPHONE	NO SP BASICO	ALMACÉN	VE70	LA VICTORIA	0001	MASIVOS	GENERAL	1
6	2780	HUAWEI T198 GSM	HUAWEI	MOVIL	NO SMARTPHONE	NO SP BASICO	ALMACÉN	VE70	LA VICTORIA	0001	MASIVOS	GENERAL	1
7	2814	SONY ERICSSON R300 COOPER	SONY ERICSSON	MOVIL	NO SMARTPHONE	NO SP BASICO	ALMACÉN	VE70	LA VICTORIA	0001	MASIVOS	GENERAL	4
8	2816	NOKIA 1680 GSM	NOKIA	MOVIL	NO SMARTPHONE	NO SP BASICO	ALMACÉN	VE70	LA VICTORIA	0001	MASIVOS	GENERAL	1
9	2820	NOKIA 5320 GSM	NOKIA	MOVIL	NO SMARTPHONE	NO SP BASICO	ALMACÉN	VE70	LA VICTORIA	0001	MASIVOS	GENERAL	1
10	2867	LG KP265 GSM	LG	MOVIL	NO SMARTPHONE	NO SP BASICO	ALMACÉN	VE70	LA VICTORIA	0001	MASIVOS	GENERAL	4
11	2874	ALCATEL OT-520 GSM	ALCATEL	MOVIL	NO SMARTPHONE	NO SP BASICO	ALMACÉN	VE70	LA VICTORIA	0001	MASIVOS	GENERAL	6
12	2995	NOKIA 5800	NOKIA	MOVIL	NO SMARTPHONE	NO SP BASICO	ALMACÉN	VE70	LA VICTORIA	0001	MASIVOS	GENERAL	9
13	3311	SAMSUNG GT-E2100	SAMSUNG	MOVIL	NO SMARTPHONE	NO SP BASICO	ALMACÉN	VE70	LA VICTORIA	0001	MASIVOS	GENERAL	5
14	3326	SAMSUNG E220L	SAMSUNG	MOVIL	NO SMARTPHONE	NO SP BASICO	ALMACÉN	VE70	LA VICTORIA	0001	MASIVOS	GENERAL	5
15	3333	ZTE S132 (T)	ZTE	MOVIL	NO SMARTPHONE	NO SP BASICO	ALMACÉN	VE70	LA VICTORIA	0001	MASIVOS	GENERAL	5
16	4491	AVVID 401 NEGRO (T2)	AVVID	MOVIL	NO SMARTPHONE	NO SP BASICO	ALMACÉN	VE70	LA VICTORIA	0001	MASIVOS	GENERAL	1
17	4555	HUAWEI 6800 NEGRO	HUAWEI	MOVIL	NO SMARTPHONE	NO SP BASICO	ALMACÉN	VE70	LA VICTORIA	0001	MASIVOS	GENERAL	1
18	4698	MOVISTAR URBANIM AZUL	MOVISTAR	MOVIL	NO SMARTPHONE	NO SP BASICO	ALMACÉN	VE70	LA VICTORIA	0001	MASIVOS	GENERAL	78061
19	4721	HUAWEI G5520 BLANCO	HUAWEI	MOVIL	NO SMARTPHONE	NO SP BASICO	ALMACÉN	VE70	LA VICTORIA	0001	MASIVOS	GENERAL	12655
20	4722	HUAWEI G5520 NEGRO	HUAWEI	MOVIL	NO SMARTPHONE	NO SP BASICO	ALMACÉN	VE70	LA VICTORIA	0001	MASIVOS	GENERAL	139
21	4872	ALCATEL OT-308 NEGRO	ALCATEL	MOVIL	NO SMARTPHONE	NO SP BASICO	ALMACÉN	VE70	LA VICTORIA	0001	MASIVOS	GENERAL	3399
22	4874	ZTE S226- AZUL	ZTE	MOVIL	NO SMARTPHONE	NO SP BASICO	ALMACÉN	VE70	LA VICTORIA	0001	MASIVOS	GENERAL	86469
23	4951	HUAWEI 6600 NEGRO	HUAWEI	MOVIL	NO SMARTPHONE	NO SP BASICO	ALMACÉN	VE70	LA VICTORIA	0001	MASIVOS	GENERAL	42003
24	4952	HUAWEI 6600 NEGRO	HUAWEI	MOVIL	NO SMARTPHONE	NO SP BASICO	ALMACÉN	VE70	LA VICTORIA	0001	MASIVOS	GENERAL	10000
25	5003	NOKIA 111 AZUL	NOKIA	MOVIL	NO SMARTPHONE	NO SP BASICO	ALMACÉN	VE70	LA VICTORIA	0001	MASIVOS	GENERAL	30576
26	3294	ALCATEL OT 708	ALCATEL	MOVIL	NO SMARTPHONE	NO SP BASICO	ALMACÉN	VE70	LA VICTORIA	0003	GBUJ	GENERAL	1
27	2624	MOTOROLA W5 GSM	MOTOROLA	MOVIL	NO SMARTPHONE	NO SP BASICO	ALMACÉN	VE70	LA VICTORIA	0004	SERVICIO TECNICO	GENERAL	1

Fuente: (Telefónica, Gerencia Logística Comercial)

“Propuesta de un Modelo de Planificación para la Asignación de Equipos Móviles, en Función de la Demanda, que atienda los requerimientos de Clientes de los segmentos PYME y Grandes Empresas, de una Compañía de Telecomunicaciones ubicada en Venezuela”

e) Mediante el código de material se cruza la data para obtener la marca, el grupo, la gama y la clase de todos los equipos.

f) Mediante el Ce (centro) se cruza la data para obtener el nombre del centro y la región comercial.

Una vez hecho esto, se obtiene finalmente el archivo de “Histórico de Salidas de Inventario” que brinda información muy valiosa para conocer y pronosticar la demanda de los centros a nivel nacional. Un ejemplo del Histórico de Salidas se puede visualizar en la Tabla 17.

Tabla 17: “Histórico de Salidas de Inventario”

Material	Texto breve de material	MARCA	GRUPO	GAMA	CLASE	Ctd.	UME	UME	Alm.	ALMACEN	Ce.	REGION	NOMBRE CENTRO	CMv	Fe.contab.	DIA	MES	AÑO
3221	BLACKBERRY Curve 8520 NEGRO	BLACKBERRY	MOVIL	SMARTPHONE	SP ESTANDAR	1	UN	3	GGUU	VE27	ORIENTE	PORLAMAR (*)	601	02/01/2012	2	1	2012	
3221	BLACKBERRY Curve 8520 NEGRO	BLACKBERRY	MOVIL	SMARTPHONE	SP ESTANDAR	1	UN	3	GGUU	VE27	ORIENTE	PORLAMAR (*)	601	02/01/2012	2	1	2012	
3311	SAMSUNG GT-E2120	SAMSUNG	MOVIL	NO SMARTPHONE	NO SP BASICO	1	UN	3	GGUU	VE30	GUAYANA	MATURIN	601	02/01/2012	2	1	2012	
3312	SAMSUNG GT-S3680	SAMSUNG	MOVIL	NO SMARTPHONE	NO SP FULL	2	UN	3	GGUU	VE30	GUAYANA	MATURIN	601	02/01/2012	2	1	2012	
3638	NOKIA 1616	NOKIA	MOVIL	NO SMARTPHONE	NO SP BASICO	2	UN	3	GGUU	VE01	GRAN CARACAS	CANAIMA	601	02/01/2012	2	1	2012	
3638	NOKIA 1616	NOKIA	MOVIL	NO SMARTPHONE	NO SP BASICO	1	UN	3	GGUU	VE47	CENTRO OCCIDENTE	BOTO 2	601	02/01/2012	2	1	2012	
3928	NOKIA N2730 (T2)	NOKIA	MOVIL	NO SMARTPHONE	NO SP BASICO	2	UN	3	GGUU	VE01	GRAN CARACAS	CANAIMA	601	02/01/2012	2	1	2012	
3928	NOKIA N2730 (T2)	NOKIA	MOVIL	NO SMARTPHONE	NO SP BASICO	1	UN	3	GGUU	VE01	GRAN CARACAS	CANAIMA	601	02/01/2012	2	1	2012	
3928	NOKIA N2730 (T2)	NOKIA	MOVIL	NO SMARTPHONE	NO SP BASICO	1	UN	3	GGUU	VE01	GRAN CARACAS	CANAIMA	601	02/01/2012	2	1	2012	
3928	NOKIA N2730 (T2)	NOKIA	MOVIL	NO SMARTPHONE	NO SP BASICO	3	UN	3	GGUU	VE01	GRAN CARACAS	CANAIMA	601	02/01/2012	2	1	2012	
3928	NOKIA N2730 (T2)	NOKIA	MOVIL	NO SMARTPHONE	NO SP BASICO	1	UN	3	GGUU	VE01	GRAN CARACAS	CANAIMA	601	02/01/2012	2	1	2012	
3928	NOKIA N2730 (T2)	NOKIA	MOVIL	NO SMARTPHONE	NO SP BASICO	3	UN	3	GGUU	VE01	GRAN CARACAS	CANAIMA	601	02/01/2012	2	1	2012	
3928	NOKIA N2730 (T2)	NOKIA	MOVIL	NO SMARTPHONE	NO SP BASICO	3	UN	3	GGUU	VE01	GRAN CARACAS	CANAIMA	601	02/01/2012	2	1	2012	
3928	NOKIA N2730 (T2)	NOKIA	MOVIL	NO SMARTPHONE	NO SP BASICO	1	UN	3	GGUU	VE01	GRAN CARACAS	CANAIMA	601	02/01/2012	2	1	2012	
3928	NOKIA N2730 (T2)	NOKIA	MOVIL	NO SMARTPHONE	NO SP BASICO	-1	UN	3	GGUU	VE12	CENTRO	LA VIÑA	602	02/01/2012	2	1	2012	
3955	BLACKBERRY TORCH 9800 (T2)	BLACKBERRY	MOVIL	SMARTPHONE	SP PREMIUM	1	UN	3	GGUU	VE48	OCCIDENTE	LAGOMALL 2	601	02/01/2012	2	1	2012	
3957	LG C570 KELLOGG (T2)	LG	MOVIL	SMARTPHONE	SP ESTANDAR	3	UN	3	GGUU	VE01	GRAN CARACAS	CANAIMA	601	02/01/2012	2	1	2012	
3960	NOKIA C3 (T2)	NOKIA	MOVIL	NO SMARTPHONE	NO SP FULL	-7	UN	3	GGUU	VE12	CENTRO	LA VIÑA	602	02/01/2012	2	1	2012	
3960	NOKIA C3 (T2)	NOKIA	MOVIL	NO SMARTPHONE	NO SP FULL	-1	UN	3	GGUU	VE12	CENTRO	LA VIÑA	602	02/01/2012	2	1	2012	
3965	SAMSUNG I9000 GALAXY S (T2)	SAMSUNG	MOVIL	SMARTPHONE	SP ESTANDAR	1	UN	3	GGUU	VE01	GRAN CARACAS	CANAIMA	601	02/01/2012	2	1	2012	
3965	SAMSUNG I9000 GALAXY S (T2)	SAMSUNG	MOVIL	SMARTPHONE	SP ESTANDAR	4	UN	3	GGUU	VE01	GRAN CARACAS	CANAIMA	601	02/01/2012	2	1	2012	
3965	SAMSUNG I9000 GALAXY S (T2)	SAMSUNG	MOVIL	SMARTPHONE	SP ESTANDAR	1	UN	3	GGUU	VE47	CENTRO OCCIDENTE	BOTO 2	601	02/01/2012	2	1	2012	
3965	SAMSUNG I9000 GALAXY S (T2)	SAMSUNG	MOVIL	SMARTPHONE	SP ESTANDAR	3	UN	3	GGUU	VE48	OCCIDENTE	LAGOMALL 2	601	02/01/2012	2	1	2012	
3981	SAMSUNG GT I5510 GALAXY S51 (T2)	SAMSUNG	MOVIL	SMARTPHONE	SP BASICO	1	UN	3	GGUU	VE01	GRAN CARACAS	CANAIMA	601	02/01/2012	2	1	2012	
4161	BLACKBERRY CURVE 9300 (T2)	BLACKBERRY	MOVIL	SMARTPHONE	SP ESTANDAR	1	UN	3	GGUU	VE01	GRAN CARACAS	CANAIMA	601	02/01/2012	2	1	2012	
4161	BLACKBERRY CURVE 9300 (T2)	BLACKBERRY	MOVIL	SMARTPHONE	SP ESTANDAR	1	UN	3	GGUU	VE01	GRAN CARACAS	CANAIMA	601	02/01/2012	2	1	2012	

Fuente: Elaboración Propia

A partir de este archivo se realizan tablas dinámicas por marca, gama y clase y se obtiene una demanda en las ponderaciones para cada uno de los centros a nivel nacional.

En la Tabla 18 se visualiza una tabla dinámica generada para la marca BlackBerry de gama SMARTPHONE y de clase SP PREMIUM.

“Propuesta de un Modelo de Planificación para la Asignación de Equipos Móviles, en Función de la Demanda, que atienda los requerimientos de Clientes de los segmentos PYME y Grandes Empresas, de una Compañía de Telecomunicaciones ubicada en Venezuela”

Tabla 18: “Tabla dinámica generada para la marca BlackBerry de gama SMARTPHONE y de clase SP PREMIUM”

BLACKBERRY								
MOVIL								
SMARTPHONE								
SP PREMIUM								
		Etiquetas de columna						
		2013						
NOMBRE CENTRO		2	3	4	5	6	7	Total general
CANAIMA		34%	50%	47%	52%	50%	35%	48%
LA DELICIAS MCY		3%	1%	3%	6%	3%	8%	5%
LA VIÑA		2%	9%	3%	7%	10%	17%	8%
BARQUISIMETO		0%	0%	0%	0%	2%	5%	1%
ACARIGUA		3%	1%	0%	0%	0%	0%	0%
BARINAS		1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
BELLA VISTA		0%	0%	2%	0%	0%	0%	0%
SAN CRISTOBAL		5%	7%	16%	8%	10%	12%	10%
MERIDA		19%	2%	5%	2%	1%	2%	3%
LAS GARZAS		1%	0%	0%	2%	2%	2%	1%
EL TIGRE		7%	3%	0%	0%	0%	1%	1%
PORLAMAR (*)		5%	0%	1%	1%	2%	0%	1%
PUERTO ORDAZ		3%	0%	9%	3%	1%	2%	3%
MATURIN		0%	0%	2%	2%	5%	4%	3%
BQTO 2		17%	6%	4%	8%	1%	0%	5%
LAGOMALL 2		0%	20%	9%	9%	13%	13%	11%
		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración Propia

En los filtros se coloca el almacén, la marca, la gama y la clase. En las etiquetas de fila el centro y el nombre del centro. En las etiquetas de columna, el año y el mes. En la columna de valores se coloca la suma de “Ctd. UME”.

Al construir la tabla dinámica se coloca la opción de mostrar los valores como el porcentaje total de columnas, de manera que se puedan visualizar de esta manera, las ponderaciones que le corresponden a cada centro.

2) Pedidos en Tránsito

Este archivo tiene toda la información de los pedidos que realiza Logística para trasladar las unidades de inventario desde la Victoria a cada uno de los centros a nivel nacional. El archivo reporta las fechas de recepción de cada uno de los materiales a los respectivos centros.

“Propuesta de un Modelo de Planificación para la Asignación de Equipos Móviles, en Función de la Demanda, que atienda los requerimientos de Clientes de los segmentos PYME y Grandes Empresas, de una Compañía de Telecomunicaciones ubicada en Venezuela”

a) Para bajar este reporte se entra en SAP en: “Reporte de Equipos en Tránsito” que corresponde a la transacción n° ZVEMMR017. En la Tabla 19 se encuentra una imagen con un ejemplo de Reporte de Equipos en Tránsito.

Tabla 19: “Reporte de Equipos en Tránsito”



Fuente: Fuente: (Telefónica, Sistema SAP)

b) Se deben rellenar los campos de las fechas de pedido colocando el rango de fechas de las cuales se quiere extraer el reporte. Adicionalmente se coloca que el centro suministrador es el VE70, el cual corresponde a la Victoria y tiene como código de almacén el 0001. En el campo de almacén receptor se colocan los almacenes 0003 y 0006. Ver Figura 18.

“Propuesta de un Modelo de Planificación para la Asignación de Equipos Móviles, en Función de la Demanda, que atienda los requerimientos de Clientes de los segmentos PYME y Grandes Empresas, de una Compañía de Telecomunicaciones ubicada en Venezuela”

Reporte de Equipos en Tránsito

Parametros de seleccion

Fecha de Pedido: 01.08.2013 a 26.08.2013

Nro de Pedido Traslado: [] a []

Centro Suministrador: VE70 a []

Almacén Suministrador: 0001 a []

Centro Receptor: [] a []

Almacén Receptor: 0003 a []

Codigo de material: [] a []

Filtro de Selección

Sólo Pendientes por Recibo ←

Diseño del Reporte

Disposición: []

Figura 18: “Reporte de Equipos en Tránsito”
Fuente: (Telefónica, Sistema SAP)

c) La pestaña de solo pendientes por recibo, se debe desmarcar. Ver Listado detallado de Reporte de Equipos en Tránsito en la Tabla 20.

Tabla 20: “Listado detallado de Reporte de Equipos en Tránsito”

Nro Pedido de Traslado	Posición Ped.	Cod. Material	Descripción	Cantidad Pedida	Centro Suministrador	Almacén Suministrador	Fecha Pedido	Centro Receptor	Almacén Receptor	Segunda Sección	Nro. Entrega	Posición I
4890395149	10	1991	TARJETA SIM 64KB	1.500	VE70	0001	01.08.2013	VE01	0003		0600442146	
4890395223	10	4781	LG OPTIMUS G NEGRO (T4)	30	VE70	0001	01.08.2013	VE48	0003		0600443642	9001
	20	4922	HTC ONE S (T4)	104	VE70	0001	01.08.2013	VE48	0003		0600443642	9001
	30	4923	NOKIA C2-01 (T4)	45	VE70	0001	01.08.2013	VE48	0003		0600443642	9001
4890395224	10	4923	NOKIA C2-01 (T4)	15	VE70	0001	01.08.2013	VE25	0003		0600443638	9001
	10	4765	HTC ONE X NEGRO (T4)	16	VE70	0001	01.08.2013	VE30	0003		0600443641	9001
4890395225	20	4781	LG OPTIMUS G NEGRO (T4)	10	VE70	0001	01.08.2013	VE30	0003		0600443641	9001
	30	4923	NOKIA C2-01 (T4)	30	VE70	0001	01.08.2013	VE30	0003		0600443641	9001
	10	4781	LG OPTIMUS G NEGRO (T4)	10	VE70	0001	01.08.2013	VE27	0003		0600443639	9001
4890395227	10	4781	LG OPTIMUS G NEGRO (T4)	30	VE70	0001	01.08.2013	VE28	0003		0600443640	9001
	20	4922	HTC ONE S (T4)	40	VE70	0001	01.08.2013	VE28	0003		0600443640	9001
4890395228	30	4923	NOKIA C2-01 (T4)	30	VE70	0001	01.08.2013	VE28	0003		0600443640	9001
	10	1991	TARJETA SIM 64KB	750	VE70	0001	01.08.2013	VE24	0003		0600442150	9001
	20	4781	LG OPTIMUS G NEGRO (T4)	20	VE70	0001	01.08.2013	VE24	0003		0600443637	9001
4890395229	30	4923	NOKIA C2-01 (T4)	30	VE70	0001	01.08.2013	VE24	0003		0600443637	9001
	10	1991	TARJETA SIM 64KB	250	VE70	0001	01.08.2013	VE23	0003		0600443649	9001
	20	4923	NOKIA C2-01 (T4)	15	VE70	0001	01.08.2013	VE23	0003		0600443636	9001
4890395230	10	4765	HTC ONE X NEGRO (T4)	64	VE70	0001	01.08.2013	VE21	0003		0600443634	9001
	20	4781	LG OPTIMUS G NEGRO (T4)	20	VE70	0001	01.08.2013	VE21	0003		0600443634	9001
	30	5003	NOKIA 111 AZUL	10	VE70	0001	01.08.2013	VE21	0003		0600443634	9001
4890395231	10	1991	TARJETA SIM 64KB	250	VE70	0001	01.08.2013	VE22	0003		0600442148	9001
	10	4765	HTC ONE X NEGRO (T4)	64	VE70	0001	01.08.2013	VE22	0003		0600443635	9001
	30	4781	LG OPTIMUS G NEGRO (T4)	10	VE70	0001	01.08.2013	VE22	0003		0600443635	9001
4890395232	40	4922	HTC ONE S (T4)	24	VE70	0001	01.08.2013	VE22	0003		0600443635	9001
	50	4923	NOKIA C2-01 (T4)	30	VE70	0001	01.08.2013	VE22	0003		0600443635	9001
	10	4765	HTC ONE X NEGRO (T4)	16	VE70	0001	01.08.2013	VE12	0003		0600443632	9001
4890395233	20	4781	LG OPTIMUS G NEGRO (T4)	20	VE70	0001	01.08.2013	VE12	0003		0600443632	9001
	30	4922	HTC ONE S (T4)	24	VE70	0001	01.08.2013	VE12	0003		0600443632	9001
	40	4923	NOKIA C2-01 (T4)	30	VE70	0001	01.08.2013	VE12	0003		0600443632	9001
4890395234	10	1991	TARJETA SIM 64KB	500	VE70	0001	01.08.2013	VE10	0003		0600442147	9001
	20	4781	LG OPTIMUS G NEGRO (T4)	20	VE70	0001	01.08.2013	VE10	0003		0600443631	9001
	30	4922	HTC ONE S (T4)	40	VE70	0001	01.08.2013	VE10	0003		0600443631	9001

Fuente: (Telefónica, Sistema SAP)

“Propuesta de un Modelo de Planificación para la Asignación de Equipos Móviles, en Función de la Demanda, que atienda los requerimientos de Clientes de los segmentos PYME y Grandes Empresas, de una Compañía de Telecomunicaciones ubicada en Venezuela”

d) Una vez obtenido el listado, se extrae como fichero local a un archivo de Excel. La Tabla 21 representa el archivo en versión Excel.

Tabla 21: “Listado detallado de Reporte de Equipos en Tránsito”

Nro Pedido de Traslado	Posición Ped.	Cod. Material	Descripción	Cantidad Pedida	Centro Suministrador	Almacén Suministrador	Fecha Pedido	Centro Receptor	Almacén Receptor	Cantidad Ent.	Cantidad Rec.	Fecha Recepción
4890395149	10	1991	TARJETA SIM 64KB	1500	VE70	1	01.08.2013	VE01	3	1500	1500	05.08.2013
4890395223	10	4781	LG OPTIMUS G NEGRO (T4)	30	VE70	1	01.08.2013	VE48	3	30	30	06.08.2013
4890395223	20	4922	HTC ONE S (T4)	104	VE70	1	01.08.2013	VE48	3	104	104	06.08.2013
4890395223	30	4923	NOKIA C2-01 (T4)	45	VE70	1	01.08.2013	VE48	3	45	45	06.08.2013
4890395224	10	4923	NOKIA C2-01 (T4)	15	VE70	1	01.08.2013	VE25	3	15	15	06.08.2013
4890395225	10	4785	HTC ONE X NEGRO (T4)	16	VE70	1	01.08.2013	VE30	3	16	16	06.08.2013
4890395225	20	4781	LG OPTIMUS G NEGRO (T4)	10	VE70	1	01.08.2013	VE30	3	10	10	06.08.2013
4890395225	30	4923	NOKIA C2-01 (T4)	30	VE70	1	01.08.2013	VE30	3	30	30	06.08.2013
4890395226	10	4781	LG OPTIMUS G NEGRO (T4)	10	VE70	1	01.08.2013	VE27	3	10	10	07.08.2013
4890395227	10	4781	LG OPTIMUS G NEGRO (T4)	30	VE70	1	01.08.2013	VE28	3	30	30	06.08.2013
4890395227	20	4922	HTC ONE S (T4)	40	VE70	1	01.08.2013	VE28	3	40	40	06.08.2013
4890395227	30	4923	NOKIA C2-01 (T4)	30	VE70	1	01.08.2013	VE28	3	30	30	06.08.2013
4890395228	10	1991	TARJETA SIM 64KB	750	VE70	1	01.08.2013	VE24	3	750	750	06.08.2013
4890395228	20	4781	LG OPTIMUS G NEGRO (T4)	20	VE70	1	01.08.2013	VE24	3	20	20	06.08.2013
4890395228	30	4923	NOKIA C2-01 (T4)	30	VE70	1	01.08.2013	VE24	3	30	30	06.08.2013
4890395229	10	1991	TARJETA SIM 64KB	250	VE70	1	01.08.2013	VE23	3	250	250	06.08.2013
4890395229	20	4923	NOKIA C2-01 (T4)	15	VE70	1	01.08.2013	VE23	3	15	15	06.08.2013
4890395230	10	4785	HTC ONE X NEGRO (T4)	64	VE70	1	01.08.2013	VE21	3	64	64	06.08.2013
4890395230	20	4781	LG OPTIMUS G NEGRO (T4)	20	VE70	1	01.08.2013	VE21	3	20	20	06.08.2013
4890395230	30	5003	NOKIA 111 AZUL	10	VE70	1	01.08.2013	VE21	3	10	10	06.08.2013
4890395231	10	1991	TARJETA SIM 64KB	250	VE70	1	01.08.2013	VE22	3	250	250	06.08.2013
4890395231	20	4785	HTC ONE X NEGRO (T4)	64	VE70	1	01.08.2013	VE22	3	64	64	06.08.2013
4890395231	30	4781	LG OPTIMUS G NEGRO (T4)	10	VE70	1	01.08.2013	VE22	3	10	10	06.08.2013
4890395231	40	4922	HTC ONE S (T4)	24	VE70	1	01.08.2013	VE22	3	24	24	06.08.2013
4890395231	50	4923	NOKIA C2-01 (T4)	30	VE70	1	01.08.2013	VE22	3	30	30	06.08.2013

Fuente: (Telefónica, Sistema SAP)

Las columnas representan:

- Fecha Recepción (fecha en que se recibe)
- Fecha Pedido (fecha en que se realiza el pedido)
- Cantidad Ent. (cantidad entregada)
- Cantidad Rec. (cantidad recibida)

3) Supply Review

Este reporte es enviado generalmente a mediados del mes, de manera de tener a la brevedad posible, la información necesaria para la planificación del mes siguiente.

La responsable del envío del Supply Review es la Gerencia Logística Comercial. En la Tabla 22 se encuentra un ejemplo del Supply Review.

“Propuesta de un Modelo de Planificación para la Asignación de Equipos Móviles, en Función de la Demanda, que atienda los requerimientos de Clientes de los segmentos PYME y Grandes Empresas, de una Compañía de Telecomunicaciones ubicada en Venezuela”

Tabla 22: “Supply Review”

	B	C	D	E	F	G	H	I	
20	Planificación de la demanda SCM								
21	APO: Producto	Plan Mensual	1/ CDS	13/ PyME	2/ GGUU	4/ AA	Observaciones	Pendientes Julio	Derivados
22	3461/ TARJETA SIM 128 KB (2)	230.275	66.875	10.000	5.000	148.400		64.104	
23	3784/ TARJETA MICRO SIM 128 KB	38.000	24.000	5.000	3.000	6.000		26.469	
24	3970/ HUAWEI E173 (T2)	1.800	0	1.100	700	0		677	
25	4291/ ZTE MF193 HSDPA	0	0	0	0	0		0	
26	4462/ HUAWEI 3125I BLANCO FIJO GSM (KIT)	4.500	4.500	0	0	0		6.644	
27	4523/ KIT TV DTS-5416 AMPER	28.510	4.180	350	200	23.780		8.127	
28	4525/ KIT TV HD SAGEM	4.606	756	350	0	3.500		1.117	
29	4541/ SAMSUNG GALAXY NOTE 10.1" (T2)	0	0	0	0	0		161	
30	4543/ ALCATEL OT-358 (T2)	0	0	0	0	0		0	
31	4554/ HUAWEI G3512	0	0	0	0	0		0	
32	4622/ HUAWEI 3125I BLANCO FIJO GSM (T2) (KIT)	13.319	13.319	0	0	0		161	
33	4624/ HUAWEI FC312E NEGRO FIJO GSM (T2) (KIT)	10.343	2.513	0	0	7.830		0	
34	4625/ HUAWEI FC312E BLANCO FIJO GSM (T2) (KIT)	3.683	3.683	0	0	0		6.904	
35	4661/ TARJETA SIM NAND 128 KB	7.000	4.000	0	0	3.000		6.041	
36	4671/ KIT TV HD SAGEM CON LNB	0	0	0	0	0		0	
37	4693/ SONY XPERIA GO NEGRO	0	0	0	0	0		0	
38	4694/ SONY XPERIA GO AMARILLO	0	0	0	0	0		0	
39	4698/ MOVISTAR URBAN M AZUL	0	0	0	0	0		7.345	
40	4704/ LG OPTIMUS L9 NEGRO (T4)	0	0	0	0	0		0	
41	4705/ LG OPTIMUS L9 BLANCO (T4)	0	0	0	0	0		0	
42	4706/ LG OPTIMUS 3D MAX (T4)	0	0	0	0	0		0	

Fuente: (Telefónica, Gerencia Logística Comercial)

Dentro de la pestaña Supply Review con entregas, se debe fijar la planificación de la demanda SCM específicamente en las columnas de PYME y GGUU.

a) Se copia y pega en un archivo aparte, la columna de APO Producto junto con las de PYME, GGUU, gama comercial y grupo. Ver Tabla 23.

“Propuesta de un Modelo de Planificación para la Asignación de Equipos Móviles, en Función de la Demanda, que atienda los requerimientos de Clientes de los segmentos PYME y Grandes Empresas, de una Compañía de Telecomunicaciones ubicada en Venezuela”

Tabla 23: “Supply Review”

APO: Producto	13 / PyME	2 / GGUU	Gama comercial	Grupo
3461 / TARJETA SIM 128 KB (2)	10.000	5.000	Tarjetas SIM	TARJETAS
3784 / TARJETA MICRO SIM 128 KB	5.000	3.000	Tarjetas Micro SIM	TARJETAS
3970 / HUAWEI E173 (T2)	1.100	700	BAJA	INTERNET MOVIL
4523 / KIT TV DTS-5416 AMPER	350	200	BAJA	MOVISTAR TV
4525 / KIT TV HD SAGEM	350	0	ALTA	MOVISTAR TV
4764 / HTC ONE X BLANCO (T4)	1.000	500	SMARTPHONE	MOVIL
4765 / HTC ONE X NEGRO (T4)	1.400	1.500	SMARTPHONE	MOVIL
4770 / ALCATEL ONE TOUCH FIRE NARANJA (T4)	100	170	SMARTPHONE	MOVIL
4781 / LG OPTIMUS G NEGRO (T4)	1.610	290	SMARTPHONE	MOVIL
4821 / ZTE GRAND X	2.560	1.200	SMARTPHONE	MOVIL
4893 / HUAWEI ASCEND Y300 BLANCO	850	0	SMARTPHONE	MOVIL
4894 / HUAWEI ASCEND Y300 NEGRO	820	800	SMARTPHONE	MOVIL
4913 / ALCATEL OT-870 NEGRO (T4)	2.480	300	NO SMARTPHONE	MOVIL
4922 / HTC ONE S (T4)	1.100	1.000	SMARTPHONE	MOVIL
4923 / NOKIA C2-01 (T4)	160	580	NO SMARTPHONE	MOVIL
5003 / NOKIA 111 AZUL	1.470	1.200	NO SMARTPHONE	MOVIL
5013 / SONY XPERIA E NEGRO	1.590	1.500	SMARTPHONE	MOVIL

Fuente: (Telefónica, Gerencia Logística Comercial)

b) Luego de esto, se extrae el código de material de la columna APO Producto. Ver Tabla 24.

Tabla 24: “Supply Review”

COD. MATERIAL	APO: Producto	13 / PyME	2 / GGUU	Gama comercial	Grupo
3461	3461 / TARJETA SIM 128 KB (2)	10.000	5.000	Tarjetas SIM	TARJETAS
3784	3784 / TARJETA MICRO SIM 128 KB	5.000	3.000	Tarjetas Micro SIM	TARJETAS
3970	3970 / HUAWEI E173 (T2)	1.100	700	BAJA	INTERNET MOVIL
4523	4523 / KIT TV DTS-5416 AMPER	350	200	BAJA	MOVISTAR TV
4525	4525 / KIT TV HD SAGEM	350	0	ALTA	MOVISTAR TV
4764	4764 / HTC ONE X BLANCO (T4)	1.000	500	SMARTPHONE	MOVIL
4765	4765 / HTC ONE X NEGRO (T4)	1.400	1.500	SMARTPHONE	MOVIL
4770	4770 / ALCATEL ONE TOUCH FIRE NARANJA (T4)	100	170	SMARTPHONE	MOVIL
4781	4781 / LG OPTIMUS G NEGRO (T4)	1.610	290	SMARTPHONE	MOVIL
4821	4821 / ZTE GRAND X	2.560	1.200	SMARTPHONE	MOVIL
4893	4893 / HUAWEI ASCEND Y300 BLANCO	850	0	SMARTPHONE	MOVIL
4894	4894 / HUAWEI ASCEND Y300 NEGRO	820	800	SMARTPHONE	MOVIL
4913	4913 / ALCATEL OT-870 NEGRO (T4)	2.480	300	NO SMARTPHONE	MOVIL
4922	4922 / HTC ONE S (T4)	1.100	1.000	SMARTPHONE	MOVIL
4923	4923 / NOKIA C2-01 (T4)	160	580	NO SMARTPHONE	MOVIL
5003	5003 / NOKIA 111 AZUL	1.470	1.200	NO SMARTPHONE	MOVIL
5013	5013 / SONY XPERIA E NEGRO	1.590	1.500	SMARTPHONE	MOVIL

Fuente: Elaboración Propia

“Propuesta de un Modelo de Planificación para la Asignación de Equipos Móviles, en Función de la Demanda, que atienda los requerimientos de Clientes de los segmentos PYME y Grandes Empresas, de una Compañía de Telecomunicaciones ubicada en Venezuela”

c) Para terminar, solo falta categorizar los equipos y la clase, y éstos se obtienen a partir de los reportes de inventario comercial o a partir del área de terminales. En la Tabla 25 se muestra la versión final que se debe utilizar para la planificación.

Tabla 25: “Supply Review”

COD. MATERIAL	APO: Producto	13 / PyME	2 / GGUU	MARCA	Grupo	Gama comercial	CLASE
3461	3461 / TARJETA SIM 128 KB (2)	10.000	5.000	Tarjetas	TARJETAS	Tarjetas SIM	SIM
3784	3784 / TARJETA MICRO SIM 128 KB	5.000	3.000	Tarjetas	TARJETAS	Tarjetas Micro SIM	SIM MICRO
3970	3970 / HUAWEI E173 (T2)	1.100	700	HUAWEI	INTERNET MOVIL	BAJA	MODEM USB
4523	4523 / KIT TV DTS-5416 AMPER	350	200	AMPER	MOVISTAR TV	BAJA	KIT BASICO
4525	4525 / KIT TV HD SAGEM	350	0	SAGEM	MOVISTAR TV	ALTA	KIT HD
4764	4764 / HTC ONE X BLANCO (T4)	1.000	500	HTC	MOVIL	SMARTPHONE	SP PREMIUM
4765	4765 / HTC ONE X NEGRO (T4)	1.400	1.500	HTC	MOVIL	SMARTPHONE	SP PREMIUM
4770	4770 / ALCATEL ONE TOUCH FIRE NARANJA (T4)	100	170	ALCATEL	MOVIL	SMARTPHONE	SP BASICO
4781	4781 / LG OPTIMUS G NEGRO (T4)	1.610	290	LG	MOVIL	SMARTPHONE	SP PREMIUM
4821	4821 / ZTE GRAND X	2.560	1.200	ZTE	MOVIL	SMARTPHONE	SP ESTANDAR
4893	4893 / HUAWEI ASCEND Y300 BLANCO	850	0	HUAWEI	MOVIL	SMARTPHONE	SP BASICO
4894	4894 / HUAWEI ASCEND Y300 NEGRO	820	800	HUAWEI	MOVIL	SMARTPHONE	SP BASICO
4913	4913 / ALCATEL OT-870 NEGRO (T4)	2.480	300	ALCATEL	MOVIL	NO SMARTPHONE	NO SP FULL
4922	4922 / HTC ONE S (T4)	1.100	1.000	HTC	MOVIL	SMARTPHONE	SP PREMIUM
4923	4923 / NOKIA C2-01 (T4)	160	580	NOKIA	MOVIL	NO SMARTPHONE	NO SP FULL
5003	5003 / NOKIA 111 AZUL	1.470	1.200	NOKIA	MOVIL	NO SMARTPHONE	NO SP BASICO
5013	5013 / SONY XPERIA E NEGRO	1.590	1.500	SONY	MOVIL	SMARTPHONE	SP BASICO

Fuente: Elaboración Propia

4) Reporte de Inventario Comercial

Este archivo es enviado por la Gerencia Logística Comercial diariamente.

Ejemplo de este reporte se puede encontrar en la Tabla 26.

Tabla 26: “Reporte de Inventario Comercial”

Cod_Material	Texto	Marca	Grupo	Gama	Clase	Region_Comercial	Ce	Nombre_Ce	Alm	Nombre_Alm	Lote	naDeLibre_utilizaci
789	BATERIA TELULAR SX4E		ACCESORIOS	ACCESORIOS	BATERIA	ALMACÉN	VE70	LA VICTORIA	0026	VENTA WEB	GENERAL	94
789	BATERIA TELULAR SX4E		ACCESORIOS	ACCESORIOS	BATERIA	ANDES	VE21	SAN CRISTÓBAL	0013	PROCESO	GENERAL	6
789	BATERIA TELULAR SX4E		ACCESORIOS	ACCESORIOS	BATERIA	CENTRO	VE12	LA VIÑA	0013	PROCESO	GENERAL	18
789	BATERIA TELULAR SX4E		ACCESORIOS	ACCESORIOS	BATERIA	CENTRO OCCIDENTE	VE14	BARQUISIMETO	0013	PROCESO	GENERAL	1
252	BATERIA MOTO FALCON 8005C		ACCESORIOS	ACCESORIOS	BATERIA	GRAN CARACAS	VE43	DECACENTRO	0013	PROCESO	GENERAL	2
275	BATERIA GTRAN GCP4000 BLANCO		ACCESORIOS	ACCESORIOS	BATERIA	GRAN CARACAS	VE43	DECACENTRO	0013	PROCESO	GENERAL	4
276	BATERIA GTRAN GCP4000 PLOMO		ACCESORIOS	ACCESORIOS	BATERIA	GRAN CARACAS	VE43	DECACENTRO	0013	PROCESO	GENERAL	1
298	BATERIA STANDARD SAMSUNG SCH811		ACCESORIOS	ACCESORIOS	BATERIA	GRAN CARACAS	VE43	DECACENTRO	0013	PROCESO	GENERAL	4
706	BATERIA MOTO T720	MOTOROLA	ACCESORIOS	ACCESORIOS	BATERIA	GRAN CARACAS	VE43	DECACENTRO	0013	PROCESO	GENERAL	65
789	BATERIA TELULAR SX4E		ACCESORIOS	ACCESORIOS	BATERIA	GRAN CARACAS	VE43	DECACENTRO	0013	PROCESO	GENERAL	834
189	BATERIA BELLSOUTH VLC		ACCESORIOS	ACCESORIOS	BATERIA	GUAYANA	VE28	PUERTO ORDAZ	0013	PROCESO	GENERAL	1
252	BATERIA MOTO FALCON 8005C		ACCESORIOS	ACCESORIOS	BATERIA	GUAYANA	VE28	PUERTO ORDAZ	0013	PROCESO	GENERAL	1
789	BATERIA TELULAR SX4E		ACCESORIOS	ACCESORIOS	BATERIA	GUAYANA	VE28	PUERTO ORDAZ	0013	PROCESO	GENERAL	3
252	BATERIA MOTO FALCON 8005C		ACCESORIOS	ACCESORIOS	BATERIA	ORIENTE	VE25	EL TIGRE	0013	PROCESO	GENERAL	15
276	BATERIA GTRAN GCP4000 PLOMO		ACCESORIOS	ACCESORIOS	BATERIA	ORIENTE	VE26	CUMANÁ	0013	PROCESO	PROMO 1	1

Fuente: (Telefónica, Gerencia Logística Comercial)

“Propuesta de un Modelo de Planificación para la Asignación de Equipos Móviles, en Función de la Demanda, que atienda los requerimientos de Clientes de los segmentos PYME y Grandes Empresas, de una Compañía de Telecomunicaciones ubicada en Venezuela”

5) Lista de Espera

Se debe pedir los días martes al área de ATC (atención al cliente) el reporte actualizado, antes de realizar la planificación. En la Tabla 27 se encuentra un ejemplo de Lista de Espera.

Tabla 27: “Lista de Espera”

Tipo	Modelo	CARACAS	CENTRO - COMERCIAL	CENTRO LLANOS	CENTRO OCCIDENTE	GUAYANA	GUAYANA - CIUDAD BOLIVAR	GUAYANA - MATURIN	GUAYANA - PTO CPDZA
Empresas	BB BOLD 9790 NEGRO (T2)	111						35	
	BB Z10 NEGRO	504	109	49	38			22	17
	HTC ONE S (T2)	24	48		3				3
	HUAWEI ASCEND Y200 BLANCO	75							
	HUAWEI ASCEND Y200 NEGRO	104	23						70
	HUAWEI G3512	14							
	HUAWEI G5520 NEGRO	100							
	IPHONE 5 16GB NEGRO	803	133	58	186			39	59
	NOKIA 111 NEGRO (T4)	10							
	NOKIA C2-01	23							
	SAM GALAXY CHAT NEGRO (T4)	7							
	SAM GALAXY S3 MINI AZUL (T3)	9		10					
	SAMSUNG GALAXY S III AZUL (T2)	72	63		14		1	6	
	SONY XPERIA J NEGRO	4	1						
	TELLULAR S X9E GSM	151							
	SAMSUNG GALAXY TAB (T2)	81			30			3	44
HTC ONE X NEGRO (T2)		1							

Fuente: (Telefónica, Atención al Cliente)

6) Inventario en el Almacén de la Victoria

a) Se debe usar el sistema SAP y entrar en la transacción de código ZVEMMR004 de nombre “Reporte disponibilidad de Inventario”. Ver Figura 19.

Disponibilidad de Inventario

Delimitación de Datos

Centro: ve70 a

Almacén: 0001 a

Lote: a

Material: a

Clase: a

Sector: a

Organización de ventas: a

Diseño del Reporte

Variante de visualización: /INV PAS D.

Figura 19: “Reporte disponibilidad de Inventario”

Fuente: (Telefónica, Sistema SAP)

“Propuesta de un Modelo de Planificación para la Asignación de Equipos Móviles, en Función de la Demanda, que atienda los requerimientos de Clientes de los segmentos PYME y Grandes Empresas, de una Compañía de Telecomunicaciones ubicada en Venezuela”

b) El centro es el VE70 (La Victoria) y el almacén el 0001.

Este reporte es bastante pesado, es por esto que se deben buscar los materiales específicos que se quieren examinar. Para esto se insertan los códigos de material que se encuentran en el Supply Review, ya que efectivamente, hay que asegurarse de si todo lo que está en el mismo, se encuentra en el almacén central. Después de presionar la flecha aparece la pantalla que se aprecia en la Figura 20.

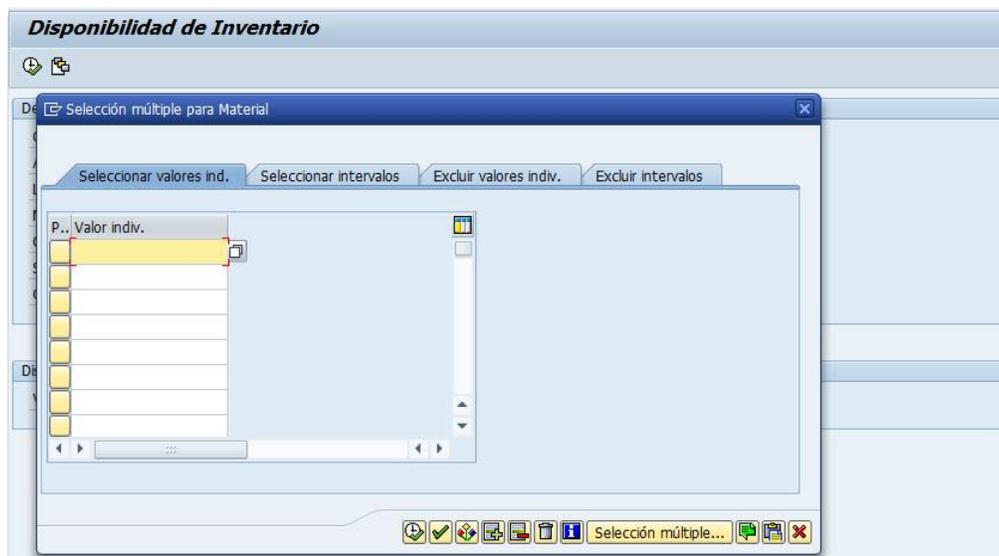


Figura 20: “Disponibilidad de Inventario”
Fuente: (Telefónica, Sistema SAP)

c) En la pantalla se deben pegar los códigos de material para realizar la búsqueda. Ver Figura 21.

“Propuesta de un Modelo de Planificación para la Asignación de Equipos Móviles, en Función de la Demanda, que atienda los requerimientos de Clientes de los segmentos PYME y Grandes Empresas, de una Compañía de Telecomunicaciones ubicada en Venezuela”

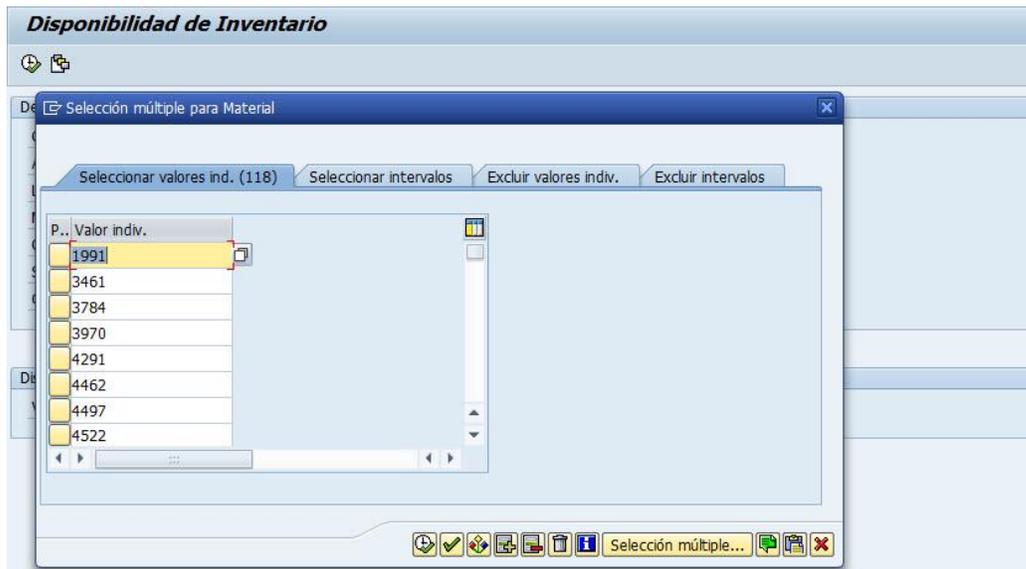


Figura 21: “Disponibilidad de Inventario”
Fuente: (Telefónica, Sistema SAP)

“Propuesta de un Modelo de Planificación para la Asignación de Equipos Móviles, en Función de la Demanda, que atienda los requerimientos de Clientes de los segmentos PYME y Grandes Empresas, de una Compañía de Telecomunicaciones ubicada en Venezuela”

Tabla 28: “Códigos de Material”

Disponibilidad de Inventario

Material	Denominación Material	Alma...	Lote	Σ Libre Utilizaci...	Σ Entre...	Σ Disponibilidad	Denominación Clase	Cen...
0000000000000019...	TARJETA SIM 64KB	0001					Tarjetas SIM	VE70
0000000000000019...	TARJETA SIM 64KB	0001	GENERAL	3.000	3.000		Tarjetas SIM	
0000000000000019...	TARJETA SIM 64KB	0001	PROMO 1	121		121	Tarjetas SIM	
0000000000000034...	TARJETA SIM 128 KB (2)	0001	GENERAL	2.616	2.500	116	Tarjetas SIM	
0000000000000034...	TARJETA SIM 128 KB (2)	0001	PROMO 1	1		1	Tarjetas SIM	
0000000000000037...	TARJETA MICRO SIM 128 KB	0001					Tarjetas SIM	
0000000000000037...	TARJETA MICRO SIM 128 KB	0001	GENERAL	24		24	Tarjetas SIM	
0000000000000039...	HUAWEI E173 (T2)	0001	GENERAL	20.280		20.280	Equipos de Internet Móvil	
0000000000000042...	ZTE MF193 HSDPA	0001	GENERAL	18.038		18.038	Equipos de Internet Móvil	
0000000000000044...	HUAWEI 3125I BLANCO FIDO GSM (...)	0001					Equipos Fijos	
0000000000000044...	HUAWEI 3125I BLANCO FIDO GSM (...)	0001	GENERAL	10		10	Equipos Fijos	
0000000000000045...	KIT TV 646V ECHOSTAR (T2)	0001					Equipos de TV Digital	
0000000000000045...	KIT TV 646V ECHOSTAR (T2)	0001	GENERAL	1.921	1.921		Equipos de TV Digital	
0000000000000045...	KIT TV DTS-5416 AMPER	0001					Equipos de TV Digital	
0000000000000045...	KIT TV DTS-5416 AMPER	0001	GENERAL	4		4	Equipos de TV Digital	
0000000000000045...	KIT TV HD SAGEM	0001					Banco Batería	
0000000000000045...	KIT TV HD SAGEM	0001	GENERAL		1		Banco Batería	
0000000000000045...	HUAWEI G6006 NEGRO	0001	GENERAL	2		2	Banco Batería	
0000000000000046...	SONY XPERIA ARC U NEGRO	0001	GENERAL	4		4	Equipos y repuestos	
0000000000000046...	SONY XPERIA TIPO AZUL	0001	GENERAL	3		3	Equipos y repuestos	
0000000000000046...	HUAWEI FC312E NEGRO FIDO GSM (...)	0001	GENERAL	36		36	Banco Batería	
0000000000000046...	HUAWEI FC312E BLANCO FIDO GSM (...)	0001					Equipos y repuestos	
0000000000000046...	HUAWEI FC312E BLANCO FIDO GSM (...)	0001	GENERAL	1		1	Equipos y repuestos	
0000000000000046...	TARJETA SIM NANO 128 KB	0001					Banco Batería	
0000000000000046...	TARJETA SIM NANO 128 KB	0001	GENERAL	69.450	50	69.400	Banco Batería	
0000000000000046...	KIT TV HD SAGEM CON LNB	0001					Clasificación para equipos para la venta	
0000000000000046...	KIT TV HD SAGEM CON LNB	0001	GENERAL	4		4	Clasificación para equipos para la venta	
0000000000000046...	MOVISTAR MATCH NEGRO	0001	GENERAL	3		3	Equipos Móviles	
0000000000000046...	MOVISTAR URBAN M AZUL	0001					Clasificación para equipos para la venta	
0000000000000046...	MOVISTAR URBAN M AZUL	0001	GENERAL	82.094	18	82.076	Clasificación para equipos para la venta	

Fuente: (Telefónica, Sistema SAP)

d) Una vez que se tiene el listado detallado, se extrae el archivo en formato Excel. Ver Tabla 29.

“Propuesta de un Modelo de Planificación para la Asignación de Equipos Móviles, en Función de la Demanda, que atienda los requerimientos de Clientes de los segmentos PYME y Grandes Empresas, de una Compañía de Telecomunicaciones ubicada en Venezuela”

Tabla 29: “Códigos de Material”

Material	Denominación Material	Almacén	Lote	Libre Utilización	Entregas	Disponibilidad	Denominación Clase	Centro
1991	TARJETA SIM 64KB	1					Tarjetas SIM	VE70
1991	TARJETA SIM 64KB	1	GENERAL	3.000	3.000		Tarjetas SIM	VE70
1991	TARJETA SIM 64KB	1	PROMO 1	121		121	Tarjetas SIM	VE70
3461	TARJETA SIM 128 KB (2)	1	GENERAL	2.616	2.500	116	Tarjetas SIM	VE70
3461	TARJETA SIM 128 KB (2)	1	PROMO 1	1		1	Tarjetas SIM	VE70
3784	TARJETA MICRO SIM 128 KB	1					Tarjetas SIM	VE70
3784	TARJETA MICRO SIM 128 KB	1	GENERAL	24		24	Tarjetas SIM	VE70
3970	HUAWEI E173 (T2)	1	GENERAL	20.280		20.280	Equipos de Internet Móvil	VE70
4291	ZTE MF193 HSDPA	1	GENERAL	18.038		18.038	Equipos de Internet Móvil	VE70
4462	HUAWEI 3125I BLANCO FIJO GSM (KIT)	1					Equipos Fijos	VE70
4462	HUAWEI 3125I BLANCO FIJO GSM (KIT)	1	GENERAL	10		10	Equipos Fijos	VE70
4522	KIT TV 646V ECHOSTAR (T2)	1					Equipos de TV Digital	VE70
4522	KIT TV 646V ECHOSTAR (T2)	1	GENERAL	1.921	1.921		Equipos de TV Digital	VE70
4523	KIT TV DTS-5416 AMPER	1					Equipos de TV Digital	VE70
4523	KIT TV DTS-5416 AMPER	1	GENERAL	4		4	Equipos de TV Digital	VE70
4525	KIT TV HD SAGEM	1					Banco Batería	VE70

Fuente: (Telefónica, Sistema SAP)

Este archivo servirá posteriormente para cruzarlo contra el Supply Review y validar si efectivamente lo que está dentro del mismo se encuentra en el almacén de la Victoria.

7) Necesidad de los clientes

Se recomienda marcar estos requerimientos con algún color en el correo, de esta manera será más fácil reconocerlos. Como las planificaciones se hacen cada semana, es recomendable asignarle un color distinto a cada semana, para organizarse y no perder el seguimiento. Un Ejemplo de un requerimiento puntual de un cliente del segmento GGUU se puede encontrar en la Figura 22.

“Propuesta de un Modelo de Planificación para la Asignación de Equipos Móviles, en Función de la Demanda, que atienda los requerimientos de Clientes de los segmentos PYME y Grandes Empresas, de una Compañía de Telecomunicaciones ubicada en Venezuela”

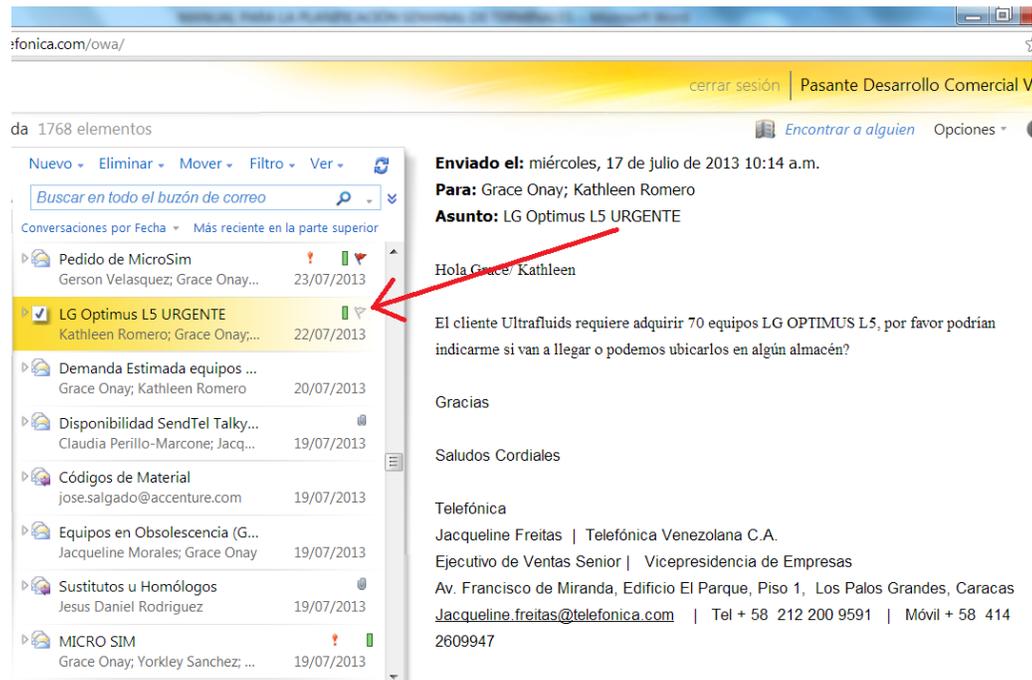


Figura 22: “Correo Interno de la Empresa”
Fuente: (Telefónica, Gerencia Logística Comercial)

8) Formatos de Solicitud

A continuación se presenta una serie de pasos para poder descargar los formatos de solicitud del sistema SAP.

a) Se hace doble clic sobre SAP SCM Producción. Ver ejemplo en la Figura 23.

“Propuesta de un Modelo de Planificación para la Asignación de Equipos Móviles, en Función de la Demanda, que atienda los requerimientos de Clientes de los segmentos PYME y Grandes Empresas, de una Compañía de Telecomunicaciones ubicada en Venezuela”

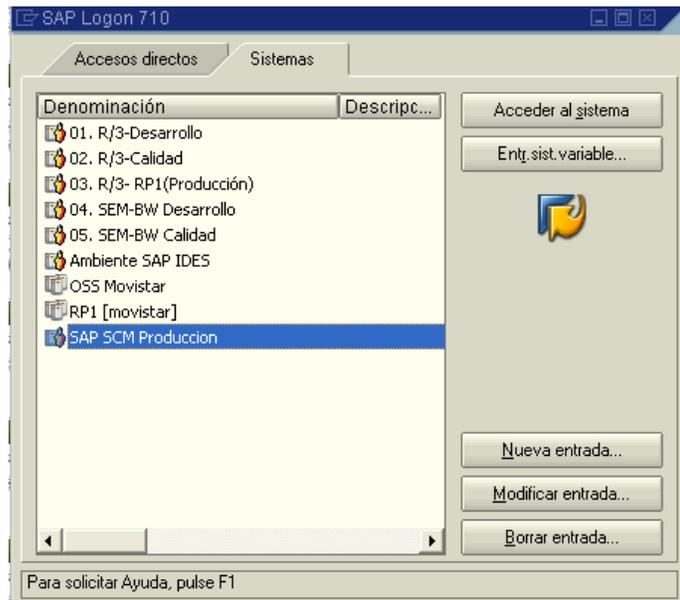


Figura 23: “Sistema SAP”
Fuente: (Telefónica, Sistema SAP)

b) Posteriormente se coloca la información de usuario y clave: respectivamente. Ver Figura 24

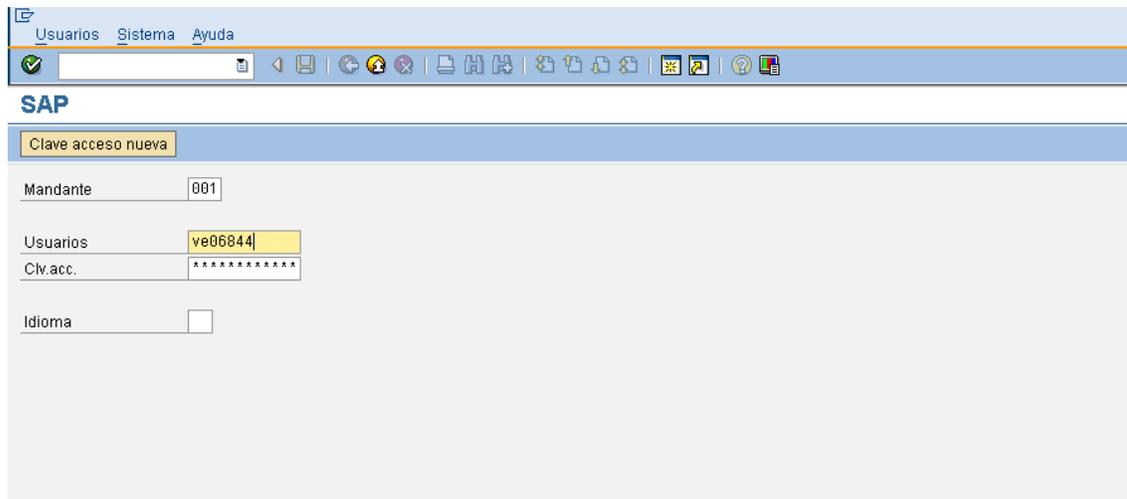


Figura 24: “Sistema SAP”
Fuente: (Telefónica, Sistema SAP)

“Propuesta de un Modelo de Planificación para la Asignación de Equipos Móviles, en Función de la Demanda, que atienda los requerimientos de Clientes de los segmentos PYME y Grandes Empresas, de una Compañía de Telecomunicaciones ubicada en Venezuela”

c) Seguidamente se hace doble clic en la carpeta de Favoritos en el Acceso de Supply and Demand Planner. Ver Figura 25

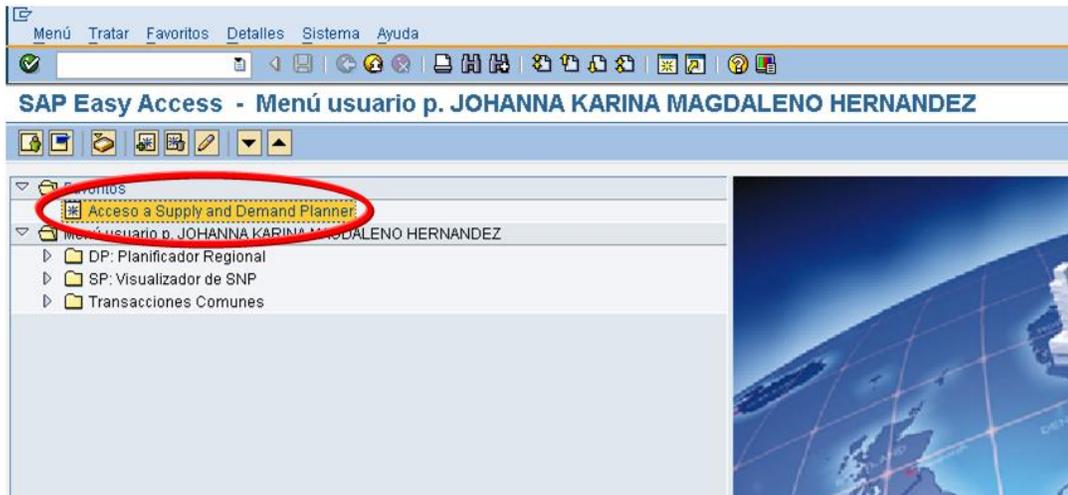


Figura 25: “Sistema SAP”
Fuente: (Telefónica, Sistema SAP)

d) Posteriormente se hace doble clic en PYMES_TODO. Ver Figura 26.

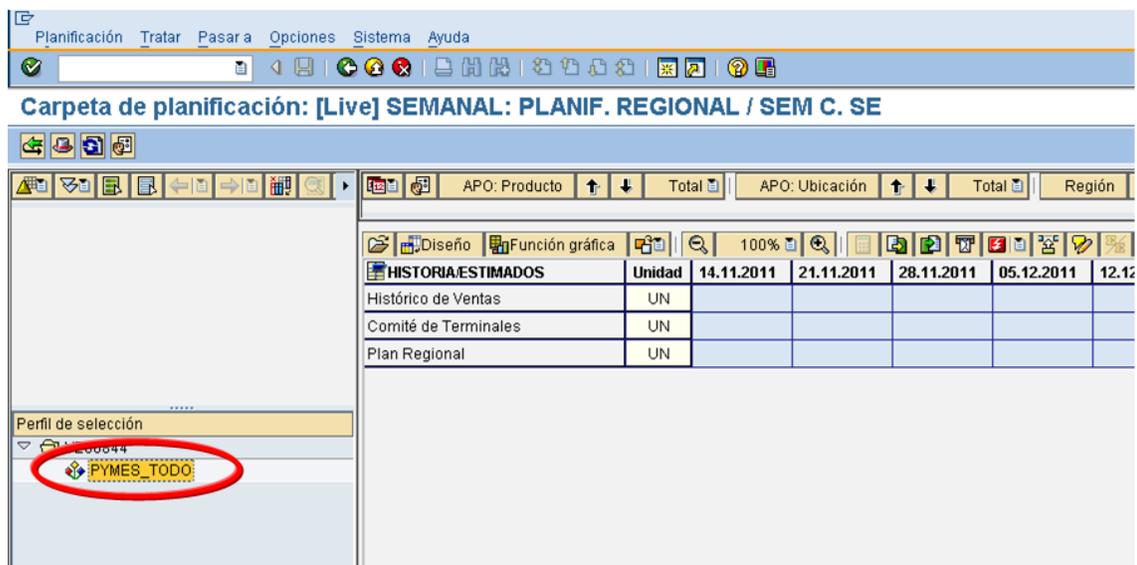


Figura 26: “Sistema SAP”
Fuente: (Telefónica, Sistema SAP)

“Propuesta de un Modelo de Planificación para la Asignación de Equipos Móviles, en Función de la Demanda, que atienda los requerimientos de Clientes de los segmentos PYME y Grandes Empresas, de una Compañía de Telecomunicaciones ubicada en Venezuela”

e) Posteriormente se hace clic en el tercer botón para seleccionar todos los códigos creados en SAP. Ver Figura 27.

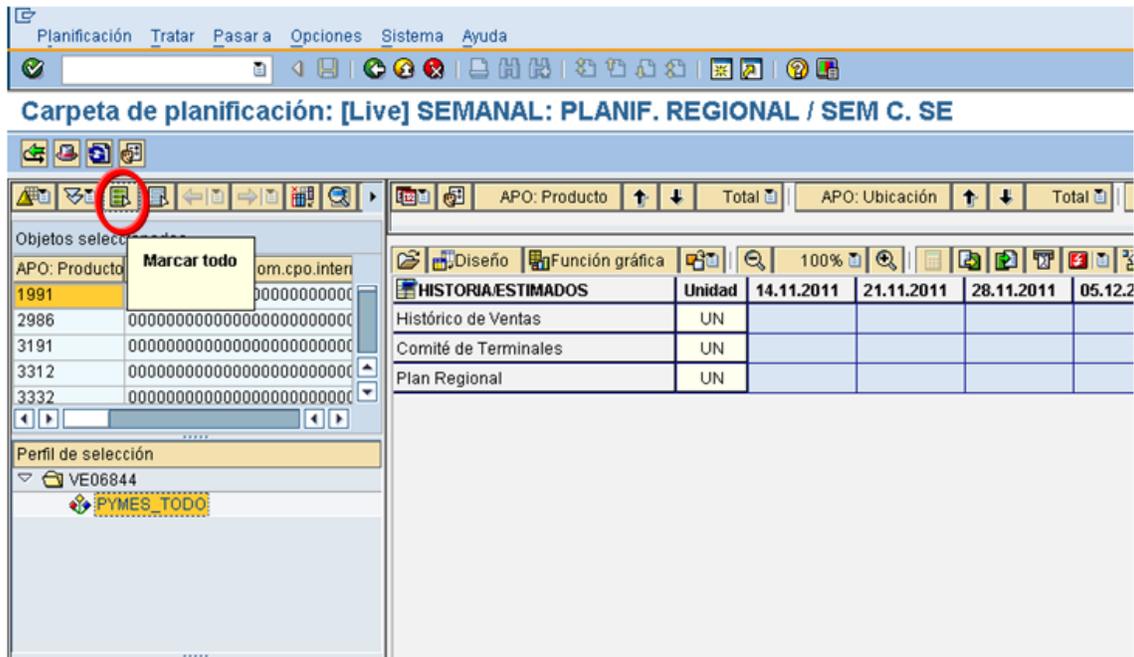


Figura 27: “Sistema SAP”
Fuente: (Telefónica, Sistema SAP)

f) Una vez seleccionados los códigos de materiales, se cargan los datos en el menú que se muestra. Ver Figura 28.

“Propuesta de un Modelo de Planificación para la Asignación de Equipos Móviles, en Función de la Demanda, que atienda los requerimientos de Clientes de los segmentos PYME y Grandes Empresas, de una Compañía de Telecomunicaciones ubicada en Venezuela”

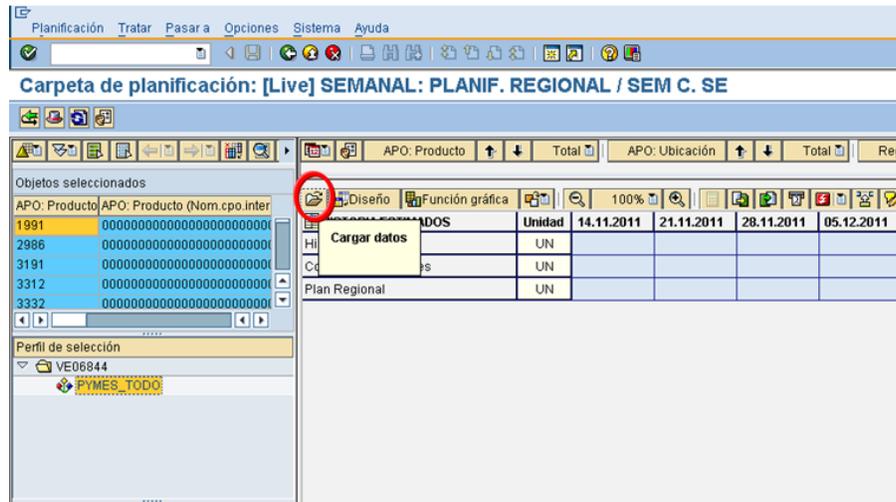


Figura 28: “Sistema SAP”
Fuente: (Telefónica, Sistema SAP)

g) Posteriormente se hace clic en el botón señalado y en el Tram 1 se desmarcan las opciones de Histórico de Ventas y Comité de Terminales, quedando solo la opción que dispone de datos (Plan Regional). Ver Figuras 29 y 30.



Figura 29: “Sistema SAP”
Fuente: (Telefónica, Sistema SAP)

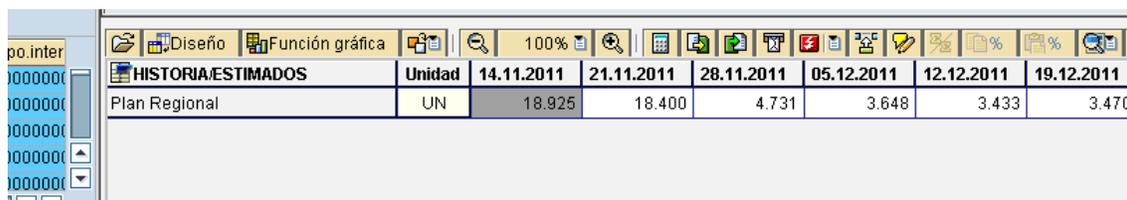


Figura 30: “Sistema SAP”
Fuente: (Telefónica, Sistema SAP)

“Propuesta de un Modelo de Planificación para la Asignación de Equipos Móviles, en Función de la Demanda, que atienda los requerimientos de Clientes de los segmentos PYME y Grandes Empresas, de una Compañía de Telecomunicaciones ubicada en Venezuela”

h) Posteriormente se hace clic sobre el APO Ubicación y se marca la opción de Detalles (tod.). Ver Figura 31

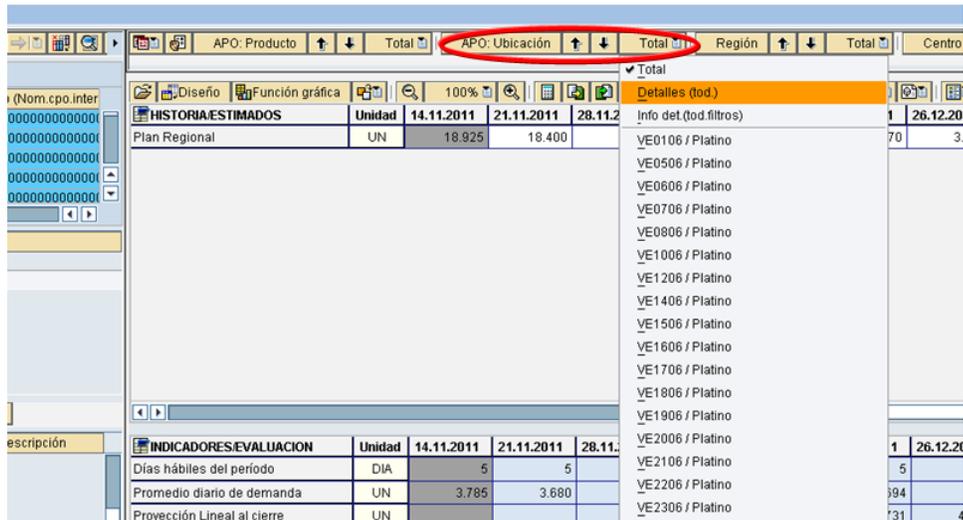


Figura 31: “Sistema SAP”
Fuente: (Telefónica, Sistema SAP)

i) Luego se hace clic sobre el APO Producto y se marca la opción de Detalles (tod.). Ver Figura 32

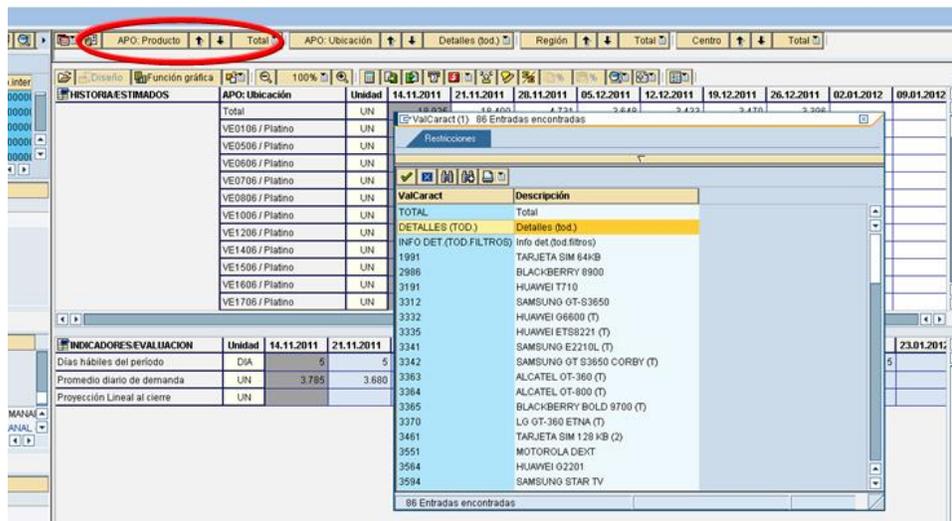


Figura 32: “Sistema SAP”
Fuente: (Telefónica, Sistema SAP)

“Propuesta de un Modelo de Planificación para la Asignación de Equipos Móviles, en Función de la Demanda, que atienda los requerimientos de Clientes de los segmentos PYME y Grandes Empresas, de una Compañía de Telecomunicaciones ubicada en Venezuela”

j) Posteriormente se hace clic en el botón señalado y en el Tram 1 se desmarcan las opciones de Histórico de Ventas y Comité de Terminales, quedando solo la opción que dispone de datos (Plan Regional). Ver Figuras 33 y 34

HISTORIA/ESTIMADOS	Unidad	14.11.2011	21.11.2011	28.11.2011	05.12.2011	12.12.2011	19.12	Tram1	16.01.20
Histórico de Ventas	UN							Tram2	
Comité de Terminales	UN	5.710	5.716	2.431	3.648	3.433		3.470	3.
Plan Regional	UN	18.925	18.400	4.731	3.648	3.433		3.470	3.

Figura 33: “Sistema SAP”
Fuente: (Telefónica, Sistema SAP)

HISTORIA/ESTIMADOS	Unidad	14.11.2011	21.11.2011	28.11.2011	05.12.2011	12.12.2011	19.12.2011
Plan Regional	UN	18.925	18.400	4.731	3.648	3.433	3.470

Figura 34: “Sistema SAP”
Fuente: (Telefónica, Sistema SAP)

k) Finalmente se seleccionan las celdas a utilizar con los botones de Control + Botón izquierdo del mouse. Esta data es la que se copia en el archivo Excel para comenzar a realizar la planificación. Ver Figura 35

“Propuesta de un Modelo de Planificación para la Asignación de Equipos Móviles, en Función de la Demanda, que atienda los requerimientos de Clientes de los segmentos PYME y Grandes Empresas, de una Compañía de Telecomunicaciones ubicada en Venezuela”

APO: Ubicación	APO: Producto	Unidad	14.11.2011	21.11.2011	28.11.2011
Total	Total	UN	18.925	18.400	4
	Total	UN			
	1991 / TARJETA SIM 64KB	UN			
	3461 / TARJETA SIM 128 KB	UN			
	3594 / SAMSUNG STAR TV	UN			
	3638 / NOKIA 1616	UN			
	3645 / SAMSUNG GTI 570	UN			
	3673 / BESS VZ219	UN			
	3675 / BESS VZ100	UN			
	3795 / HUAWEI ETS8321	UN			
	3796 / ZTE WP 623 GSM(K	UN			
	3922 / ALCATEL OT-880 (UN			

Figura 35: “Sistema SAP”
Fuente: (Telefónica, Sistema SAP)

l) Se copian ambos formatos al archivo Excel, ya que hay uno para GGUU, y uno para PYME. Ver Tabla 30.

Tabla 30: “Sistema SAP en Excel”

APO: Ubicación	APO: Producto	02.09.2013
Total	Total	
VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	Total	
VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	3461 / TARJETA SIM 128 KB (2)	
VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	3784 / TARJETA MICRO SIM 128 KB	
VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	3970 / HUAWEI E173 (T2)	
VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	4291 / ZTE MF193 HSDPA	
VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	4462 / HUAWEI 31251 BLANCO FIJO GSM (KIT)	
VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	4497 / SAMSUNG GALAXY S III AZUL (T2)	
VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	4523 / KIT TV DTS-5416 AMPER	
VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	4525 / KIT TV HD SAGEM	
VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	4541 / SAMSUNG GALAXY NOTE 10.1" (T2)	
VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	4543 / ALCATEL OT-358 (T2)	
VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	4552 / BLACKBERRY BOLD 9790 BLANCO (T2)	
VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	4553 / BLACKBERRY CURVE 9320 NEGRO	
VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	4554 / HUAWEI G3512	
VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	4555 / HUAWEI G6006 NEGRO	
VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	4561 / SAMSUNG GALAXY SIII BLANCO (T2)	

Fuente: (Telefónica, Sistema SAP)

“Propuesta de un Modelo de Planificación para la Asignación de Equipos Móviles, en Función de la Demanda, que atienda los requerimientos de Clientes de los segmentos PYME y Grandes Empresas, de una Compañía de Telecomunicaciones ubicada en Venezuela”

m) Luego de esto, se extrae de las columnas el código de material del equipo y su centro, quedando en definitiva el archivo. Ver Tabla 31.

Tabla 31: “Sistema SAP en Excel”

CENTRO	COD. MATERIAL	APO: Ubicación	APO: Producto	02.09.2013
Tota	Tota	Total	Total	
VE01	Tota	VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	Total	
VE01	3461	VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	3461 / TARJETA SIM 128 KB (2)	
VE01	3784	VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	3784 / TARJETA MICRO SIM 128 KB	
VE01	3970	VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	3970 / HUAWEI E173 (T2)	
VE01	4291	VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	4291 / ZTE MF193 HSDPA	
VE01	4462	VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	4462 / HUAWEI 3125I BLANCO FIJO GSM (KIT)	
VE01	4497	VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	4497 / SAMSUNG GALAXY S III AZUL (T2)	
VE01	4523	VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	4523 / KIT TV DTS-5416 AMPER	
VE01	4525	VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	4525 / KIT TV HD SAGEM	
VE01	4541	VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	4541 / SAMSUNG GALAXY NOTE 10.1" (T2)	
VE01	4543	VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	4543 / ALCATEL OT-358 (T2)	
VE01	4552	VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	4552 / BLACKBERRY BOLD 9790 BLANCO (T2)	
VE01	4553	VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	4553 / BLACKBERRY CURVE 9320 NEGRO	
VE01	4554	VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	4554 / HUAWEI G3512	

Fuente: (Telefónica, Sistema SAP)

Finalmente se tienen todos los elementos (inputs) necesarios para realizar la planificación.

Para realizar la planificación se recomienda colocar todos estos archivos en un solo archivo de Excel y darle nombre con la fecha del día para llevar un seguimiento. Ver ejemplo en Tabla 32.

“Propuesta de un Modelo de Planificación para la Asignación de Equipos Móviles, en Función de la Demanda, que atienda los requerimientos de Clientes de los segmentos PYME y Grandes Empresas, de una Compañía de Telecomunicaciones ubicada en Venezuela”

Tabla 32: “Ejemplo de Planificación”

A	B	C	D	E	F	G	H
CENTRO	COD. MATERIAL	APC: Ubicación	APC: Producto	02.09.2013	INVENTARIO		3
Tota	Tota	Total	Total		0		
VE01	Tota	VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	Total		0		
VE01	3461	VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	3461 / TARJETA SIM 128 KB (2)		190		
VE01	3784	VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	3784 / TARJETA MICRO SIM 128 KB		28		
VE01	3970	VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	3970 / HUAWEI E173 (T2)		415		
VE01	4291	VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	4291 / ZTE MF193 HSDPA		449		
VE01	4462	VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	4462 / HUAWEI 3125I BLANCO FIJO GSM (KIT)		10		
VE01	4497	VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	4497 / SAMSUNG GALAXY S III AZUL (T2)		0		
VE01	4523	VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	4523 / KIT TV DTS-5416 AMPER		5		
VE01	4525	VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	4525 / KIT TV HD SAGEM		0		
VE01	4541	VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	4541 / SAMSUNG GALAXY NOTE 10.1" (T2)		0		
VE01	4543	VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	4543 / ALCATEL OT-358 (T2)		25		
VE01	4552	VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	4552 / BLACKBERRY BOLD 9790 BLANCO (T2)		2		
VE01	4553	VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	4553 / BLACKBERRY CURVE 9320 NEGRO		160		
VE01	4554	VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	4554 / HUAWEI G3512		9		
VE01	4555	VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	4555 / HUAWEI G6006 NEGRO		0		
VE01	4561	VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	4561 / SAMSUNG GALAXY SIII BLANCO (T2)		3		
VE01	4582	VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	4582 / MOVISTAR CHAT +		0		
VE01	4611	VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	4611 / SONY XPERIA ARC U BLANCO		0		
VE01	4612	VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	4612 / SONY XPERIA ARC U NEGRO		0		
VE01	4613	VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	4613 / SONY XPERIA TIPO BLANCO		0		
VE01	4614	VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	4614 / SONY XPERIA TIPO AZUL		3		
VE01	4622	VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	4622 / HUAWEI 3125I BLANCO FIJO GSM (T2) (KIT)		0		
VE01	4624	VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	4624 / HUAWEI FC312E NEGRO FIJO GSM (T2) (KIT)		0		

Fuente: Elaboración Propia

Las pestañas representan:

- GGUU: el formato de solicitud de GGUU
- PYME: el formato de solicitud de PYME
- S.R GGUU: el Supply Review de GGUU
- S.R PYME: el Supply Review de PYME
- INVENT. 28-08-13: el inventario correspondiente al día de la planificación.
- L.E 27-08-13: la lista de espera más reciente que se tenga hasta esa fecha.
- INV. LA VICTORIA: el inventario del almacén central de la fecha.
- PEDIDOS: pedidos en tránsito.

“Propuesta de un Modelo de Planificación para la Asignación de Equipos Móviles, en Función de la Demanda, que atienda los requerimientos de Clientes de los segmentos PYME y Grandes Empresas, de una Compañía de Telecomunicaciones ubicada en Venezuela”

5.3.1.2 PASOS PARA PLANIFICAR

a) Se agrega el inventario correspondiente a cada fila del formato de solicitud para tener una idea de cuantas cantidades de ese código de material existen en ese centro. Ver ejemplo en Tabla 33.

Tabla 33: “Planificación”

CENTRO	COD. MATERIAL	APO: Ubicación	APO: Producto	02.09.2013	INVENTARIO		3
Tota	Tota	Total	Total		0		
VE01	Tota	VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	Total		0		
VE01	3461	VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	3461 / TARJETA SIM 128 KB (2)		190		
VE01	3784	VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	3784 / TARJETA MICRO SIM 128 KB		28		
VE01	3970	VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	3970 / HUAWEI E173 (T2)		415		
VE01	4291	VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	4291 / ZTE MF193 HSDPA		449		
VE01	4462	VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	4462 / HUAWEI 3125I BLANCO FIJO GSM (KIT)		10		
VE01	4497	VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	4497 / SAMSUNG GALAXY S III AZUL (T2)		0		
VE01	4523	VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	4523 / KIT TV DTS-5416 AMPER		5		
VE01	4525	VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	4525 / KIT TV HD SAGEM		0		
VE01	4541	VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	4541 / SAMSUNG GALAXY NOTE 10.1" (T2)		0		
VE01	4543	VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	4543 / ALCATEL OT-358 (T2)		25		
VE01	4552	VE0103 / Grandes Usuarios - Telcel Parque Canaima	4552 / BLACKBERRY BOLD 9790 BLANCO (T2)		2		

Fuente: Elaboración Propia

Esto se realiza mediante la fórmula sumar.si.conjunto en donde el rango de suma corresponde al inventario de suma libre, utilización que se encuentra en la pestaña de inventario, y los rangos de criterios son el código de material, el centro y el almacén correspondiente.

El mismo proceso se aplica para el formato de solicitud de PYME. Ver Tabla 34.

“Propuesta de un Modelo de Planificación para la Asignación de Equipos Móviles, en Función de la Demanda, que atienda los requerimientos de Clientes de los segmentos PYME y Grandes Empresas, de una Compañía de Telecomunicaciones ubicada en Venezuela”

Tabla 34: “Planificación”

CENTRO	COD. MATERIAL	APO: Ubicación	APO: Producto	02.09.2013	INVENTARIO	6
Tota	Tota	Total	Total		0	
VE01	Tota	VE0106 / Platino - Telcel Parque Canaima	Total		0	
VE01	3461	VE0106 / Platino - Telcel Parque Canaima	3461 / TARJETA SIM 128 KB (2)		0	
VE01	3784	VE0106 / Platino - Telcel Parque Canaima	3784 / TARJETA MICRO SIM 128 KB		0	
VE01	3970	VE0106 / Platino - Telcel Parque Canaima	3970 / HUAWEI E173 (T2)		0	
VE01	4291	VE0106 / Platino - Telcel Parque Canaima	4291 / ZTE MF193 HSDPA		0	
VE01	4462	VE0106 / Platino - Telcel Parque Canaima	4462 / HUAWEI 3125I BLANCO FIJO GSM (KIT)		0	
VE01	4497	VE0106 / Platino - Telcel Parque Canaima	4497 / SAMSUNG GALAXY S III AZUL (T2)		0	
VE01	4523	VE0106 / Platino - Telcel Parque Canaima	4523 / KIT TV DTS-5416 AMPER		0	
VE01	4525	VE0106 / Platino - Telcel Parque Canaima	4525 / KIT TV HD SAGEM		0	
VE01	4541	VE0106 / Platino - Telcel Parque Canaima	4541 / SAMSUNG GALAXY NOTE 10.1" (T2)		0	
VE01	4543	VE0106 / Platino - Telcel Parque Canaima	4543 / ALTCATEL OT-358 (T2)		0	
VE01	4552	VE0106 / Platino - Telcel Parque Canaima	4552 / BLACKBERRY BOLD 9790 BLANCO (T2)		0	
VE01	4553	VE0106 / Platino - Telcel Parque Canaima	4553 / BLACKBERRY CURVE 9320 NEGRO		0	
VE01	4554	VE0106 / Platino - Telcel Parque Canaima	4554 / HUAWEI G3512		0	
VE01	4555	VE0106 / Platino - Telcel Parque Canaima	4555 / HUAWEI G6006 NEGRO		0	
VE01	4561	VE0106 / Platino - Telcel Parque Canaima	4561 / SAMSUNG GALAXY SIII BLANCO (T2)		0	
VE01	4582	VE0106 / Platino - Telcel Parque Canaima	4582 / MOVISTAR CHAT +		0	
VE01	4611	VE0106 / Platino - Telcel Parque Canaima	4611 / SONY XPERIA ARC U BLANCO		0	
VE01	4612	VE0106 / Platino - Telcel Parque Canaima	4612 / SONY XPERIA ARC U NEGRO		0	
VE01	4613	VE0106 / Platino - Telcel Parque Canaima	4613 / SONY XPERIA TIPO BLANCO		0	
VE01	4614	VE0106 / Platino - Telcel Parque Canaima	4614 / SONY XPERIA TIPO AZUL		0	
VE01	4622	VE0106 / Platino - Telcel Parque Canaima	4622 / HUAWEI 3125I BLANCO FIJO GSM (T2) (KIT)		0	
VE01	4624	VE0106 / Platino - Telcel Parque Canaima	4624 / HUAWEI FC312E NEGRO FIJO GSM (T2) (KIT)		0	

Fuente: Elaboración Propia

- b) Si existen modelos en el Supply Review que se encuentren en la lista de espera, se deben asignar esas unidades en el formato de solicitud correspondiente. Las unidades se escriben en la columna donde está colocada la fecha (02.09.2013). Ver Tabla 34.
- c) Si existen necesidades de los clientes que constituyen negociaciones ya cerradas se deben tomar en cuenta para la planificación y escribir estas cantidades en el formato.
- d) Por último, si queda inventario en el Supply Review después de haber suplido las dos primeras prioridades que son la lista de espera y los requerimientos de los clientes o regiones, se deben asignar las cantidades restantes de acuerdo al histórico de salidas de inventarios que es lo más cercano a la demanda.

Ejemplo:

Si en el Supply Review de PYME de este mes se otorgan 225 unidades del modelo BLACKBERRY BOLD 9790 NEGRO de código de material 4836 y en la lista de espera hay 100 requerimientos, y vía correo electrónico existen 25 requerimientos,

pues existe un remanente de 100 unidades y para poderlas planificar se debe utilizar el archivo del histórico de salidas. El primer paso es identificar el sustituto del modelo en cuestión; esto se verifica con el listado de sustitutos que maneja el área de terminales la cual envía el reporte de manera semanal. La siguiente tabla es un ejemplo breve de algunos sustitutos.

Tabla 35: “Modelos y Sustitutos”

COD. MATERIAL	MODELO	SUSTITUTO
4707	ALCATEL OT-983 NEGRO (T2)	Alcatel OT-918
4708	ALCATEL OT-983 ROJO (T2)	Alcatel OT-918
4745	IPHONE 5 32GB BLANCO (T2)	Iphone 4S
4744	IPHONE 5 32GB NEGRO (T2)	Iphone 4S
4762	NOKIA 111 AZUL (T2)	Nokia C1
4761	NOKIA 111 NEGRO (T2)	Nokia C1
4763	NOKIA 111 ROSADO (T2)	Nokia C1
4766	SAMSUNG GALAXY CHAT BLANCO (T2)	Samsung Galaxy 551
4693	SONY XPERIA GO	SE Xperia Mini
4694	SONY XPERIA GO	SE Xperia Mini
4611	SONY XPERIA U	SE Xperia Mini
4612	SONY XPERIA U	SE Xperia Mini

Fuente: (Telefónica, Sistema SAP)

En caso de que exista un sustituto, se debe verificar el histórico de salidas y multiplicar por el factor correspondiente a las ponderaciones de cada uno de los centros.

De no ser así, se debe identificar la gama y la clase del modelo. En este caso se trata de un Smartphone de clase Smartphone Premium.

Una vez que ha sido categorizado el equipo se construye una tabla dinámica a partir de la data categorizada y extraída de SAP tomando los últimos 6 meses de salidas.

En la columna de planificación está el producto de las 100 unidades por sus respectivas ponderaciones por centro. En teoría, estas son las cifras que deben ir en el formato de solicitud, sin embargo el master box influye y hay que fijarse en cuanto es el

“Propuesta de un Modelo de Planificación para la Asignación de Equipos Móviles, en Función de la Demanda, que atienda los requerimientos de Clientes de los segmentos PYME y Grandes Empresas, de una Compañía de Telecomunicaciones ubicada en Venezuela”

paquete mínimo de unidades que se puede mandar por centro, para que en base a eso, se realice una planificación óptima.

e) Posteriormente, para cargar la información en SAP, se realiza el mismo procedimiento del punto 8 (Formatos de Solicitud), solo que al llegar al final de los pasos, se debe borrar el primer total y luego hacer un copiar y pegar desde el archivo de Excel hacia SAP desde el primer código de material. Seguidamente se valida que el monto sea igual al total requerido y finalmente se guarda en el botón superior de guardar. Ver Figura 36.



Figura 36: “Planificación”
Fuente: (Telefónica, Sistema SAP)

f) Estos números de pedidos son enviados a cada región (se notifica a cada región los pedidos asociados a su región) para que le hagan seguimiento de sus llegadas. En caso de algún reclamo (no llegada de algún terminal) se le pide apoyo al equipo de Logística.

g) Las notificaciones de los números de pedidos se envían por correo al gerente y administrador de ventas de cada región.

h) Por último se debe tomar en cuenta la realización de un seguimiento semanal del proceso, y por ser esta la primera planificación del mes, no lo incluye. En la planificación de la próxima semana se deben agregar a las pestañas del Supply Review, los pedidos realizados, las unidades recibidas y la diferencia, con esto se puede comprobar que efectivamente se agoten las unidades que nos otorga el Supply Review a lo largo del mes.

“Propuesta de un Modelo de Planificación para la Asignación de Equipos Móviles, en Función de la Demanda, que atienda los requerimientos de Clientes de los segmentos PYME y Grandes Empresas, de una Compañía de Telecomunicaciones ubicada en Venezuela”

Ejemplo para GGUU: Ver Tabla 36

Tabla 36: “Ejemplo de Planificación para GGUU”

COD. MATERIAL	MODELO	GRUPO	S.R GGUU	PEDIDOS	RECIBIDOS	DIFERENCIA	LA VICTORIA
3461	TARJETA SIM 128 KB (2)	TARJETAS	6000				116
3784	TARJETA MICRO SIM 128 KB	TARJETAS	5000				24
3970	HUAWEI E173 (T2)	INTERNET MOVIL	500				20280
4523	KIT TV DTS-5416 AMPER	MOVISTAR TV	100				4
4625	HUAWEI FC312E BLANCO FIJO GSM (T2) (KIT)	FIJO	300				1
4781	LG OPTIMUS G NEGRO (T4)	MOVIL	225				572
4881	BLACKBERRY Z10 BLANCO (T4)	MOVIL	150				175
4894	HUAWEI ASCEND Y300 NEGRO	MOVIL	270				8708
4913	ALCATEL OT-870 NEGRO (T4)	MOVIL	500				5835
4992	HUAWEI ASCEND W1 AZUL	MOVIL	150				13326
5003	NOKIA 111 AZUL	MOVIL	880				20070

Fuente: Elaboración Propia

A partir de la segunda planificación semanal del mes, se debe realizar un seguimiento a las cantidades despachadas por Logística. En la columna de pedidos se agrega la suma de las cantidades por modelo que fueron planificadas en el formato de solicitud. La columna de recibidos va a contener los pedidos en tránsito generados por Logística. La columna de diferencia es sencillamente la resta entre lo pedido y lo recibido.

Ejemplo para PYME: Ver Tabla 37

Tabla 37: “Ejemplo de Planificación para PYME”

COD. MATERIAL	MODELO	GRUPO	S.R PYME	PEDIDOS	RECIBIDOS	DIFERENCIA	LA VICTORIA
3461	TARJETA SIM 128 KB (2)	TARJETAS	8000				116
3784	TARJETA MICRO SIM 128 KB	TARJETAS	5000				24
3970	HUAWEI E173 (T2)	INTERNET MOVIL	900				20280
4523	KIT TV DTS-5416 AMPER	MOVISTAR TV	600				4
4525	KIT TV HD SAGEM	MOVISTAR TV	250				0
4622	HUAWEI 3125I BLANCO FIJO GSM (T2) (KIT)	FIJO	500				0
4625	HUAWEI FC312E BLANCO FIJO GSM (T2) (KIT)	FIJO	1000				1
4764	HTC ONE X BLANCO (T4)	MOVIL	250				265
4781	LG OPTIMUS G NEGRO (T4)	MOVIL	340				572
4835	BLACKBERRY CURVE 9320 NEGRO (T3)	MOVIL	500				15
4913	ALCATEL OT-870 NEGRO (T4)	MOVIL	1750				5835
4992	HUAWEI ASCEND W1 AZUL	MOVIL	200				13326
5003	NOKIA 111 AZUL	MOVIL	870				20070

Fuente: Elaboración Propia

“Propuesta de un Modelo de Planificación para la Asignación de Equipos Móviles, en Función de la Demanda, que atienda los requerimientos de Clientes de los segmentos PYME y Grandes Empresas, de una Compañía de Telecomunicaciones ubicada en Venezuela”

El mismo caso aplica para PYME, donde también se debe llevar un seguimiento al nivel de despacho de Logística.

Este seguimiento se realiza porque muchas veces no concuerdan las cantidades planificadas con las cantidades pedidas por el área.

Anexo 29

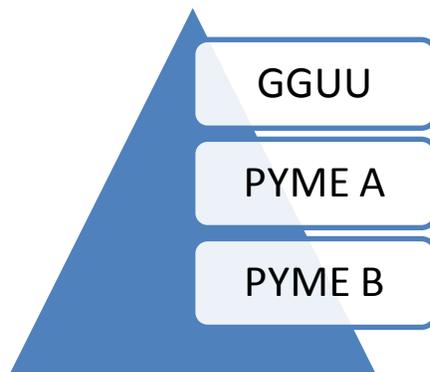


Figura 37: “Jerarquía de los clientes en la V.P de Empresas”

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 30

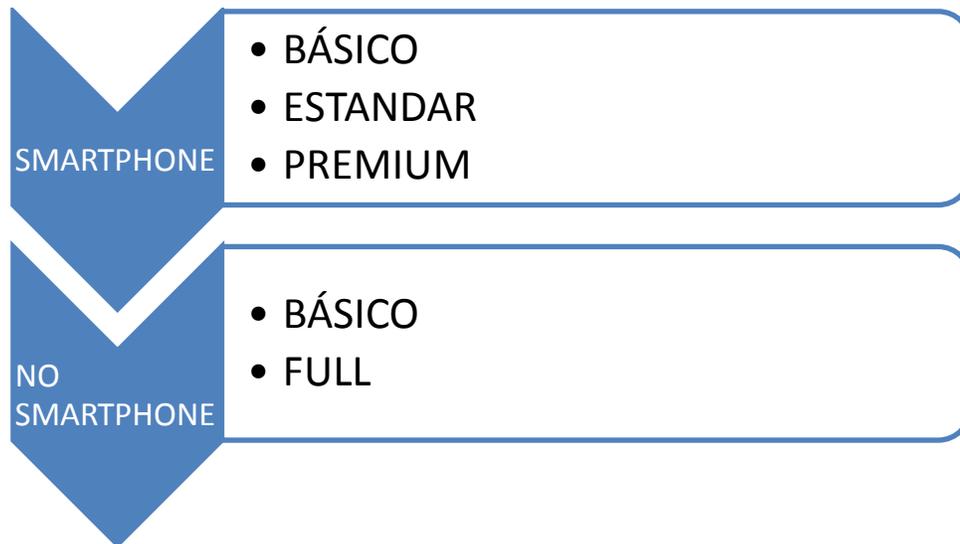


Figura 38: “Categorización de Equipos Móviles”
Fuente: Elaboración Propia

Anexo 31

A continuación se muestran los elementos que son considerados para la construcción de la demanda del segmento GGUU.

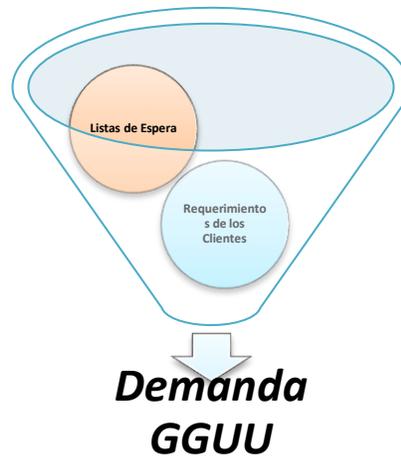


Figura 39: “Elementos que construyen la demanda del segmento GGUU”
Fuente: Elaboración Propia

Anexo 32

A continuación se muestran los elementos que son considerados para la construcción de la demanda del segmento PYME.

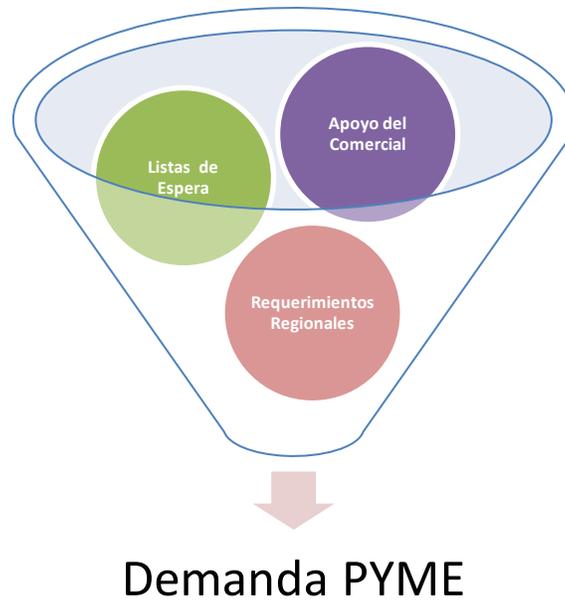


Figura 40: “Elementos que construyen la demanda del segmento PYME”
Fuente: Elaboración Propia

Anexo 33

A continuación se muestran las prioridades que deben ser utilizadas en el proceso de planificación semanal de equipos móviles:

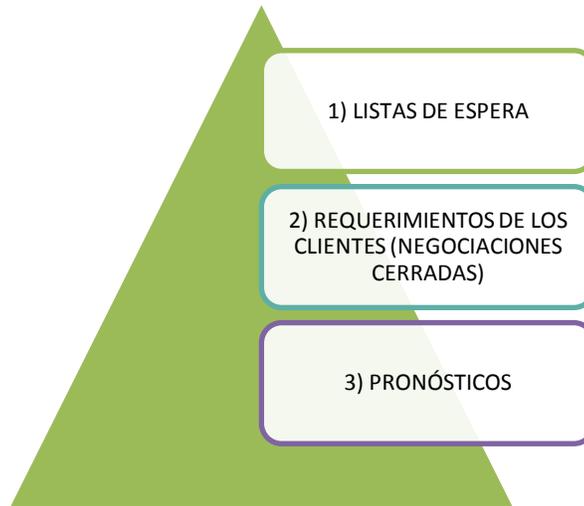


Figura 41: “Prioridades del Proceso de Planificación”
Fuente: Elaboración Propia

“Propuesta de un Modelo de Planificación para la Asignación de Equipos Móviles, en Función de la Demanda, que atienda los requerimientos de Clientes de los segmentos PYME y Grandes Empresas, de una Compañía de Telecomunicaciones ubicada en Venezuela”