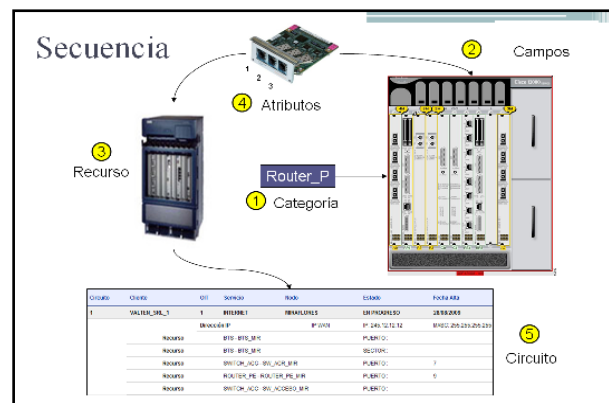


SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS EN EMPRESA DEL RUBRO DE TELECOMUNICACIONES

Al tiempo que el mercado exige más y mejores clases de servicio, la infraestructura tecnológica, y en especial los sistemas de información que soportaban la operación de las compañías de telecomunicaciones, han ido quedando rezagados por las limitaciones que presentan para satisfacer estas demandas adecuadamente.

Los cambios revolucionarios del mercado de las telecomunicaciones exigen un cambio en las plataformas de soporte. Los sistemas de nueva generación deben tener, entre muchas otras características, alto grado de integración, flexibilidad para la configuración y diseño de servicios, confiabilidad y consistencia a la hora de entregar la información sobre la infraestructura de la red y su relación con los servicios y clientes, y por último, agilidad en los tiempos de repuestas ante las solicitudes.

Como resultado, se identificaron las actividades que requerían ser automatizadas, las cuales se modelaron a través del lenguaje UML usando como metodología de desarrollo el RUP.



El sistema permite al operador registrar de una forma amigable y sencilla el aprovisionamiento de un circuito para un determinado tipo de servicio, y en el caso que un nuevo servicio o tecnología surgiera, el sistema tiene la capacidad de incorporarlo dentro de los actualmente existentes, dada la flexibilidad con la que ha sido diseñado inicialmente.

Actualmente el sistema se esta implementando exitosamente en la empresa de telecomunicaciones Americatel Perú.



El Sistema de Información para la Gestión de los Servicios tiene como objetivo ser una herramienta de gestión duradera en el tiempo que permita mejorar la administración de los servicios que se brindan en una empresa de telecomunicaciones, con la finalidad de lograr brindar una mejor atención tanto a los clientes internos como externos.

El sistema se ha desarrollado en base al análisis realizado en la empresa de Telecomunicaciones Americatel Perú y se ha complementado con la información recopilada del modelo eTOM¹ y el marco de trabajo ITIL².



Ing. Yamil Ramos, Ing. Rosario Villanueva, Ing. Milagros Muñoz, Ing. Roberto Chiclote e Ing. Javier Lacherre, profesores y titulados Carrera de Ingeniería de Sistemas División de Estudios Profesionales para Ejecutivos – EPE Universidad de Ciencias Aplicadas – UP

1 eTOM: Enhanced Telecom Operations Map
2 ITIL: Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información