

# Mejoramiento del sistema de soporte de itmanagement a los sistemas de apoyo a las operaciones

Tesis para optar al título de Magíster en Ingeniería de Negocios con Tecnologías de Información  
Por:

**Dmitry Mikhaylov**

Profesor Guía: Oscar Barros Vera

**Santiago de Chile – 2010**

Autorizado por el autor, pero con restricción ser publicada  
a texto completo en Cybertesis hasta el año 2015.

Miembros de la Comisión: Eduardo Contreras Villablanca, Ezequiel Muñoz Krsulovic y Patricio González Romero



<b>Resumen . .</b>	<b>4</b>
<b>Tesis con restricción de acceso en línea, según petición de su autor. . .</b>	<b>5</b>

## Resumen

ITManagement es una empresa consultora chilena que tiene su foco en las tecnologías de información y comunicación y un claro objetivo de contribuir con la competitividad de las empresas de telecomunicaciones en el ámbito nacional e internacional. Una de las líneas de negocio de la empresa es la prestación del servicio de soporte a los sistemas de apoyo a las operaciones (OSS) de importantes empresas de telecomunicaciones, entre las cuales se encuentra Telefónica Chile S.A. En este ámbito se analiza el modelo de negocio del servicio de soporte y se determina que carece de automatización, estandarización y control y se encuentra desalineado con la estrategia comercial de la empresa. Por lo tanto se toma la decisión de reforzar el servicio de soporte para aumentar la satisfacción de los clientes.

Para lograr este objetivo se utiliza la metodología impartida en el Magister de Ingeniería de Negocios con Tecnologías de la Información (MBE) de la Universidad de Chile que ha sido aplicada exitosamente en cientos de proyectos de rediseño de procesos empresariales. Para mejorar la operación del servicio se incorporan las buenas prácticas de la biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información (ITIL) y los patrones de procesos (PPN), los cuales contienen un conjunto de procedimientos de gestión ideados para ayudar a las organizaciones a lograr calidad y eficiencia en las operaciones de servicio de soporte y garantizar la continuidad, disponibilidad y calidad del servicio prestado al cliente. También se incorpora la gestión del conocimiento al proceso de soporte para capturar, organizar y almacenar información relacionada con el manejo y administración de los sistemas OSS.

El conjunto de procedimientos de soporte se modela bajo el estándar BPMN (Business Process Modeling Notation) y concluye con un conjunto de requerimientos en lenguaje unificado de modelado (UML) para el desarrollo de una herramienta tecnológica de apoyo al proceso de soporte y una serie de requerimientos de gestión del cambio para el personal de soporte, el cual es un pilar clave para lograr las mejoras del servicio requeridas. Para el desarrollo de la herramienta tecnológica se utiliza “Drupal”, el cual es un gestor de contenidos “open source”. Este cumple con los estándares de seguridad requeridos y permite la flexibilidad y adaptabilidad para futuros requerimientos.

En la gestión del cambio empresarial se realiza una capacitación al personal de la empresa en el uso de la herramienta tecnológica desarrollada y en la administración y desarrollo de sistemas basados en “Drupal”. Además se realiza un gran esfuerzo para migrar información contenida en manuales de soporte de cliente, operador y administración de sistemas OSS a la base de datos de la herramienta tecnológica.

El presente proyecto se pone a prueba durante dos semanas y se concluye que disminuye el incumplimiento de los (niveles de acuerdo de servicio) SLA en un 100% en el primer nivel de soporte en Chile y en un 11.15% en los niveles 2 y 3. Además permite a la empresa redefinir sus relaciones con los clientes al prestar un servicio basado en las mejores prácticas del mercado y transferirles conocimiento de cómo aprovechar de una mejor manera los sistemas OSS y generar un mayor valor agregado a sus negocios.

# Tesis con restricción de acceso en línea, según petición de su autor.

Autorizado por el autor, pero con restricción ser publicada a texto completo en Cybertesis hasta el año 2015.