**UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS**

**ESTUDIOS PROFESIONALES PARA EJECUTIVOS**



**Trabajo Final**

**Fundamentos de Programación**

***2019-I-Módulo A***

**Implementación de una intranet open source, como mejora de procedimientos en el área de Operaciones en la empresa FastNetwork SAC.**

**Presentada por:**

**Chumbimuni Huaringa Joel Johan**

**LIMA – PERÚ**

***2019***

Contenido

[A. Situación Actual 3](#_Toc528332014)

[B. Propuesta de innovación 3](#_Toc528332015)

[1. Detalle del nuevo proceso 3](#_Toc528332016)

[2. Algoritmo Propuesto 3](#_Toc528332017)

[3. Herramienta y Tecnología a usar 3](#_Toc528332018)

[C. Conclusiones y Recomendaciones 3](#_Toc528332019)

[1. Conclusión 1 3](#_Toc528332020)

[2. Conclusión 2. 3](#_Toc528332021)

[3. Recomendación 1 3](#_Toc528332022)

[4. Recomendación 2 3](#_Toc528332023)

[D. Referencia bibliográfica / URLs 3](#_Toc528332024)

# Situación Actual

El Grupo empresarial FastNetwork SAC, bajo el nombre TeleNetwork Business cuenta con más de 15 años de experiencia en el sector peruano de telecomunicaciones brindando servicios de Internet dedicado de banda ancha para el segmento corporativo, pero hace un año puso en marcha un proyecto llamado TeleNetwork Home, este proyecto se encarga de brindar servicios de telecomunicaciones (Internet, Telefonía y TV) a clientes residenciales. Este, se diferencia de los demás operadores del segmento porque brinda planes de Internet 1:1 (Down:Up), utilizando la tecnología de FTTH (Fiber To The Home - Fibra Óptica hasta el hogar). Este proyecto, comenzó con el despliegue de fibra óptica para cubrir una cobertura de tres distritos contiguos del Sur Este de Lima, pero como tuvo una gran acogida, actualmente se encuentra en expansión de su infraestructura y Planta Externa en toda la ciudad de Lima. Por consiguiente, la expansión ha hecho que los trabajos y tareas tengan un resultado en el tiempo establecido, que no se están cumpliendo, he aquí el problema del área de Operaciones de TeleNetwork Home, debido a que sus tres subáreas (Ingeniería, Implementación y NOC) no operan en conjunto y/o paralelo, y una depende de otra, puesto que no existe el seguimiento y control de los procedimientos donde participan las tres subáreas. Es importante resaltar que para el cumplimiento de estos resultados existe la interacción entre los dos segmentos de mercado del Grupo FastNetwork, Home y Bussines.

Por lo tanto, se tiene la iniciativa y gran interés de implementar una solución tecnológica que permita agilizar los procedimientos del área de Operaciones y cumplir con el objetivo final de extender la cobertura del servicio en toda la ciudad de Lima. Por todo lo mencionado anteriormente, la subárea de ingeniería es la encargada de implementar una plataforma viable, factible y adaptable a la organización que cumpla y soporte lo descrito.

# Propuesta de innovación

## Detalle del nuevo proceso

El Jefe de operaciones elabora el estudio de factibilidad técnica y lo envía al área comercial. El área de Operaciones para que comience a ejecutar sus funciones en cada subárea debe de contar con la carta de aceptación del servicio por parte del área comercial. En caso no haya ninguna carta, no se efectúa ninguna función. Cuando la carta llega a las manos del Jefe de Operaciones, él se encarga de subir la carta a la intranet para que cada subárea cumpla su función. Si la carta de se encuentra aceptada crea un ticket de habilitación de POP, en caso contrario lo registra como obras paralizadas junto a los motivos. Luego de aprobada la carta, comienza la función del área de Implementaciones, quien se encarga de asignar al supervisor del trabajo, asignar a la contratista encargada de la planta externa e interna. También se encarga de verificar si hay coubicacion en el POP (Punto de Presencia – Central de Comunicaciones), si existe coubicacion, envía notificación al área de Ingeniería, en caso contrario solicita la coubicacion al área de Infraestructura de TeleNetwork Bussines. Ahora comienza la función del área de ingeniería quien verifica en primera instancia si existe provisión lógica de servicio y stock de equipos. En caso de no contar con estos requerimientos, lo solicita a su similar de TeleNetwork para la provisión lógica y a Logística para la adquisición o recojo de equipos. Una vez que cuente con ambos requerimientos, se encarga de la instalación de los equipos en el POP, configurar y asegurar el acceso a Internet, otorgar los accesos al NOC y finalmente enviar notificación de trabajo culminado al área de Implementaciones. En seguida, el área de Implementaciones se encarga de validar las potencias de la Fibra Óptica, si la potencia es aceptable, envía notificación al Jefe de Operaciones, de lo contrario se realizarán los trabajos necesarios para llegar a una potencia aceptable. Finalmente, el Jefe de Operaciones recibe la notificación de trabajo terminado del área de implementaciones y envía una notificación al área Comercial y Programaciones sobre el Alta del servicio y cierra el ticket.

## Algoritmo Propuesto

1. Inicio
2. El Jefe de Operaciones elabora Estudio de Factibilidad Técnica y lo envía al comercial.
3. El jefe de Operaciones recibe carta de aceptación de Servicio.
4. **Si la carta es aceptada.**
   1. Jefe de Operaciones Crea un ticket de habilitación de POP en la intranet.

**De lo contrario**

* 1. Registrar en la intranet en Obras Paralizadas con el motivo.
  2. Terminar Proceso.

1. El área de Implementaciones visualiza el ticket y asigna un supervisor para el trabajo.
2. El área de Implementaciones asigna a la contratista encargada de ejecutar los trabajos de Planta Interna y Externa.
3. El área de Implementaciones verifica si existe coubicacion en el POP de TeleNetwork Bussines.
4. **Si existe coubicacion.**
   1. Envía notificación a Ingeniería.

**De lo contrario**

* 1. Solicita Coubicacion a TeleNetwork Bussines.

1. El área de Ingeniería recibe notificación de trabajo.
2. El área de Implementaciones verifica si hay stock de Equipos y Provisión lógica para el servicio.
3. **Si existe Provisión lógica y disponibilidad de equipos.**
   1. Programa la instalación de equipos.

**De lo contrario**

* 1. Solicita a provisión lógica al área de Ingeniería de TeleNetwork Bussines
  2. Solicita a Logística la compra de equipos o recojo de almacén.

1. El área de Ingeniería instala los equipos en POP.
2. El área de Ingeniería configurar y asegura el acceso a Internet.
3. El área de Ingeniería otorga los accesos al área NOC.
4. El área de Ingeniería envía notificación de trabajo culminado al área de implementaciones.
5. El área de Implementación realizas las pruebas de potencia de la Fibra Óptica.
6. **Si la potencia es aceptable.**
   1. Envía notificación de trabajo culminado al Jefe de Operaciones

**De lo contrario.**

* 1. Realizar la verificaciones y correcciones hasta obtener una buena potencia.

1. El Jefe de Operaciones envía notificación al área Comercial del Alta del servicio.
2. El jefe de Operaciones envía notificación al área de Programaciones de Clientes.
3. El jefe de Operaciones cierra el ticket.
4. Fin.

## Herramienta y Tecnología para usar

* 1. **BITRIX24**

Es una herramienta gratuita para la gestión de clientes, tareas y proyectos, atención al cliente, comunicaciones internas y el eCommerce. Contiene las siguientes funcionalidades:

* **Chat & Video:** Herramientas de comunicación en tiempo real para equipos efectivos.
* **Calendarios:** Calendarios privados, compartidos y grupales con planificador e invitaciones.
* **Intranet social:** Intranet y red social privada en uno.
* **E-mail:** Convierta sus e-mails en tareas, eventos de calendario o discusiones en un clic.
* **Gestión de documentos:** Almacenamiento de archivos online, intercambio de archivos y gestión de documentos.
* **Grupos de usuarios:** Grupos de trabajo y grupos de usuarios ilimitados para toda organización
* **Sistema de RH:** Sistema de gestión de recursos humanos y herramientas de RH
  1. **Plataforma Open Source**

Una plataforma Open Source de código abierto significa que es de libre acceso, en donde el usuario es autónomo para manipular ese software y, por lo tanto, una vez obtenido puede ser usado, estudiado, cambiado y redistribuido libremente.

# Conclusiones y Recomendaciones

## Conclusión 1

## El uso de una Intranet puede ayudar a una empresa en los siguientes aspectos: Tener una mayor eficacia organizacional y productividad en sus procesos, mejora en la comunicación entre las áreas, facilidades para los empleados al momento de consultar el estado de algún trabajo o proyectarse a uno.

## Conclusión 2

## Actualmente existen plataformas tecnológicas que pueden ayuda a gestionar mejor los procesos dentro de una organización, ya sea luna plataforma licenciada o libre, debe ser una obligación que una empresa tenga plataformas tecnológicas que faciliten el trabajo de sus empleados. El tamaño de una empresa (Micro, pequeña o mediana) no es motivo para que no se usen plataformas tecnológicas.

## Recomendación 1

## La ventaja de usar Software libre es tener la posibilidad de modificar o moldear cualquier sistema de acuerdo con el giro de negocio y tamaño de una empresa.

## Recomendación 2

## Otra ventaja de usar software libre es de tener un soporte por grupos que se encuentran en este entorno, asimismo los requerimientos de hardware que se requiere para su instalación no son muy exigibles, por lo tanto facilita su implementación.

# Referencia bibliográfica / URLs

<http://yvanrequena.blogspot.com/2009/07/la-importancia-de-la-intranet.html>

<http://www.orientecomercialdigital.com/sitio/noticias_detalle.php?id=441>

<https://www.bitrix24.es>

<http://www.uh.cu/static/documents/RDA/Todo%20sobre%20Plataformas%20Open%20Source.pdf>

<http://noticias.universia.edu.uy/actualidad/noticia/2014/04/10/1094574/significa-open-source-cual-importancia.html>