**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**

**ESCUELA DE POSTGRADO**

**MAESTRÍA EN INGENIERÍA INFORMÁTICA CON MENCIÓN EN INGENIERÍA DE SOFTWARE**



**Asignatura :** Seminario de Tesis III

**Profesor :** Mg. Lenis Rossi Wong Portillo

**Tema :** Project Charter

**Alumnos :** - Mauro Rubén Flores Flores (201812363)

- Erick Chinchayan Velásquez (201812368)

- Ivan Garcilazo Ambukka (201812364)

- Miguel Ángel Vera Masías (201812362)

**Lima – Perú**

**2019**

**PROJECT CHARTER**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del Proyecto** | **Patrocinador del Proyecto** |
| **Plataforma de localización para la mejora de los servicios de soporte técnico en empresas de telecomunicaciones utilizando IOT** | **Claro Telecom** |
| **Definición del Proyecto:** | |
| **El objetivo de la presente investigación es diseñar una Plataforma de localización para la mejora de los servicios de soporte técnico en empresas de telecomunicaciones utilizando IOT con el fin de incrementar la eficiencia en el manejo de la información, del trabajo colaborativo y atención al cliente**    **En primer punto se evaluaron los niveles de eficiencia del manejo de la información, trabajo colaborativo y atención a usuarios de parte de empresas de telecomunicaciones, antes de la aplicación de la metodología propuesta para el proyecto.**  **En una segunda etapa se procedió a diseñar la metodología para la implementación de una plataforma de localización. Se realizó una investigación de temas relacionados obteniendo información relevante para el desarrollo de la plataforma de geolocalización así como un diagrama de diseño de la solución de como seria implementado.**    **En el marco de esta investigación se evaluó el efecto de la implementación de la plataforma de geolocalización, comprobándose un impacto positivo en el direccionamiento de las empresas de telecomunicaciones en lo que refiere la gestión de servicios.**  **Se concluye que el presente proyecto ayudara de manera eficiente a empresas de telecomunicaciones a suplir la mala atención a usuarios que se viene incrementando año a año por quejas a OPSITEL así como contar con un sistema eficiente que reutilice los recursos humanos de manera eficiente en beneficio de los usuarios.**  **Este proyecto debe iniciarse a partir del día 30/03/2019 y finalizará el 14/12/2019 con reuniones semanales para revisión de avance.**  **El proyecto se llevará a cabo en Claro Telecom** | |

|  |
| --- |
| **Definición del Producto del Proyecto:** |
| **El software basado en tecnología web Se enfocará en una mejora de la fase de aplicación del servicio técnico dentro de una compañía de telecomunicaciones con el propósito de recudir costes y pérdidas de clientes a través de una plataforma de localización utilizando iot para el monitoreo y control del personal técnico asignado a averías e instalación de servicio.**  **El software podrá generar reportes de finalización y estado de técnicos así como también la geolocalización y ruta para llegar al destino del usuario.** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Definición de Requerimientos del Proyecto:** | | |
| *STAKEHOLDERS* | *NECESIDADES, DESEOS, O EXPECTATIVAS* | *REQUERIMIENTOS DEL PROYECTO* |
| **Responsable** | **Necesidad de gestionar las incidencias de servicio técnico se efectúen de la mejor manera dando a conocer las zonas de más importancia en la resolución de inconvenientes.** | **Reporte de culminación de servicio.**  **Reporte de incidencias por zonas.** |
| **Asesor telefónico** | **Mejorar recepción de llamadas telefónicas de los usuarios para la resolución de inconvenientes que se presenten** | **Captura de los datos de las incidencias de los usuarios.** |
| **Planificador de rutas** | **Mapear la zona donde se encuentra el usuario y asigna un técnico más cercano para atender la incidencia.** | **Reporte de incidencias por zonas** |
| **Técnico** | **Conocer la ruta exacta para llegar a atender las incidencias del usuario.**  **Registrar el término de atención de la incidencia y poner estado disponible para atender otra.** | **Rutas, Confirmación de atención de incidencias** |

|  |
| --- |
| **Finalidad Del Proyecto:** *FIN ÚLTIMO, PROPÓSITO GENERAL, U OBJETIVO DE NIVEL SUPERIOR POR EL CUAL SE EJECUTA EL PROYECTO. ENLACE CON PROGRAMAS, PORTAFOLIOS, O ESTRATEGIAS DE LA ORGANIZACIÓN.* |
| **El propósito abarcara una plataforma de localización asignación de incidencias al técnico más cercano a la zona del inconveniente a fin de aminorar el enorme déficit de atención de averías de los clientes.** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Designación del Project Manager del Proyecto:** | |
| *NOMBRE* | *Rodríguez Postigo, Julio Cesar* |
| *REPORTA A* | *Ing. Luis Palacios – Jefe de Proyectos Claro* |

|  |  |
| --- | --- |
| **Cronograma de Hitos del Proyecto** | |
| *HITO O EVENTO SIGNIFICATIVO* | *FECHA PROGRAMADA* |
| Diseñar los modelos de negocios | *24/03/2019* |
| Diseñar los modelos de requerimientos | *06/04/2019* |
| Realizar el análisis y diseño del Sistema (diagramas, clases e interfaces) | *20/04/2019* |
| Desarrollar del sistema | *05/05/2019* |
| Realizar pruebas del sistema | *15/05/2019* |
| Realizar los manuales de usuario | *25/05/2019* |
| Implementar la plataforma de geolocalización | *25/07/2019* |
| Realizar encuestas | *05/08/2019* |
| Realizar entrevistas | *15/08/2019* |
| Realizar Observación directa | *25/08/2019* |
| Procesar datos estadísticos | *05/09/2019* |
| Elaborar el informe final | *25/09/2019* |
| Diseñar los modelos de negocios | *10/10/2019* |
| Diseñar los modelos de requerimientos | *05/11/2019* |
| Realizar el análisis y diseño del Sistema (diagramas, clases e interfaces) | *10/11/2019* |

|  |
| --- |
| **Exclusiones Conocidas** |
| 1. **Responsabilidad sobre la contratación de la empresa terciaria de servicio.** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Supuestos del Proyecto:** | |
| *INTERNOS A LA ORGANIZACIÓN* | *AMBIENTALES O EXTERNOS A LA ORGANIZACIÓN* |
| *El Gerente de Claro brinda las facilidades para la ejecución del plan piloto* |  |
| *El personal de soporte técnico se muestra dispuesto a colaborar resolviendo las consultas durante la ejecución del proyecto.* |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Restricciones del Proyecto:** *FACTORES QUE LIMITAN EL RENDIMIENTO DEL PROYECTO, EL RENDIMIENTO DE UN PROCESO DEL PROYECTO, O LAS OPCIONES DE PLANIFICACION DEL PROYECTO. PUEDEN APLICAR A LOS OBJETIVOS DEL PROYECTO O A LOS RECURSOS QUE SE EMPLEAN EN EL PROYECTO.* | |
| *INTERNOS A LA ORGANIZACIÓN* | *AMBIENTALES O EXTERNOS A LA ORGANIZACIÓN* |
| *Disponibilidad de tiempo del personal de soporte técnico.* |  |
| *Fecha límite de finalización del proyecto* |  |
| *Cambio de personal* |  |

|  |
| --- |
| **Principales Amenazas del Proyecto (Riesgos negativos)** |
| **Perdida de datos.** |
| **Perdida de conectividad de Internet** |
| **Falta de reportes para análisis de datos** |
|  |

|  |
| --- |
| **Principales Oportunidades del Proyecto (Riesgos positivos)** |
| **Innovación en software.** |
| **Optimización de los tiempos de los stakeholders.** |
| **Ahorro en Mano de obra.** |
| **Sistema robusto.** |
| **Sistema flexible.** |
| **Software de calidad con precio al alcance del cliente.** |

Presupuesto

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ítem** | **Descripción** | **Cantidad** | **Unid. Medida** | **Precio unit. (S/.)** | **Precio parcial (S/.)** |
| **1** | **BIENES** |  |  |  | 6495 |
| **1.01** | **Materiales de escritorio** |  |  |  |  |
| 1.01.01 | Laptop hp core i7 | 1 | Unidad | 3000 | 3000 |
| 1.01.01 | USB Kingston de 16 GB | 1 | Unidad | 25 | 25 |
| 1.01.02 | Celular que tenga GPS | 1 | Unidad | 500 | 500 |
| **1.02** | **Materiales Consumibles** |  |  |  | 1485 |
| 1.02.01 | Papel Bond A4 | 1 | Paquete | 10 | 10 |
| 1.02.02 | Impresión informe de tesis | 7 | Unidad | 35 | 250 |
| 1.02.03 | Archivadores | 2 | Unidad | 15 | 25 |
| **1.03** | **Mobiliario** |  |  |  | 0 |
| 1.03.01 | Escritorio | 1 | Unidad | 700 | 700 |
| 1.03.02 | Estante | 1 | Unidad | 500 | 500 |
| **2** | **SERVICIOS** |  |  |  | 170 |
| **2.01** | **Servicios diversos** |  |  |  |  |
| 2.01.01 | Internet | 1 | Unidad | 150 | 150 |
| 2.01.02 | Fotocopias | 0.1 | Unidad | 20 | 20 |
| **3** | **SOFTWARE** |  |  |  | 1300 |
| 3.01.01 | IBM Rational Software Architec | 1 | Licencia | 100 | 100 |
| 3.01.02 | Microsoft Office Standard 2013 | 1 | Licencia | 450 | 450 |
| 3.01.03 | Microsoft Proyect Professional 2013 | 1 | Licencia | 750 | 750 |
| 3.01.04 | plataforma thingSpeak. | 1 | Licencia | 0 | 0 |
| **4** | **RECURSOS HUMANOS** |  |  |  | 22000 |
| 4.01.01 | Especialista estadístico | 1 | Persona | 2000 | 2000 |
| 4.01.02 | Especialista en Datawarehouse | 1 | Persona | 3500 | 3500 |
| 4.01.03 | Analisa de Sistema | 1 | Persona | 5000 | 5000 |
| 4.01.04 | Programador | 1 | Persona | 5000 | 5000 |
| 4.01.05 | Tester | 1 | Persona | 4000 | 4000 |
| 4.01.06 | Asesor | 1 | Persona | 2500 | 2500 |
|  |  |  | **SubTotal** | | 29965 |
|  |  |  | **Imprevistos 10%** | | 32961.5 |
|  |  |  | **TOTAL** | | 32961.5 |