

Resumen

En la actualidad la tecnología, industria y economía experimentan día a día una acelerada evolución, en donde se han visto afectadas las empresas de telecomunicaciones con la disminución de sus ingresos a causa de la adopción de servicios superpuestos e intensificación de la competencia. Esta situación está obligando a este campo de la tecnología a buscar nuevas estrategias que generen nuevas fuentes de ingreso.

El presente proyecto tiene como propósito analizar la evolución de los servicios de telecomunicaciones mediante el uso de Business Intelligence, en donde (BI) aparece como una alternativa primordial de control social, el cual permitirá el procesamiento de grandes volúmenes de datos en tiempo real, incluyendo variedad de fuentes y tipos de información.

Como resultado del estudio se espera un cambio en la manera en la cual se diseñan los productos y promociones de los servicios de telecomunicaciones, con miras a alcanzar mayores ingresos económico, reducción de base de costes y aumento de la competitividad.

La metodología a ser utilizada es el estudio de casos propuesta por Yin, donde este tipo de investigación permite el estudio de un caso u objeto, cuyos resultados permanecen ciertos solo en ese caso en específico. (YIN R. , 2003)

Palabras clave:

- **DATOS**
- **TELECOMUNICACIONES**
- **EXPERIENCIA DEL CLIENTE**
- **SERVICIO**
- **MÓVIL**

Abstract

At present, technology, industry, and the economy are experiencing accelerated evolution every day, where telecommunications companies have been affected with the decrease in their revenue due to the adoption of overlapping services and the intensification of competition. This situation is forcing them to seek new strategies that generate new sources of revenue.

The aim of this project is to analyze the evolution of telecommunications services using Business Intelligence, where (BI) appears as a primary alternative of social control, which allows the processing of big volumes of data in real time, including variety of sources and types of information.

As a result of this study, we will expect a change in the way that companies design the products and promotions in the telecommunications services, trying to achieve higher economic revenue, reducing the costs, and increasing competitiveness.

We will use the methodology of the case study proposed by Yin, this type of research allows the study of a case or object, whose results are true only in that specific case.

(YIN R., 2003)

Key words:

- **DATA**
- **TELECOMMUNICATIONS**
- **CUSTOMER EXPERIENCE**
- **SERVICE**
- **MOBILE**