

**ESCUELA POLITECNICA DEL EJERCITO**

**MAESTRÍA EN REDES DE LA INFORMACIÓN Y CONECTIVIDAD**

**ALINEACION DE UN NOC DE TELECOMUNICACIONES AL MODELO FRAMEWORKX BPF Y TAM PARA  
ASEGURAMIENTO DE SERVICIO**

**RESUMEN EJECUTIVO**

Esta investigación va orientada a determinar si un operador de telecomunicaciones se encuentra operando adecuadamente su red y a buscar los alineamientos con los marcos referenciales BPF y TAM para lo que en ellos se define como Aseguramiento de Servicio. Para lo cual se describirán brevemente los conceptos necesarios para el desarrollo y entendimiento de los diferentes marcos de referencia definidos por TMForum para la implementación de procesos de negocio (BPF – Release 9.0) y mapeo de aplicaciones (TAM 3.1), con el fin de mejorar las variables definidas en la Tabla I, que se documentarán del resultado de la investigación que se realizará de un Centro de Operaciones – NOC, donde se tiene como escenario al NOC Fijo Carcelén del Operador de Telecomunicaciones CNT EP, de quien se analizarán las actividades, flujos y aplicaciones que permiten la operación y mantenimiento de la red y determinan los valores de las variables.

Basado en el análisis de los procesos, se establecerá la brecha entre los procesos vigentes y las mejores prácticas recomendadas por TMForum en el marco de referencia Frameworkx BPF; para luego definir si las herramientas y aplicaciones con las que CNT EP cuenta actualmente permitirán adaptarse e implementar los procesos y prácticas recomendados.

Este documento no pretende ser un análisis exhaustivo de las bondades o debilidades de las aplicaciones utilizadas por CNT EP, sino de brindar una visión general de la situación del NOC y su estado de cumplimiento frente al modelo propuesto por el TMF asociados a los procesos de Service Assurance SPM, SQM, RTM & RDCD; permitiendo de esta manera, analizar las variables definidas, las diferencias encontradas, priorizar las necesidades y determinar la propuesta de solución idónea que contemple las herramientas y aplicaciones disponibles en el mercado que permiten implementar los procesos y mejores prácticas de manera nativa.

La forma de validar los niveles de calidad y cumplimiento de los procesos con el uso de las mejores prácticas se da mediante la comparación de los resultados de la medición de las variables establecidas antes de una implementación versus las medidas después de la fase de estabilización de la nueva solución, entendiéndose como solución una nueva herramienta o la herramienta actual mejorada con desarrollos que permitan la implementación de los procesos del TMForum. En esta investigación se compararán los valores obtenidos durante el desarrollo de la tesis y los valores y métodos de mejora que se lograrán con la implementación de IBM. Finalmente se establecerán las conclusiones obtenidas en base a los resultados de la investigación, así como las respectivas recomendaciones para trabajos futuros.

Autor: MSc. Andrea Michelle Manzano Aizaga

Sangolquí 26 de Febrero del 2013