

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1 Objetivo

Objetivo general: Diseñar y construir una red de voz y datos para el grupo corporativo *Alma Laboratorios S.A. de C.V.* que le permita mejorar sus comunicaciones, tanto al interior como al exterior de la empresa.

Objetivos específicos:

- Profundizar en el tema de las comunicaciones al seleccionar una central telefónica.
- Investigación de las Normas involucradas en el tema, para cumplirlas, en todo lo posible a lo largo del trabajo.
- Elaboración del diseño de una red de comunicaciones adecuado a las necesidades del corporativo.
- Instalación adecuada de los materiales necesarios para el hardware de comunicaciones.
- Obtener un sistema funcional que optimice las comunicaciones en la empresa.
- Crear una guía general sobre la configuración de una Central Privada Híbrida KX-TDA200.
- Medir la satisfacción de los clientes y del personal del corporativo de acuerdo a la calidad del servicio para las comunicaciones al interior y exterior de la empresa, mediante encuestas.

1.2 Antecedentes

Hoy en día las grandes y pequeñas empresas requieren de una buena red de comunicaciones en sus instalaciones, con la que puedan compartir información y a su vez comunicarse con el resto del mundo. En el presente escrito se tratará un caso específico.

Al inicio de este proyecto el corporativo *Alma Laboratorios*, no contaba con una red de voz, sólo disponía de dos líneas telefónicas, por medio de las cuales realizaba todas sus llamadas tanto de entrada como de salida.

Debido a esto se presentaban ciertas situaciones: como el hecho de que si dos empleados se encontraban realizando una llamada y algún otro empleado tenía la necesidad de utilizar el teléfono, debía esperar a que se desocupara una línea, lo que ocasionaba pérdida de tiempo o retraso en algún servicio, venta o resolución de algún problema. Y no sólo eso, sino que se tenía la pérdida de llamadas entrantes que pudieran ser

oportunidades de trabajo, o clientes nuevos que eran importantes para el desarrollo del corporativo; otra situación relacionada tenía que ver con que cualquier empleado que requiriera realizar una llamada o atenderla tenía que desplazarse de su lugar de trabajo a donde se encontraban las líneas, lo que ocasionaba que tuviera que moverse del sitio donde se encontraba y que interfiera con las actividades de algún otro departamento, lugar donde se encontraban las líneas.

El tiempo que el personal de atención a clientes invertía en atender las llamadas de los empleados de todos los departamentos, ocasionaba que se descuidaran otras actividades que eran igual de importantes, pero que podrían evitarse si cada departamento contará con una extensión específica y así sólo se atenderían las llamadas de quienes deseen hablar con la operadora.

En cuanto a la red de datos, se encontraba funcionando sólo para el departamento de administración y finanzas y no se aprovechaba al máximo, estaba en un lugar en donde no podía ser accesible para los empleados de todos los departamentos. Es importante mencionar que el cableado que se tenía instalado no se encontraba en orden, ni se adecuaba a un diseño específico por lo que si se presentaba una falla, será difícil poderla localizarla de manera eficiente.

Hay recursos que pueden compartirse a través de la red de datos, como por ejemplo una impresora, o información que sea de importancia para todos. En el presente trabajo se investigaron las necesidades del corporativo y se diseñó e implementó una red de voz y datos. Con esta red los usuarios tendrán acceso a ella de una forma rápida, cómoda y eficiente.