

## Modelo Proceso de Monitoreo de Redes

### Razones para monitorear su red

Describe el uso de un sistema que constantemente vigila una red de computadoras en busca de componentes defectuosos, para luego informar a los administradores de redes mediante alarmas. Es un subconjunto de funciones sobre administración profesional de redes.

Las redes son uno de los elementos más importantes a tener en cuenta. Si la red deja de funcionar por el motivo que sea y no llegan a transmitirse los datos necesarios, la empresa deja de prestar servicio a los clientes durante el tiempo que dure el inconveniente. Todo esto puede generar grandes problemas, causando malestar en los clientes y en caso de que ocurra de forma repetida, es muy posible que estos se encuentren inconformes y decidan cambiar de compañía.

Por estas razones, un sistema de monitoreo de red, puede marcar la diferencia en cualquier empresa. **El objetivo principal de un servicio de mesa de ayuda, es asegurarse de que las redes se encuentren funcionando en un óptimo rendimiento.** Elegir un servicio adecuado, nos va a ayudar a detectar posibles problemas antes y durante un colapso o una caída de las redes.

Para poder centrarnos y saber qué es lo que se debe tener en cuenta para la monitorización de red, es importante saber diferenciar entre **el monitoreo de red y la gestión de red**. El monitoreo de red va a permitir analizar y ver el estado de sus redes a un nivel básico. Mientras que la gestión de red, va más allá, no sólo permite tomar acciones para la gestión, sino que te va a permitir tomar acciones para superar los problemas encontrados, dando una visión global de todos nuestros sistemas.

A continuación veremos cómo se realiza un monitoreo de red básico, y las principales características que debe tener un sistema de monitoreo de red.

### Administración adecuada para una red:

- Planeación y diseño de la red.
- Selección de la infraestructura de red.
- Instalaciones y Administración del software.
- Políticas de Seguridad

La meta principal de las políticas de seguridad es establecer los requerimientos recomendados para proteger adecuadamente la infraestructura y la información allí contenida.

- Administración del rendimiento: Se divide en 2 etapas: monitoreo y análisis.
- Administración de fallas.

### **Procedimientos de Monitoreo y Gestión**

#### **Reconocimiento de dispositivos que hacen parte de la red**

Modems, Routers, Switch, Impresoras, Teléfonos IP, Servidores, DVR, NVR, Cámaras IP y/o cualquier otro dispositivo conectado a la red con direccionamiento asignado.

- Detección de dispositivos de forma automática.
- Control remoto (Acceso remoto)
- Inventario de Hardware y Software

#### **Herramienta de Monitoreo**

- Configuración de Mapas, alertas e informes por parte de help desk. (Monitoreo en Tiempo Real)
- Seguimiento y evaluación constante sobre estabilidad y fallas sobre el funcionamiento de los servicios.

#### **Herramienta de Gestión y Registro de Procesos**

- Software para gestión de proyectos: Con sus diversas funcionalidades permite a los usuarios realizar el seguimiento y organización de los mismos llevando un registro histórico de las alteraciones y gestión de incidencias reportadas hasta su resolución.

## Resultados

Las finalidades de esta aplicación son las siguientes:

- Agilizar el proceso de atención al cliente en las áreas de servicios informáticos y tecnológicos.
- Eliminar el uso de papel en cuanto a la recepción de solicitudes de servicio.
- Permitir tener un mayor control sobre el tiempo que los técnicos abarcan en una orden de servicio.
- Optimizar los tiempos de respuesta.
- Proporcionar al usuario la facilidad de observar en qué etapa del proceso se encuentra el servicio solicitado.
- Disminuir las entradas de solicitudes por línea telefónica, sin trazabilidad ni documentación.
- Obtener estadísticas de empleo de tiempo y de estado del servicio.

## Proceso de gestión sobre incidencias

### Soporte de Primer Nivel (Descartes de primer nivel con personal en sitio)

**-Telefónico/Remoto:** Se realiza comunicación con personal encargado en sitio y teniendo acceso remoto a determinados equipos (En caso de ser sede externa), así evaluar la falla y de ser posible poder dar solución a su inconveniente de manera remota y en conjunto con este personal de forma oportuna y sin contratiempos.

**-Presencial:** En caso de no poder ser solucionado dentro de los parámetros primarios establecidos (Telefónico/Remoto) se requerirá desplazamiento de personal Técnico Especializado y así poder diagnosticar el inconveniente y dar solución al mismo.

### Escalamiento Segundo Nivel

Se realiza luego de los descartes de primer nivel donde se requiere de un tercero (proveedor) según caso y servicio correspondiente, por ejemplo proveedores de internet, repuestos sobre hardware, garantías (Software/Hardware), esto dependiendo si existen contratos vigentes con los mismos o si se deben tomar otras decisiones para dar solución, ejemplo: compra de repuestos.

### Soluciones y cierre de incidencias

Luego del proceso de diagnóstico, su resolución (Primer o Segundo Nivel), su confirmación con resultados satisfactorios (Software o Hardware) y su respectiva documentación sobre el software de gestión se realiza cierre respectivo de caso.

## Esquema del Proceso

