



# Dirección en redes informáticas



# Recursos implicados

## ◆ Recursos humanos

- Operadores
- Administradores
- Analistas
- Planificadores

# Operadores

- ◆ Soporte a usuarios (help desk)
- ◆ Soporte técnico
- ◆ Recogida y evaluación de alarmas
- ◆ Recogida de datos sobre prestaciones y utilización
- ◆ Diagnósis dirigida de problemas
- ◆ Arranque y parada de los componentes de red
- ◆ Ejecución programada de pruebas preventivas
- ◆ Modificación de configuraciones
- ◆ Carga de nuevas versiones de software

# Administradores

- ◆ Gestión de inventario
- ◆ Gestión de configuraciones
- ◆ Gestión de contabilidad
- ◆ Gestión de seguridad: control de acceso, etc.
- ◆ Mantenimiento de registro histórico de problemas
- ◆ Evaluación de tráfico y calidad de servicio actuales

Control de operadores: Herramientas de seguimiento de incidencias que permitan conocer el estado actual de incidencias y elaborar informes de actividad operacional para su posterior análisis

# Analistas

- ◆ Definición de indicadores de prestaciones: calidad de servicio
- ◆ Análisis global de la calidad de servicio
- ◆ Toma de decisiones para corregir desviaciones de la calidad de servicio
- ◆ Preparación de procedimientos de operadores y administradores

Su objetivo es garantizar la calidad de servicio

# Planificadores

- ◆ Análisis de informes técnico-económicos (anuales)
- ◆ Establecimiento de política de telecomunicaciones
- ◆ Asignación de presupuesto
- ◆ Selección de criterios de distribución de costes o facturación

Decisiones dependientes del negocio al que se dedica la empresa