



SERVICIOS DE GESTIÓN DE RED



telmex.com/it

¿POR QUÉ CONTAR CON EL SERVICIO DE REDES ADMINISTRADAS?

INTRODUCCIÓN

Los nuevos modelos de negocio y los avances en las tecnologías de la información y comunicación (TIC), requieren que las organizaciones optimicen recursos y mejoren sus capacidades tecnológicas con el fin de garantizar la continuidad de sus operaciones, esto a través de la administración, gestión y monitoreo de la red.

En la medida en que las organizaciones requieren continuidad en su negocio para realizar transacciones bancarias, transferencias de bases de datos y consultas de información a los centros de datos para sistemas CRM y SAP, se necesita que los enlaces que se interconectan con su VPN o servicios IDE estén disponibles para el envío y recepción de datos, por lo tanto, es crucial que se tenga en continuo monitoreo la infraestructura del negocio como un mecanismo preventivo de fallas en la red.

Por consiguiente, el mercado objetivo para el monitoreo, administración y gestión de servicios TI ha crecido continuamente ya que las organizaciones no centralizan su producción o venta de productos en un solo lugar, por lo que ahora han expandido sus unidades de negocio en otras localidades a lo largo de la República e incluso a nivel internacional, teniendo mayor infraestructura de TI para administrar.

Con el crecimiento tecnológico y la importancia que han tenido los departamentos de TI en las organizaciones, el rol del personal requiere estar más involucrando en las actividades clave (*core*) del negocio dejando a un lado la especialización en actividades como la configuración, monitoreo y gestión de redes. No obstante, esta actividad es fundamental para la continuidad de la operación del negocio.

Los Servicios de Gestión de Red de **TELMEX**, son operados por un *NOC (Network Operation Center)*, solución para clientes empresariales que requieren de un servicio estratégico integral con estándares de calidad que aseguren bajo un esquema de monitoreo, el óptimo funcionamiento de la red y la gestión de servicios de voz, datos y video con infraestructura de vanguardia y personal certificado.

Por otra parte, también las pequeñas empresas que cuentan con poco personal de TI, requieren que estos recursos enfoquen sus esfuerzos al crecimiento del negocio por lo que le es difícil invertir en infraestructura y personal que permita el monitoreo de la red de telecomunicaciones de la organización. Por ello los Servicios de Gestión de Red, cuentan con dos tipos de servicio: Red Administrada Servicio Básico y Red Administrada Servicio Avanzado ofertado para la *WAN (Routers)* y *LAN (Switches, Access Point y Controladoras wireless)* del cliente.

¿QUÉ ES UNA RED ADMINISTRADA?

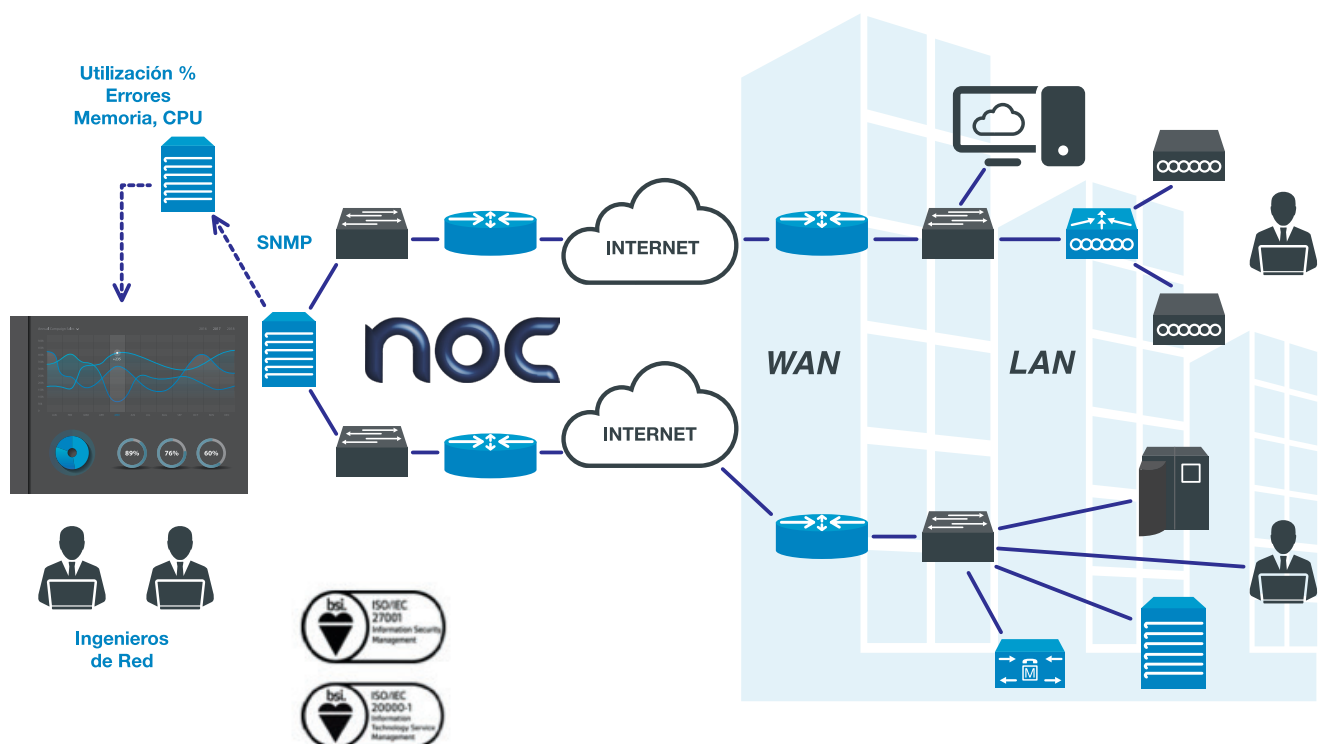
Es una solución que permite mejorar la disponibilidad y continuidad de la red alámbrica e inalámbrica del cliente, a través del monitoreo proactivo de los diferentes dispositivos *WAN* y *LAN*, en las diferentes tecnologías como son: voz, datos, video e Internet. Esta solución es proporcionada a través de un *NOC*.

El *NOC*, es un centro operativo de vanguardia que se encarga de monitorear diferentes dispositivos de red, como son: *Routers*, *Switches*, *Controladoras Wireless*, *Access Point*, *Teléfonos IP*, *Call Manager*, *Troncales IP* y *Gateways de voz*, entre otros.

Estos Centros operativos deben contar con certificaciones internacionales, como ISO/IEC 20000-1 e ISO/IEC 27001, las cuales están basadas en procesos y mejores prácticas para una entrega acorde a los niveles de servicio establecidos (SLA's). Asimismo, el personal que integra un *NOC*, debe estar certificado en las diferentes plataformas tecnológicas que existen en el mercado para dar una pronta solución a las diferentes problemáticas que se presenten en las redes de los clientes.

Con los servicios de Red Administrada podrá visualizar en tiempo real la infraestructura que brinda la comunicación de su negocio bajo las distintas variables que engloban la red, lo cual permite cuidar la salud y el desempeño de los elementos de la Red. Todo esto se logra bajo una metodología de atención y servicio que aumenta la salud en la infraestructura de red de telecomunicaciones; a través de un monitoreo proactivo en dónde las herramientas del *NOC* actúan automáticamente, censando los dispositivos y detectando cualquier eventualidad en el equipo o servicio. Cabe destacar que la mayoría de los *NOC* trabajan actualmente de forma reactiva, identificando un problema solo después de que impacta a los usuarios finales.

El siguiente diagrama, muestra la interacción del monitoreo proactivo hacia las instalaciones del cliente.



¿QUÉ CARACTERÍSTICAS DEBE EVALUAR EN UN PROVEEDOR DE SERVICIOS DE RED ADMINISTRADA?

Tenga en cuenta los siguientes puntos:

- 1. Personal dedicado para administrar su red:** Debe tener de manera remota o en sitio, personal dedicado a mantener la continuidad del servicio y el funcionamiento óptimo de la red.
- 2. Administración y visibilidad:** Usted debe lograr un mejor control de la información de su red a través de un portal WEB, en el cual puede obtener el inventario, reportes de desempeño e información precisa de los equipos y la red, agilizando la toma de decisiones.
- 3. Monitoreo proactivo y reportes:** Registro y solución de incidentes de forma proactiva, así como recolección de información para prevenir y mejorar la operación.
- 4. Escalabilidad:** El proveedor debe estar preparado para crecer y adaptarse a sus necesidades.
- 5. Especialización:** Asegúrese de que el *NOC* cuenta con personal especializado y certificado para atender las necesidades de su red en las diferentes plataformas tecnológicas.
- 6. SLA's (Service Level Agreements):** Exija niveles de servicio que aseguren la atención y la continuidad de la operación de los servicios contratados.

¿POR QUÉ CONTRATAR SERVICIOS DE REDES ADMINISTRADAS CON TELMEX?

TELMEX cuenta con la red más extensa en telecomunicaciones, más de 280,000 kms. de Fibra óptica respaldan los servicios de voz, datos, video e internet en los puntos estratégicos donde las organizaciones establecen sus corporativos, oficinas regionales, almacenes y puntos de venta primordiales para su negocio.

La solución de Redes Administradas ofrece un modelo económico y flexible, en el cual las organizaciones no tienen que hacer altas inversiones en infraestructura, lo que permite a la organización enfocar los recursos financieros a proyectos que lleven al éxito su negocio, dejando en manos de expertos la administración de su red.

De acuerdo a un estudio realizado por CompTIA¹ sobre las tendencias en los servicios administrados, la principal motivación de los clientes para la contratación de este tipo de servicios es el beneficio que ven reflejado en cuanto a la mejora de sus procesos de negocio, gestión de la información, lo cual se traduce en un incremento en ventas y satisfacción de sus clientes.

Actualmente, las empresas tienen la necesidad de adaptarse a un mercado que evoluciona cada vez más rápido y los clientes necesitan respuestas inmediatas.

Comprar un boleto en línea, buscar información, hacer una reserva, realizar una transacción bancaria, son algunos de los ejemplos de lo que hacen los clientes cada día y para esto se necesita una red de comunicaciones que funcione en óptimas condiciones, volviéndose un aspecto crítico la continuidad del servicio para realizar todo tipo de operaciones.

Sea cual sea su negocio, nos unimos como un aliado tecnológico para administrar, gestionar y monitorear los servicios de voz, datos y vídeo entre sus diferentes oficinas a través de la Red de Amplio Alcance o *WAN* y en su red interna o de Área Local, también conocida como *LAN*, para que los usuarios puedan realizar sus actividades sin ningún problema.

Con los servicios de Redes administradas su Empresa podrá contar con los siguientes beneficios:

- **AHORRO** en gastos operativos, ya que no tendrá que invertir en herramientas de gestión, certificación de procesos y especialización del personal, pudiendo escalar en el número de equipos cuando lo necesite, sólo pagando una renta mensual.
- **MEJOR** experiencia del usuario, al permitir a sus clientes y colaboradores realizar sus actividades de una forma rápida y eficiente, y
- **MÁXIMA** utilización de recursos, accediendo a un portal de visualización donde obtiene información sobre el desempeño de la red, análisis de tráfico y consulta de cambios, entre otros datos, que le permitirán tomar decisiones en tiempo real para optimizar el uso de su servicio.

Nuestros Servicios de Redes Administradas cuentan con el respaldo del Centro de Operaciones de redes de Clientes de **TELMEX – CNOC**, que mediante procesos, herramientas y personal altamente capacitado, trabaja monitoreando proactivamente su red, las 24 horas los 365 días del año.