

***Instituto Politécnico Nacional  
Escuela Superior de Cómputo***

**Alumnos:**

- **Abril Corona Figueroa**
- **Angel Ferreira Osorno**
- **Alan Fernando Rincón Vieyra**
- **Carlos Tonatihu Barrera Pérez**

**Materia: Administración de servicios en red.**

**Grupo: 4CM1**

**Profesor: Gutierrez Aldana Eduardo**

**Fecha: 11 de febrero del 2018**

**CARACTERÍSTICAS DE LAS HERRAMIENTAS DEL PERSONAL**

***Para operadores:***

- Permita una conexión remota.
- Compatibilidad con los equipos de comunicaciones.
- Creación de respaldos en configuraciones.
- Permitir exportar e importar configuraciones.
- Permitir rollback.
- Crear backup programado.
- Updates programados.
- Emitir notificaciones ya sea por correo o por sms.
- Rápida aplicación de cambios en la configuración.
- Conexión a la base de datos de instrucciones de operación.
- Registro de casos atendidos.
- Permitir exportar e importar configuraciones.
- Permitir agendar la fecha de atención.
- Base de datos con inventario de herramientas.
- Simulación de configuraciones nuevas
- Clasificar las situaciones de soporte

***Para administradores:***

- Permita una conexión remota.
- Compatibilidad con los equipos de comunicaciones.
- Creación de respaldos en configuraciones.
- Permitir exportar e importar configuraciones.
- Permitir rollback.
- Crear backup programado.
- Updates programados.
- Emitir notificaciones ya sea por correo o por sms.
- Rápida aplicación de cambios en la configuración.
- Conexión a una base de datos de casos.
- Un dashboard con gráficos de los casos por estado.
- Generar un histórico por fechas y detalles del caso.
- Exportar reportes en .csv.
- Crear y gestionar credenciales para operadores.
- Crear estadísticas con identificadores.
- Gestión de permisos por roles.
- Creación de logs de tráfico por servicio.
- Crear estadísticas de costes.
- Recuperación de contraseña por dos pasos.
- Compatible con ITIL.

***Para analistas:***

- Permita una conexión remota.
- Compatibilidad con los equipos de comunicaciones.
- Creación de respaldos en configuraciones.
- Permitir exportar e importar configuraciones.
- Permitir rollback.
- Crear backup programado.
- Emitir notificaciones ya sea por correo o por sms.
- Rápida aplicación de cambios en la configuración.
- Identificar y permitir la modificación de indicadores.
- Herramienta para diagramar procesos con BPMN.
- Compatible con COBIT 5.
- Rutas críticas.
- Compatible con el standard PM.

***Para planificadores:***

- Permita una conexión remota.
- Compatibilidad con los equipos de comunicaciones.
- Creación de respaldos en configuraciones.
- Permitir exportar e importar configuraciones.
- Permitir rollback.
- Crear backup programado.
- Emitir notificaciones ya sea por correo o por sms.
- Rápida aplicación de cambios en la configuración.
- Compatible con COBIT 5.
- Generar balances generales.
- Conexión a las bases de datos de los administradores.
- Mostrar vistas de tablas y gráficos de estadísticas.
- Conexión a la BMV.
- Exportar reportes.