



Proyecto de Innovación - Redes de Computadoras.

Introducción a la tecnología de la información

Fecha 04/06/2021

Estudiantes:

José Pablo Ulate Díaz

Joshua Rutherford Flores

Sebastian Chavez Ugas

Profesor: Melvin Enrique Salas Rivera

23/07/21

Tabla de contenido

Tabla de contenido	1
Resumen Ejecutivo	2
Introducción	3
La importancia de Service Desk	4
La importancia de CMDB	5
Conclusión	6

23/07/21

Resumen Ejecutivo

El objetivo de este trabajo es resaltar la importancia de las redes en un ambiente empresarial y ponernos en una situación en la que debemos recrear una topología que una PYMES tendría de modo realista utilizando la herramienta *Packet Tracer*, esto en conjunto con una segunda topología representante de el eventual crecimiento y mejora de este tipo de empresa. Adicionalmente, se nos encargó una investigación acerca de servicios *Service Desk* y *CMDB*.

Al finalizar el trabajo logramos crear la primera topología utilizando el método estrella y distribuyendo por departamento sin mayor dificultad. El uso de este método y de un switch de 48 puertos garantizo que la expansión realizada en la segunda topología no causaría complicaciones significativas, desafortunadamente el proceso no fue completamente indoloro; Por razones que todavía no tenemos completamente claras no logramos que el inalámbrico se mostrará en las computadoras, aunque se lograra enviar paquetes a través de la red, sospechamos que esto se debe a una incompatibilidad entre el dispositivo inalámbrico y las tarjetas en las computadoras.

23/07/21

Introducción

La siguiente asignación corresponde al tema de las redes en contexto de una empresa emergente hipotética. Para realizar este trabajo dependemos en lo aprendido durante la clase en conjunto con el conocimiento previo de algunos de los integrantes del grupo, la cual fue compartida a lo largo del trabajo con el propósito de que todos los integrantes tuvieran un conocimiento completo de la funcionalidad de la topología.

El trabajo fue organizado por el medio de una reunión en la que se desmenuzamos los requerimientos para la entrega punto por punto y se fue bosquejando la topología en una pizarra virtual, una vez que todos los requerimientos fueron marcados como completos se inició el proceso de transcribir el bosquejo a Packet Tracer. Esto se repitió para la segunda topología.

La importancia de Service Desk

El service desk es un procedimiento que es de suma importancia puesto que es el primer punto de contacto entre servicios especializados y clientes, tener un service desk es indispensable para la correcta gestión de consultas y soporte para los clientes. Service desk ha demostrado ser la solución correcta para una óptima atención a usuarios de primer nivel de incidencia, aparte de reducir costos promoviendo los usos correctos de recursos y tecnología.

En nuestro proyecto de innovación service desk, es indispensable puesto que nuestro proyecto propone una laptop que por medio de módulos uno es capaz de cambiar especificaciones de manera fácil , siendo un producto relacionado a un área técnica es indispensable un soporte que pueda ayudar a usuarios sin conocimiento con los desafíos que se les pueda presentar durante el uso del dispositivo. Por medio de un service desk queremos crear diferentes sectores enfocados en las diversas partes de nuestro producto como software y hardware.

23/07/21

La importancia de CMDB

CMDB o (Base de datos de la gestión de configuración), es uno de los complementos más importante dentro de un service desk puesto que es la parte que se encarga de velar la escalabilidad de un negocio y también de administrar los recursos tanto físicos como los productos. Sabemos que CMDB es la forma correcta de administrar una base de datos.

Nuestro proyecto es una laptop modular por lo cual la utilización de de CIs (Configuration Items o Elementos de Configuración), puesto que vamos a estar trabajando con muchas entidades debido a que nuestro proyecto de innovación es una laptop modular cual principal característica es eso modulos adaptables que permiten no solo una personalización si no tambien una mayor adaptabilidad.

23/07/21

Conclusión

Una vez concluida nuestra labor podemos realizar varias aserciones. La primera de estas siendo que puntos de contacto para soporte como lo son implementaciones de Service Desk son de valor intrínseco para una empresa sean un punto de acceso público o uno reservado para los funcionarios de una empresa ya que proporcionan un flujo de trabajo para resolver problemas con los productos que se usan o que se ofrecen. Adicionalmente, podemos concluir que CMDB permite un nivel de control y organización sin precedentes sobre cantidades industriales de sistemas, tanto a un nivel de hardware como a su respectivo software.

En un aspecto más técnico y práctico logramos observar la funcionalidad y comportamiento de una red empresarial a través de la creación de un ejemplo de la misma. Esto sólo refuerza nuestro pensamiento anterior sobre la importancia de las redes en el mundo actual. También se nos dio la posibilidad de experimentar el cambio de dichas redes en una versión repentina del proceso de evolución por el que pasan estas a través de los años y los desafíos organizacionales que se presentan a lo largo del camino.