

Proyecto de Redes - Callcenter - PUJ, Cali.

Alejandro Cardona, Luis Santiago Osorio

3 de junio de 2013

Índice

1. Introducción	3
2. Planteamiento del problema	4
3. Planteamiento del problema	4
4. Requerimientos de la red	5
4.1. Numero de computadores	5
4.2. Conectividad VoIP	6
4.3. Usuarios	6
4.4. Proveedor de internet	6
4.5. Cables	7
4.6. Velocidad	7
4.7. Costo	7
5. Analisis de consumo	8
5.1. Consumo VoIP	8
5.2. Consumo TCP/IP Cámaras de seguridad	10
5.3. Consumo Navegación web, chat, videos, email	12
5.4. Consumo Total	12
6. Equipos	13
6.1. Equipos de la red	13
6.2. Routers	13
6.3. Switches	14
6.4. Acces point	14

1. Introducción

En el desarrollo de una red para un callcenter, se aplicaran los pasos básicos de diseño, para obtener una solución que concuerde con los requerimientos necesarios de dicha red. En el proceso se realizaran los diseños y los cálculos de el consumo, espacio y demás, para hallar los elementos físicos necesarios y adecuados para el montaje de la red en donde no se haga desperdicio de recurso y se empleen los equipos y los elementos adecuados.

En este documento se mostrara el plano de la red, los equipos necesarios, tablas de comparación y demás, que respalden el buen diseño de la red y la buena selección de los equipos.

2. Planteamiento del problema

3. Planteamiento del problema

Se necesita realizar el diseño de una red para un callcenter, equipado por 18 computadores que serán manejados por personal de la empresa, 2 computadores manejados en la oficina de dirección, servidores, y un servicio wifi, para la sala de visitas. En donde todos los computadores y dispositivos móviles, deberán poder tener acceso a internet, con sus debidas restricciones, en cuanto a el acceso a las diferentes redes internas del callcenter.

Además se debe garantizar una robustez en la red, ya que la conexión debe ser permanente para que no sea afectado el trabajo del callcenter.

Dentro de los problemas básicos que se abordaran serán los siguientes:

- Proveedor de servicios
- Computadores
- infraestructura
- Robustez

4. Requerimientos de la red

Los requerimientos de la red para el callcenter serán los siguientes:

- Numero de computadores.
- Conectividad Voip.
- Usuarios.
- Proveedor de internet.
- Tipos de cables.
- Velocidad.
- Costos.

4.1. Numero de computadores

En la red se tendrán al rededor de 30 a 42, con la siguiente distribución:

- 2-7 computadores en la oficina, 2 con punto de red y de 1 a 5 por acceso wifi.
- 10 posibles accesos en la salada de espera, todos por acceso wifi.
- 18 computadores en la sala de atención del callcenter, cada uno con su respectivo punto de red.
- 5 puntos de acceso a cámaras de seguridad.

4.2. Conectividad VoIP

Debe existir conectividad Voip, tanto en los computadores de servicio como en los computadores de la oficina, ya que debido a que el software que se maneja para la atención del callcenter maneja la conectividad por VoIP.

4.3. Usuarios

Los usuarios de la red del callcenter, tendran la capacidad de desarrollar diferentes tareas y diferentes tipos de servicios en la red, los cuales se muestran acontionacion.

Servicio/Usuario	Pcs-Atencion	Pcs-Oficina	Pcs-Sala	Seguridad
Nevegacion Web	No	Si	Si	No
VoIp	Si	Si	No	No
Descargas	No	Si	Si	No
Video llamadas	Si	Si	No	No
OS	Windows	Windows	All	Otro

4.4. Proveedor de internet

Se requiere que se tengan 2 proveedores de internet para que exista una robustez en la red, ya que debido a que es un callcenter, la conexión deberá ser continua y sin interrupciones, también se debe tener en cuenta la calidad del servicio del proveedor en cuanto a una respuesta a fallos en la red y si el servicio cumple con las necesidades de los usuarios.

4.5. Cables

Los tipos de cables para la red, deben soportar el trafico de red y garantizar conexión.

4.6. Velocidad

La velocidad de conexión debe ser efectiva y continua, para poder sostener las llamadas del callcenter, y que siempre exista una comunicación fluida con los clientes del callcenter.

4.7. Costo

El costo de la red es libre, se cuenta con el capital para cualquier inversión, siempre y cuando esta inversión este justificada.

5. Analisis de consumo

Dentro de los requerimientos de la red, se tendrán en cuenta para el análisis del trafico aquellos en los que aya un mayor uso por parte de los usuarios del callcenter, para poder posteriormente, hacer las posibles evaluaciones de selección del proveedor de servicio, selección de los equipos a utilizar y de los diferentes materiales de infraestructura que se utilizaran.

En los servicios que se deben prestar para el callcenter los mas utilizados son el manejo de VoIP y las cámaras de seguridad debido a que tienen un flujo continuo sobre la red, y la navegación web para los computadores que no están restringidos.

5.1. Consumo VoIP

En el consumo VoIP, se tiene en cuenta que este servicio consta de 2 etapas, la señalización de la llamada y la transmisión de audio que es realizada a través de RTP, dado a que el ancho de banda consumido por la señalización no es relevante, se enfocara el calculo de consumo en la transmisión del audio.

Para el análisis de esta transmisión veremos el empaquetamiento de los datos en las 7 capas del modelo OSI. El audio codificado necesita ser empaquetado dentro de paquetes RTP. A su vez, los paquetes RTP necesitan ser empaquetados dentro de paquetes UDP, que luego necesitan ser empaquetados dentro de paquetes IP. en este ejemplo tomaremos Ethernet que es el tipo de red más común, y requiere otro

empaquetamiento.

En la siguiente tabla se ilustra lo dicho, con los respectivos valores para cada una de las capas.

Ethernet	15.2 kbps
IP	8 kbps
UDP	3.2 kbps
RTP	4.8 kbps
Encoded Audio	Depende del codec

Los codecs de audio para el VoIP, son el G711, G722, GSM Y G729 en los cuales veremos diferentes características y tomaremos el mas indicado para el callcenter.

Codec	Calidad Audio	Recursos CPU	Tamaño
G711	Buena	Muy pocos	95.2
G722	Muy Buena	Pocos	95.2
GSM	Aceptable	Promedio	44.2
G729	Promedio	Altos	39.2

Según las tablas anteriormente mostradas, el codec adecuado para el callcenter será el G722, ya que uno de los principales requerimientos es que debe haber una buena comunicación, se utilizara este codec y debido a que se cuenta con los recursos necesarios se adaptara la red para tener el uso de este codec.

En un total el consumo de uno de los equipos para el uso de este servicio seria el siguiente en cuanto a kbps:

Ethernet	15.2 kbps
IP	8 kbps
UDP	3.2 kbps
RTP	4.8 kbps
Encoded Audio	64 kbps
Total	95.2 kbps

De acuerdo con los cálculos, cada equipo de los usuarios de atención y de los usuarios de oficina consumirá un total de 73 kbps, y teniendo en cuenta la calidad media de conexión de equipos en la red el consumo por kbps seria de $25 * 73$ kbps dándonos un total medio de consumo de VoIP de 2380 kbps.

5.2. Consumo TCP/IP Cámaras de seguridad

El sistema de vigilancia del callcenter Serra de tipo IP, el cual utilizara los recursos TCP/IP de la red para enviar video y audio de cada cámara a el servidor dedicado del sistema de vigilancia. el calculo de ancho de banda para las cámaras de seguridad esta dado, según la resolución que envíen las cámaras al servidor. El sistema de seguridad del callcenter se realizara en formato de video MPEG4. En la siguiente tabla se muestra algunas de las resoluciones y sus valores de consumo de banda ancha para el formato MPEG4.

Resolucion	IPS	Kbps
CIF	3	160
CIF	7	185
CIF	15	200
CIF	30	500
2CIF	3	320
2CIF	7	370
2CIF	15	400
2CIF	30	1000
4CIF	3	640
4CIF	7	740
4CIF	15	800
4CIF	30	2000

La calidad requerida para el callcenter será 2CIF a 15 IPS, que es el formato mas común y de buena calidad para la imagen. Dados los datos el consumo de las cámaras de seguridad en la red común de 400 kbps por cada cámara, dándonos un tota de $5 * 400$ la suma de el trafico de todas las cámaras de seguridad, para un total de 2000 kbps.

5.3. Consumo Navegación web, chat, videos, email

El calculo de el trafico consumido por la navegación web, chat, videos y email se realizara con un simulador Capsa de Colasoft, en el cual se realizo una medición de un solo ordenador efectuando las tareas descritas. El resultado fue que el computador realizando estas tareas tiene un consumo de alrededor de 36 kbps, lo cual nos dará un total de consumo para los computadores que no tienen esta restricción de $17 * 36$ kbps tomando el peor de los casos en los que estén todos los pcs conectados sin restricción para un total de 612 kbps.

5.4. Consumo Total

El consumo total estará dado por la sumo del consumo de todos los servicios calculados anteriormente. En la siguiente tabla de consumo se muestra el total de consumo promedio de la red.

Servicio	1PC	Total
VoIP	95.2 kbps	2380 kbps
TCP/IP Seguridad	400 kbps	2000 kbps
Navegacion y otros	36 kbps	612 kbps
	Total	4992 kbps

6. Equipos

6.1. Equipos de la red

En la siguiente lista se mostraran los equipos que se utilizaran en la red.

- 4 Routers.
- 4 Switches.
- 2 Acces Point.
- Computadores.
- Servidor Camaras de seguridad.
- Servidor VoIP.

6.2. Routers

En esta sección del documento se mostraran algunas comparaciones, características de los routers para realizar la selección de los routers indicados para la red.

Marca	Router	Puertos FastEthernet	Mbps	Frecuencia
D-link	AC1000	4	300	2.4GHz
Huawei	E5776	4	150	2.4GHz
Cisco	1812/K9	8	100	2.4GHz

En la selección del router se escoge el router Cisco debido que a pesar de que el

costo es un poco mas elevado, posee la velocidad necesaria y adecuada para el callcenter y tiene un mejor soporte que los otros 2 routers.

6.3. Switches

En esta sección del documento se mostraran algunas comparaciones, características de los switches para realizar la selección de los switches indicados para la red.

Marca	Switche	Puertos	RackMountable
Cisco	WS-C2960-24TT-L	24	Si
Cisco	WS-C3560X-24T-L	24	Si
D-link	DES-108	8	No
D-link	DGS-1024A	24	No
D-link	DSS-16+	16	Si

En la selección del switch, se toma el switch cisco WS-C2960-24TT-L, ya que a pesar de que los dos switches cumplen con las características principales de la red, no es necesario del switch WS-C3560X-24T-L, que tenga tantas opciones de conexión remota ya que la red se manejara internamente en el callcenter, para el manejo de la red de los pcs de la oficina se seleccionara un switch D-link DSS-16+, ya que este tiene los puertos necesarios para la red y posee capacidad para el montaje en el rack.

6.4. Acces point

En esta sesión del documento se mostraran algunas comparaciones, características de los accespoint para realizar la selección de los accespoint indicados para la

red.