



## EasyVista e ITIL en la vida diaria





## Sumario

<b>Introducción</b>	<b>4</b>
<b>1. ITIL: origen y futuro</b>	<b>5</b>
1.1. El origen de ITIL	
1.2. Una necesidad para las empresas	
1.3. El futuro	
<b>2. El marco de referencia ITIL</b>	<b>6</b>
2.1. Terminología	
2.2. Procesos ITIL de apoyo a los servicios	
<b>3. Experiencia ITIL en el seno de Staff&amp;Line</b>	<b>8</b>
<b>4. Correspondencia EasyVista/ITIL en la práctica</b>	<b>9</b>
4.1. Centro de Servicios	
4.2. Gestión de Incidentes	
4.3. Gestión de Problemas	
4.4. Gestión de Cambios	
4.5. Gestión de Implementaciones	
4.6. Gestión de Configuraciones	
<b>5. Conclusión: diferenciadores de EasyVista</b>	<b>23</b>
5.1. Amplio ámbito funcional	
5.2. Tecnología puntera	
5.3. Staff&Line, actor especialista en la Gestión de TI desde hace más de 15 años	

## Introducción

Tras los años de los grandes despliegues informáticos, las empresas han entrado en una fase de consolidación y de optimización que tiene como fin mejorar la calidad del servicio a los usuarios y optimizar los costes informáticos. Dentro de este contexto, ITIL (IT Infrastructure Library, Biblioteca de infraestructuras de TI) experimenta desde hace varios años un incremento exponencial, especialmente en Francia, donde el 60% de las empresas aseguran haber iniciado un proceso ITIL.

Paralelamente, las soluciones de software de Service Management se han apropiado progresivamente de los principios de ITIL, integrándolos con más o menos rigor a su funcionamiento.

Staff&Line, cofundador de la itSMF en Francia, se ha comprometido en la promoción de ITIL en Francia y Europa desde la aparición de este marco de referencia.

Su solución estrella, EasyVista, ha sido desarrollada en su totalidad teniendo en cuenta el marco de referencia ITIL y su compatibilidad con relación a las recomendaciones de ITIL ha sido validada por PinkElephant.

Numerosas empresas forman todos los años a su personal en ITIL. A menudo encuentran dificultades para realizar el vínculo entre la teoría ITIL y su puesta en práctica adecuada a través de la solución existente.

Este libro blanco tiene como fin reconciliar la teoría y la práctica describiendo la implementación de la filosofía de ITIL en la solución EasyVista sobre el conjunto de los procesos de apoyo a los servicios. Esta plataforma de "apoyo a los servicios" engloba la función Centro de Servicios y aborda sucesivamente los procesos de Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, Gestión de Cambios, Gestión de Implementaciones y Gestión de Configuraciones.

EasyVista e ITIL reagrupan las mejores prácticas necesarias para una gestión de las infraestructuras informáticas centrada en el usuario, que tiene como finalidad mejorar la calidad de los servicios y optimizar los costes informáticos.



### Autor

Gad Koskas es especialista en ITIL. Certificado desde julio de 2005 e instructor para un grupo internacional de formación, anima numerosas sesiones de ITIL Foundations. Paralelamente, gestiona los proyectos de implementación de procesos ITIL en empresas.

## 1. ITIL: origen y futuro

### 1.1. El origen de ITIL

ITIL fue desarrollada en los años 80 por parte de la Central Computer and Telecommunications Agency (Agencia Central para la Informática y las Telecomunicaciones, CCTA), actualmente integrada en el seno de la oficina del departamento de comercio (Office of Government Commerce, OGC), organismo dependiente del gobierno británico.

Dicho organismo presionó a las direcciones de sistemas de información (DSI) de las grandes administraciones inglesas para reducir sus costes de funcionamiento.

Se aplicó una reflexión global, que implicaba al conjunto de las DSI del sector público y privado, para definir las mejores prácticas. Así fue como, a partir de los datos de las sociedades inglesas más importantes, se estableció un marco de referencia de base de las mejores prácticas para el ámbito de la gestión de los servicios informáticos. Todas las sociedades que han contribuido a este marco de referencia han adoptado dichas mejores prácticas. Las sociedades que se apoyan sobre el marco de referencia de ITIL son numerosas, entre ellas: IBM, British Telecom, Hewlett-Packard, Cap Gemini, por citar tan sólo algunas.

### 1.2. Una necesidad para las empresas

Las empresas francesas están tomando cada vez más conciencia de la necesidad de organizar su departamento informático de acuerdo con las mejores prácticas. Cada vez son más numerosas las que se deciden a adoptar las recomendaciones de ITIL y a orientar a sus departamentos informáticos hacia el usuario final. Este último se convierte en el centro de las preocupaciones de todos los responsables de los departamentos informáticos.

Para lograrlo, las empresas construyen progresivamente modelos operativos muy realistas y adaptados a su nivel de madurez y de capacidad de cambio.

ITIL se utiliza en más de 20 países (Alemania, Inglaterra, Bélgica, Canadá, Estados Unidos, Francia, España, Holanda, Italia, etc.), en todos los sectores de actividad: banca y seguros, servicios, industria, organismos públicos, etc.

El objetivo de ITIL es optimizar el uso de los recursos informáticos, lo que implica:

- adaptar los servicios informáticos a las necesidades actuales y futuras de la empresa y de sus clientes,
- mejorar la calidad de los servicios informáticos proporcionados creando círculos virtuosos,
- reducir los costes de prestación de los servicios informáticos a corto, medio y largo plazo.

### 1.3. El futuro

#### itSMF Francia

itSMF Francia fue creada en 2003 por una agrupación de sociedades, entre ellas Staff&Line. Dicha asociación cuenta actualmente con más de 1000 afiliados. itSMF Francia federa y promueve el marco de referencia y las buenas prácticas ITIL por medio de una conferencia anual y seminarios temáticos. itSMF tiene un éxito creciente.

Las conferencias anuales han reunido:

- en 2003: 188 personas\*,
- en 2004: 550 personas\*,
- en 2005: 741 personas\*,
- en 2006: 1160 personas\*.

\* Fuente itSMF

#### ISO 20 000

Las actualizaciones sucesivas de ITIL se han desarrollado en:

- 1989: para la versión 1
- 2000: para la versión 2
- 2005: principios de la redacción de la versión 3 (que responde a la norma BS15000)
- Desde diciembre 2005: el marco de referencia ITIL, orientado a Personas, sirve de base para una nueva norma orientada a la Empresa, la norma ISO 20000. En mayo 2006, la AFAQ AFNOR Certifications e itSMF Francia firmaron un acuerdo cuyo objetivo es promover el marco de referencia ISO/ IEC 20000-1 y la certificación asociada.

## 2. El marco de referencia ITIL

### 2.1. Terminología

La terminología empleada en EasyVista se corresponde de forma precisa con el vocabulario de ITIL. En las descripciones de los procesos abordados se emplearán las definiciones ITIL siguientes.

<b>ITIL</b>	ITIL (IT Infrastructure Library, Biblioteca de infraestructuras de TI) es un marco de referencia que define los procesos y las mejores prácticas de las tecnologías de la información.
<b>Cliente</b>	Entidad destinataria de un servicio (una dirección operativa, un departamento).
<b>Usuario (del sistema de información)</b>	Cualquier persona que utiliza un bien de la infraestructura del sistema de información en la ejecución de sus actividades habituales. Se trata de la persona física que emplea el servicio de forma habitual.
<b>Proveedor</b>	Entidad responsable de la prestación de los servicios.
<b>Tercer proveedor</b>	Una tercera sociedad responsable de la provisión o del soporte de los elementos que contribuyen a los servicios.
<b>Solicitud de servicio</b>	Solicitud de la puesta a disposición de un servicio o de un bien a un usuario: instalación de un puesto, un programa de software, creación de un identificador de usuario, inicialización de contraseñas, gestión de permisos, etc. <b>IMAC:</b> Installation: solicitud de servicio Move: traslado (cambio) Add: adición de un elemento (solicitud de servicio) Change: cambio, sustitución
<b>Solicitud de asistencia</b>	Pregunta sobre el funcionamiento de un software ofimático o especializado.
<b>Incidente</b>	Cualquier evento que no forme parte de las operaciones estándar y que puede provocar una interrupción del servicio o alterar la calidad de dicho servicio.
<b>Problema</b>	Causa subyacente desconocida de un incidente importante o de varios incidentes que presentan los mismos síntomas.
<b>Error conocido</b>	El problema se convierte en un error conocido cuando la causa del o de los incidentes es conocida pero aún no se ha implementado la solución.
<b>CMDB</b>	Configuration Management Database - Base de datos de gestión de los elementos de configuración. La CMDB contiene todos los datos de los registros de los elementos de configuración (CI) así como los vínculos que existen entre dichos elementos (integridad referencial) y su historial.
<b>CI</b>	Configuration Item - Elemento de configuración. Los elementos de configuración son elementos de hardware, componentes de software, de documentación, de acuerdos de niveles de servicio, de descripciones de tareas, de procedimientos, de modos operativos, etc.

## 2.2. Procesos ITIL de soporte a los servicios

El soporte de los servicios representa la plataforma operativa de la vida diaria de los servicios vinculados a las tecnologías de la información. El soporte de los servicios incluye una función y cinco procesos:

- Función: Centro de Servicio - punto de entrada central (y a menudo único) del conjunto de llamadas de los usuarios.
- Procesos:
  - La Gestión de Incidentes gestiona todos los incidentes de principio a fin y permite restaurar el servicio operativo en la mayor brevedad posible.
  - La Gestión de Problemas previene y minimiza el impacto sobre el trabajo especializado de los incidentes recurrentes de la infraestructura informática.
  - La Gestión de Cambios se basa sobre métodos y procedimientos estandarizados para efectuar y fiabilizar los cambios autorizados.
  - La Gestión de Implementaciones se asegura de que se hayan analizado todos los aspectos técnico y/o no técnicos antes de la migración a producción. Este proceso es igualmente responsable de la elaboración del plan de marcha atrás.
  - La Gestión de Configuraciones da la imagen más completa y más actualizada de la configuración global: hardware, software, aplicaciones.

Nota: cada proceso requiere, e incluso impone, un responsable, un director o un conductor del proceso.

### 3. Experiencia ITIL en el seno de Staff&Line

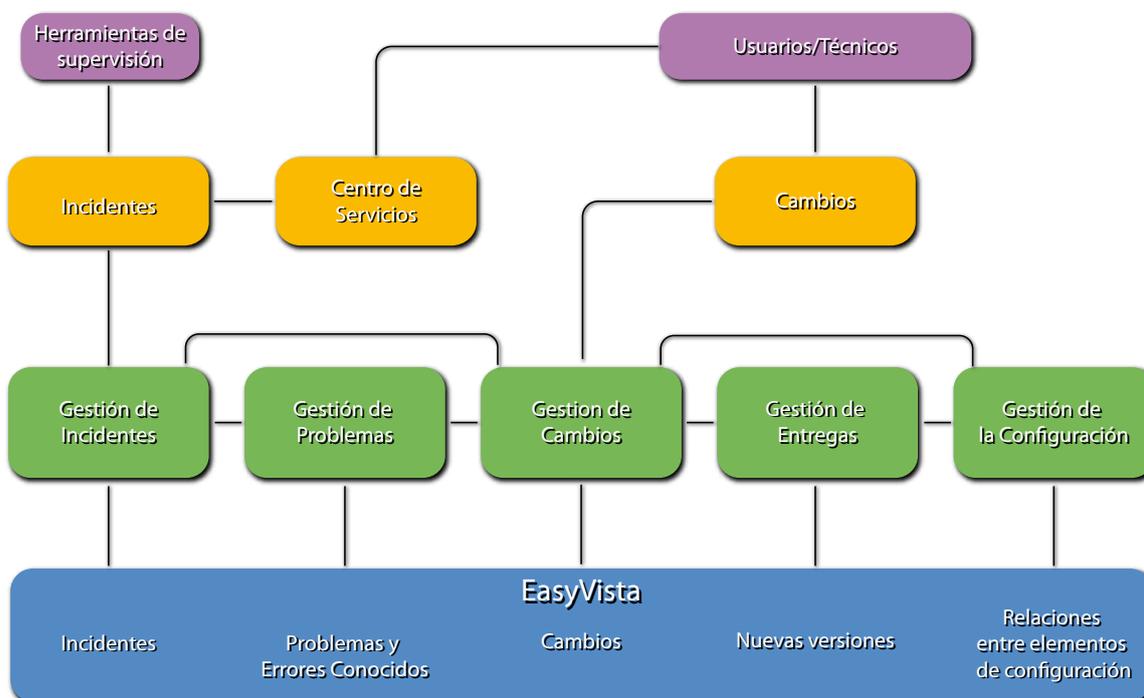
La experiencia de Staff&Line sobre ITIL se sitúa en numerosos niveles:

- Staff&Line es miembro fundador de itSMF Francia y miembro de varios organismos internacionales en Europa. Staff&Line participa regularmente en los trabajos de itSMF, especialmente a través de las conferencias anuales.
- El conjunto de los consultores de Staff&Line dispone como mínimo de la certificación ITIL Foundation, en todos los países en los que la sociedad opera (Francia, España, Italia, Reino Unido y Portugal).
- Staff&Line ha concebido la solución EasyVista partiendo del marco de referencia ITIL para garantizar la perfecta conformidad de la misma con las buenas prácticas.
- Staff&Line posee la certificación de conformidad con las recomendaciones de ITIL por parte de PinkElephant para los 4 procesos: Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, Gestión de Cambios y Gestión de Configuraciones. Actualmente, Staff&Line es el primer fabricante francés que ha obtenido la etiqueta PinkElephant por su solución EasyVista. Referencia: <http://www.pinkelephant.com/en-GB/PinkVerify/PinkVerifyToolset.htm>

#### Acerca de PinkElephant:

PinkElephant ofrece un servicio independiente de verificación de la compatibilidad de los productos con relación a su implementación respetando las recomendaciones de ITIL. Este servicio permite garantizar la seriedad y el rigor con los cuales ha sido concebido el software y validar que la lectura del marco de referencia es coherente con las prácticas sobre el terreno.

Los procesos de ITIL puestos en práctica con EasyVista



## 4. Correspondencia EasyVista/ ITIL en la práctica

### 4.1. Centro de Servicios

#### Definición

Existen 3 definiciones de la palabra "servicio":

- Servicio informático en el sentido organizativo (DSI)
- Servicio informático en el sentido de sistema de información
- Servicio informático en el sentido de prestaciones ofrecidas

ITIL entiende por gestión de los servicios informáticos la gestión de las prestaciones ofrecidas que permiten a los usuarios disponer del recurso informático que necesitan.

El Centro de Servicios es la única función ITIL en el sentido organizativo dentro de la empresa. Se trata de un equipo que tiene una función específica y particular dentro del departamento de informática. El Centro de Servicios es también conocido con el nombre de SPOC (Single Point Of Contact, Punto único de contacto). Su fin es acoger el conjunto de llamadas entrantes de todos los usuarios, ya se trate de comunicaciones por malfuncionamiento o de solicitudes de servicios. El Centro de Servicios intenta resolver on-line el mayor número posible de malfuncionamientos comunicados. Para ello, se apoya en el uso de una base de conocimientos. Además, ofrece una interfaz para todos los demás procesos.

#### Correspondencia EasyVista/ITIL en la práctica

El Centro de Servicios se encuentra en el seno de una serie de procesos gestionados por EasyVista.

##### Recepción y registro de llamadas entrantes

La interfaz de recogida de llamadas de EasyVista registra de forma sencilla y eficaz las comunicaciones de malfuncionamientos y las solicitudes de servicios.

##### Evaluación inicial de todos los incidentes

Es el primer intento de resolución y/o de transferencia al nivel 2. El principio básico es restablecer a la mayor brevedad posible el servicio al usuario. Dicha evaluación se hace mediante la clasificación del incidente o de la solicitud de servicio de acuerdo con varios criterios: asunto (estructura de árbol multinivel), vinculación a un elemento de configuración, definición de la urgencia, etc.

EasyVista propone una amplia gama de herramientas para aumentar la frecuencia de las resoluciones en el primer nivel:

- base de conocimientos con funcionalidad de búsqueda "full text" (texto completo) en el historial de incidentes,
- acceso directo a la base de problemas y errores conocidos para buscar soluciones provisionales (workaround),
- visualización de la CMDB y de los incidentes en curso sobre elementos de configuración o bien elementos relacionados,
- noticias focalizadas y contextuales: dichas noticias son publicadas por expertos del nivel 2 y permiten informar al soporte y a los usuarios sobre eventos que pueden afectar al sistema de información (operación de mantenimiento, indisponibilidad de un servicio, etc.).

##### Seguimiento y transferencia de los incidentes de acuerdo con los niveles de servicios

Un aspecto esencial del soporte reside en la buena orientación de los partes de incidentes. En efecto, los errores en la transferencia pueden conllevar pérdidas de tiempo y, por tanto, costes, así como una reducción de la satisfacción de los usuarios. EasyVista incluye de forma estándar un motor gráfico de flujos de trabajo (workflow) equipado con un mecanismo de asignación automática de las notificaciones para garantizar que los incidentes se transfieran automáticamente a las personas adecuadas.

##### Información de los usuarios sobre el estado y la evolución de sus solicitudes de servicios o de la comunicación de incidentes

- La interfaz de recogida de llamadas de EasyVista está concebida para que un técnico de soporte acceda directamente al historial de llamadas de un usuario, lo que le permite consultar en tiempo real el estado de avance de la solicitud del usuario y mantener registro de las repeticiones de la solicitud efectuadas por ese mismo usuario. Dicha interfaz indica igualmente el entorno del usuario: patrimonio de aplicación y bienes utilizados.
- Los usuarios se conectan a un portal que proporciona la lista de los incidentes en curso y resueltos por dicha persona y su estado de avance en tiempo real. La ventaja es doble: por una parte, el cliente obtiene la información específica que

espera, cualquiera que sea el momento en el que lo necesite, incluso fuera de las horas de acceso normal al soporte; y, por otro lado, se reduce el número de llamadas al Centro de Servicios.

- EasyVista es una aplicación Web que no requiere instalación en la estación de trabajo, ni despliegue de un activeX o un componente Java específico. Por lo tanto, las informaciones se encuentran accesibles desde cualquier puesto de la empresa (intranet) o incluso desde puestos externos (proveedores en una extranet, acceso remoto, etc.).
- El motor de flujos de trabajo (workflow) automatiza las notificaciones de correo electrónico en caso de cambio de estado del incidente o bien de su resolución. Dicha validación cierra automáticamente la notificación del incidente. Este correo electrónico de validación puede completarse mediante un cuestionario de satisfacción.

### Producción de cuadros de mando

Un motor de generación de informes integrado genera cuadros de mando y estados de síntesis. Entre los estados proporcionados de forma estándar y configurables están, por ejemplo, los incidentes con retraso, los incidentes clasificados por asunto o por urgencia. Dichos estados pueden generarse automáticamente y enviarse mediante correo electrónico con la frecuencia determinada para la preparación de los comités de seguimiento o de control.

También se propone un Business Object (Objeto empresarial) universal para, por ejemplo, permitir extraer los datos de EasyVista utilizando la potencia de soluciones de extracción de datos (datamining).

### Ventajas de EasyVista para implementar el Centro de Servicios ITIL

- El motor gráfico de flujos de trabajo (workflow), integrado originalmente en todos los módulos, reduce los costes de implementación y evolución.
- El concepto de "rol" permite reducir sensiblemente la carga de administración de los flujos de trabajo.
- La riqueza del portal Web ofrece una comunicación dinámica dirigida al usuario y permite mejorar la calidad de los servicios.

## Puntos particulares en la implementación

### Acciones preparatorias

- Las especificaciones de las solicitudes de servicios, de las comunicaciones de malfuncionamientos, de los incidentes, y de los problemas pueden ser relativamente largas y estar sujetas a discusión entre los equipos encargados de la Gestión de Incidentes y de Problemas. La implementación de EasyVista es a este respecto extraordinariamente estructurada ya que ofrece un marco para la aplicación de los procesos.
- Asimismo, la constitución del catálogo de los servicios debe ser rigurosa. Así, se determinan los ámbitos y los límites de cada proceso, y se definen claramente los papeles y las responsabilidades de cada uno.
- La definición de las responsabilidades de cada equipo delimita sus perímetros respectivos. De este modo, las especificaciones definen el modo en el cual las notificaciones serán gestionadas, aceptadas o rechazadas por cada equipo. Este principio evita los efectos "ping-pong" entre dos equipos, que pueden rechazar hacerse cargo de una notificación, teniendo al otro lado de la cadena a un usuario que permanecerá bloqueado el tiempo necesario hasta que se produzca un arbitraje.

EasyVista permite a la vez:

- rastrear las reasignaciones múltiples y, por tanto, comprender los casos para los cuales persiste un efecto "ping-pong" para detallar, clarificar la organización y los procesos en curso.
- identificar los incidentes cuyo tiempo de tratamiento rebasa una duración determinada y genera avisos que permiten tomar medidas caso por caso para acelerar el tratamiento de determinados incidentes o ampliar los indicadores de los SLA (Service Level Agreements o Contratos de niveles de servicios).

### Acciones complementarias

La calidad de acogida es fundamental ya que el Centro de Servicios es el escaparate de la dirección de los sistemas de información de cara al conjunto de sus clientes. La cualificación, el diagnóstico y la rapidez de las soluciones propuestas, condicionan la calidad percibida por el cliente.

El rendimiento, la eficacia y la eficiencia son las cualidades requeridas de los técnicos del Centro de Servicios.

Se les deberá proporcionar formación sobre el uso del teléfono, el vocabulario y las buenas prácticas de ITIL para garantizar una calidad de servicio óptima.

## 4.2. Gestión de Incidentes

### Definición

La definición de ITIL de un incidente es la siguiente: "Un incidente está constituido por cualquier tipo de acontecimiento que no forma parte de una operación estándar de servicio y que causa, o podría causar, una interrupción o una degradación de la calidad de dicho servicio."

Consecuentemente, los objetivos principales del proceso de Gestión de Incidentes son:

- volver a un nivel de servicio operativo normal lo más rápidamente posible,
- minimizar los efectos colaterales sobre los entornos especializados,
- garantizar el mantenimiento del mejor nivel de servicio posible de cara a los compromisos adquiridos con el cliente.

El servicio operativo "normal" se define dentro de los límites propuestos en los SLA.

La Gestión de Incidentes es un proceso coherente y estandarizado para hacerse cargo de los incidentes. Crea un modelo reactivo y su finalidad es mejorar la satisfacción de los usuarios.

### Correspondencia EasyVista/ITIL sobre el terreno

#### Recogida directa de las comunicaciones de incidentes

Para comunicar un malfuncionamiento, el usuario se pone en contacto con el Centro de Servicios a través de diferentes canales: teléfono, correo electrónico, portal del usuario, fax, correo, etc. Existen aplicaciones externas que pueden asimismo registrar y hacer evolucionar automáticamente los incidentes a través de Web Services o del correo electrónico.

El Centro de Servicios realiza un diagnóstico inicial con tentativa de resolución on-line y, a continuación, clasifica, define una prioridad (impacto y urgencia) y registra los incidentes. Si no puede restablecer el servicio al usuario, el Centro de Servicios transfiere el parte a la Gestión de Incidentes.

#### Investigación y diagnóstico

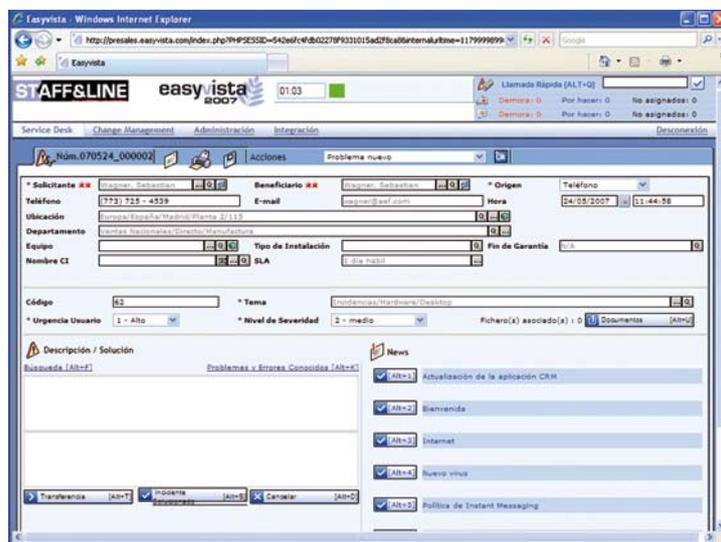
EasyVista dispone de herramientas de análisis en cada etapa de tratamiento del incidente: acceso directo a las configuraciones técnicas, acceso a la base de conocimientos, a los problemas y errores conocidos, al historial de incidentes del solicitante o del beneficiario.

#### Resolución y recuperación de la explotación

Los centros de soporte tienen como objetivo generalmente una tasa de resolución en el primer nivel de soporte del 85% aproximadamente. EasyVista ha sido concebida para mejorar el índice de resolución inmediata y, por tanto, alcanzar y superar este objetivo.

#### Cierre del incidente

Diferencia entre resolución y cierre: un incidente se resuelve cuando se propone una solución temporal o definitiva al usuario. La validación final la da siempre el usuario. Ésta confirma que la solución implementada le conviene y que la acepta. Dicha validación cierra el incidente.



Formulario con acceso al histórico de intervenciones, indicación del SLA, acceso directo a la CMDB, etc.

El motor de flujo de trabajo (workflow) de EasyVista distingue las etapas de resolución y cierre para imponer:

- bien una validación por parte del usuario o de un tercero,
- bien una contrallamada sistemática de validación de todos los incidentes resueltos antes del cierre por parte del Centro de Servicios,
- o bien incluso, para determinadas empresas, un cierre manual ocasional, sobre una base estadística de un incidente sobre 10, por ejemplo.

### **Apropiación, seguimiento y comunicación**

En EasyVista, los incidentes importantes son objeto de informaciones publicadas en el portal del usuario (portal EasyVista Self Service) y en la interfaz de recogida de llamadas de los técnicos del Centro de Servicios. El nombre del técnico que ha registrado el incidente se conserva en el parte de la herramienta de gestión. Éste se convierte en el responsable del incidente.

Dicho responsable se hace cargo del seguimiento de los incidentes de principio a fin. En caso de superación próxima o real de los compromisos de servicio, pueden generarse avisos.

#### **Ventajas de EasyVista para implementar la Gestión de Incidentes:**

El usuario se encuentra realmente en el centro de la Gestión de TI gracias a la comunicación permanente con los equipos de soporte:

- antes de la aparición de los incidentes a través de la publicación automática de noticias,
- durante la fase de resolución de los incidentes a través de correos electrónicos regulares,
- tras el cierre del incidente a través de la evaluación por parte del usuario del servicio recibido.

## **Puntos particulares en la implementación**

### **Acciones preparatorias**

- Las especificaciones de EasyVista definen el catálogo de incidentes, las características de impacto (apoyándose en la CMDB), de urgencia y, por tanto, de prioridad, los SLA y la posible indisponibilidad.
- EasyVista propone igualmente modular la prioridad y, consiguientemente, modificar el orden de las intervenciones, haciendo intervenir otro coeficiente: la gravedad.
- El registro histórico de las intervenciones sobre los incidentes es necesario. Esta capacidad de rastreo es una de las claves de la Gestión de Incidentes, que se basa en la selección de los grupos de intervención adecuados. Evita errores de asignación y los efectos "ping-pong" entre dos equipos.
- Asimismo, es conveniente crear rápidamente una gestión de urgencias para los VIP y para los elementos de configuraciones críticos, que necesitan un tratamiento especial.

### **Acciones complementarias**

Será necesario definir los ciclos de vida de los incidentes dentro de la empresa así como las relaciones entre los incidentes, los problemas, los errores conocidos y el proceso de Gestión de Cambios. Por último, deberán adoptarse medidas para alimentar la generación de informes integrada a efectos de optimizar las investigaciones.

## **4.3. Gestión de Problemas**

### **Definición**

La Gestión de Problemas minimiza las repercusiones de los incidentes y de los problemas que provocan malfuncionamientos en la infraestructura informática y en las direcciones operativas. Impide la aparición de accidentes y problemas adoptando proactivamente las medidas necesarias.

La Gestión de Problemas permite:

- resolver rápida y eficazmente los problemas,
- asegurarse de que se asigna realmente una prioridad a los recursos que permite resolver los problemas en el orden que

corresponde a las necesidades reales y concretas de la empresa,

- minimizar la aparición de incidentes identificando y resolviendo los problemas y los errores conocidos de forma proactiva, mediante anticipación.

Un problema es la causa desconocida, subyacente, de uno o varios incidentes que presentan los mismos síntomas y que afectan al funcionamiento adecuado de los sistemas de información o de la actividad de la empresa.

Se convierte en "error conocido" cuando el origen del problema es conocido y se identifica una solución provisional (workaround).

## Correspondencia EasyVista/ITIL en la práctica

### Analizar los incidentes en curso para crear fichas de problemas

En EasyVista, en conformidad con los principios ITIL, el flujo principal de entrada en la Gestión de Problemas es alimentado por la Gestión de Incidentes. Cuando los incidentes son recurrentes o significativos, los partes relativos a dichos incidentes se asocian en el momento de la creación del parte del problema. Un problema corresponde, pues, a una serie de incidentes cuyo origen es desconocido y cuyo tiempo de resolución es incierto. Las fichas (o notificaciones) de problemas se registran y, a continuación, se clasifican.

Existe un segundo flujo que alimenta a la Gestión de Problemas: el análisis de tendencias. Se trata de una gestión proactiva de los problemas para resolverlos incluso antes de que aparezcan.

Es posible acceder a las bases de incidentes y de problemas directamente desde la CMDB de EasyVista. Estas dos bases constituyen la base de conocimientos utilizada por el Centro de Servicios.

El problema se convierte en un error conocido cuando se identifica su origen y se propone una solución provisional (workaround) o una corrección definitiva efectuando una solicitud de cambio.

### Identificación de problemas

En EasyVista, este proceso gestiona su propia base de problemas. Dicha base contiene todas las soluciones imaginadas e implementadas para las resoluciones provisionales y/o definitivas (base de errores conocidos).

El acceso a la CMDB es útil para controlar el entorno de los incidentes, sobre todo cuando tienen un impacto importante.

Las informaciones recogidas en la CMDB afinan los diagnósticos y contribuyen a encontrar soluciones.

EasyVista ofrece generación de informes para un seguimiento proactivo con el fin de identificar los incidentes recurrentes (asunto, causa real, fecha, etc.).

Su agrupamiento, por afiliación, en un parte de problema se ve así facilitado.

### Registro y clasificación de problemas

Las categorías simplifican la cualificación de un problema. En EasyVista, para cada problema, se define una urgencia, un impacto, un responsable y un grupo responsable. El uso de la base de errores conocidos acelera y facilita las investigaciones y los diagnósticos.

En el momento de cierre del problema "padre", todos los partes de incidentes "hijos" que están asociados al mismo serán cerrados automáticamente tras la validación de la solución por parte de los usuarios finales.

El registro de todas las informaciones relativas a los problemas y a los errores conocidos se simplifica en EasyVista. La prioridad es el resultado del cruce de la urgencia y del impacto. La rapidez del diagnóstico y, por tanto, del tratamiento está vinculada al acceso directo a la base de conocimientos de la CMDB. Adicionalmente, la resolución de un problema aporta la solución a los partes de incidentes que están relacionados con el mismo.

La clasificación de problemas es igualmente necesaria para asegurarse de que se da prioridad a los recursos que permiten resolver los problemas en el orden que corresponde a las necesidades reales de la empresa.

### Acceso a la CMDB

La CMDB constituye la fuente principal de todas las informaciones relativas a los CI, a su relación y a su historial.

De este modo, es posible asociar a un parte de problema materiales, aplicaciones, licencias, contratos, procedimientos, etc. El gestor de los problemas consulta el ciclo de vida del problema y de los CI afectados. Tiene acceso a la documentación específica del incidente que se encuentra en el origen del problema, al conjunto de las tentativas de resolución, a las investigaciones realizadas y al historial de los CI correspondientes.

### **Investigación y diagnóstico**

Desde un parte de un problema, EasyVista propone generar una solicitud de cambio. Esto garantiza que todas las operaciones vinculadas al problema sean registradas y rastreadas.

### **Control de errores**

EasyVista ofrece una gran flexibilidad para la creación de errores conocidos, especialmente en términos de identificación y registro.

### **Evaluación de errores**

EasyVista deja la libertad de evaluar, para un incidente y/o un problema, el impacto y la urgencia de los errores conocidos. Todos los incidentes pueden vincularse a problemas o errores conocidos en el momento de su recogida o bien en el transcurso de su tratamiento.

### **Registro de la resolución de los errores**

La evolución de un error conocido actualiza todos los incidentes vinculados. El registro de la solución (provisional o definitiva) que resuelve el error conocido aparece en el seguimiento de todos los partes de incidentes "hijos" que están vinculados al parte del problema "padre".

### **Resolución y cierre**

El proceso de Gestión de Problemas investiga y emite diagnósticos para determinar la causa subyacente de los problemas encontrados. Un asistente integrado permite efectuar directamente una solicitud de cambio desde la ficha del problema. Del mismo modo, desde la ficha del problema es posible acceder directamente al conjunto de solicitudes de cambio vinculadas a un problema.

### **Prevención dinámica y proactiva de los problemas**

EasyVista integra de forma estándar un potente motor de generación de informes para seguir, en tiempo real, el número de incidentes por categoría, por causa real, por tipo de material o por elemento de configuración. Es posible comparar el número de incidentes por categoría de un año respecto a otro o de un mes con relación a otro.

EasyVista CMDB identifica en tiempo real los CI afectados por un malfuncionamiento y permite actuar de forma preventiva, por ejemplo antes de que los usuarios de una aplicación afectada hayan llamado al Centro de Servicios.

EasyVista se entrega con estados predefinidos para identificar puestos de trabajo que están a punto de alcanzar umbrales técnicos que podrían conllevar riesgos de malfuncionamientos tales como falta de espacio de disco, ausencia de antivirus, etc.

Todas estas informaciones permiten implementar operaciones de mantenimiento preventivas identificando las tendencias o los elementos de configuración más afectados por los problemas o por los incidentes. Esto permite reducir sensiblemente el número de llamadas al Centro de Servicios.

#### **Ventajas de EasyVista para implementar la Gestión de Problemas**

- EasyVista se basa en el peritaje de la informática para reducir el número y la duración de los incidentes.
- La integración de forma estándar con los módulos de CMDB y de gestión del parque informático permite reducir las cargas de implementación y mantenimiento y mejorar la proactividad a través de un mantenimiento preventivo eficaz.
- La ergonomía 100% Web permite gestionar eficazmente las vinculaciones de incidentes a los problemas, cerrar masivamente y comunicarlo mediante e-mails automáticos.

## Puntos particulares en la implementación

### Acciones preparatorias

La especificación de los problemas constituye una etapa importante: fija las reglas de funcionamiento de este proceso. De este modo, se definen: los eventos, los límites de los ámbitos entre incidentes y problemas, los procedimientos, los modos operativos, etc.

La especificación de los problemas debe tener lugar al mismo tiempo o justo después de la Gestión de Incidentes. En efecto, estos dos procesos están fuertemente relacionados:

- La Gestión de Incidentes tiene como objetivo restablecer al usuario de la empresa en la mayor rapidez posible los servicios ofrecidos por el departamento de informática.
- El eje central de la Gestión de Problemas es la investigación de las causas subyacentes de un incidente, luego la resolución y, por último, la prevención.

Estas dos definiciones dan a veces lugar a conflictos de prioridades, incluso conflictos de competencias, de autoridad, de territorio y a veces hasta de poder, en función de la cultura de la empresa y de la definición de las "reglas del juego".

La gestión proactiva de los problemas se centra en los problemas potencialmente importantes, los que pueden provocar un mayor número de impactos y los mayores desgastes para el trabajo especializado. La ley de Pareto de 80/20 afirma que el 20% de los problemas se encuentran en el origen del 80% de la degradación del servicio. La gestión eficaz de los problemas es, por tanto, una fuente real de ahorros.

### Acciones complementarias

Dichas acciones consisten en implementar o crear subprocesos en la Gestión de Problemas, por ejemplo:

- control de problemas,
- control de errores,
- asistencia para el tratamiento de incidentes importantes,
- prevención proactiva de problemas,
- gestión de exportación de datos de los problemas.

## 4.4. Gestión de Cambios

### Definición

Los cambios son resultado, en parte, de la corrección de los problemas. También se producen como consecuencia de una investigación proactiva de optimización de la gestión informática: reducción de costes o mejora de los servicios. La implementación de métodos y procedimientos estandarizados procede de la responsabilidad de la Gestión de Cambios.

El objetivo es doble:

- la reducción del impacto de los incidentes que afectan negativamente a la calidad de los servicios,
- y la mejora significativa de las operaciones cotidianas de la empresa.

Cualquier cambio deberá ser reproducible y reversible y estar documentado. La Gestión de Cambios y sus procesos asociados siguen, por tanto, una lógica de industrialización de la prestación del servicio.

### Correspondencia EasyVista/ITIL en la práctica

El principio director de EasyVista consiste en optimizar la calidad de los servicios ofrecidos cuando se efectúan cambios.

#### Procesos contemplados

Todos los aspectos de la Gestión de Cambios son tenidos en cuenta por EasyVista:

- propuestas de cambio y registro,
- evaluación de impacto de los cambios, coste, ventajas y riesgos asociados,
- clasificación de los cambios,
- establecimiento de una justificación y obtención de las autorizaciones necesarias,
- gestión y coordinación de la implementación de los cambios,

- control y redacción de informes sobre la implementación,
- verificación y cierre de las solicitudes de cambio,
- control de la actualización de los cambios en la CMDB.

La Gestión de Cambios es el contribuyente principal de la Gestión de Configuraciones: cada acción llevada a cabo sobre uno de los elementos de la infraestructura es objeto de un registro en la CMDB.

### **Evaluación del impacto de los cambios propuestos**

La interfaz de EasyVista propone informaciones completas sobre los cambios en términos de entorno y de ámbito de aplicación del usuario:

- Creación y registro del CI afectado
- Nombre y coordenadas de la persona que emite de la solicitud
- Descripción de la solicitud
- Clasificación (impacto, urgencia, prioridad y gravedad)

En el momento de la fase de estudio del entorno de los CI afectados, los conceptos de impacto y de urgencia son adoptados por la Gestión de Cambios. También se tienen en cuenta las medidas de indisponibilidad eventuales y su conformidad con relación a los SLA. Estos estudios deben prever y anticipar todas las incidencias colaterales potenciales de la implementación de las soluciones adoptadas. En esta fase han de redactarse igualmente todos los modos operativos, los procedimientos, las guías de instalación y del usuario de cada componente afectado por los cambios previstos.

Por otro lado, la asociación de la CMDB y de la ficha del problema facilita y acelera eficazmente la restitución de los servicios a los trabajos especializados de la empresa.

En EasyVista, el módulo de Gestión de Cambios, como todos los demás módulos, se apoya en un mismo y único catálogo de datos. Esto garantiza una perfecta homogeneidad de las medidas necesarias en el momento de la evaluación de las soluciones contempladas para la resolución de un problema.

### **Ciclo de validación del proceso completo en EasyVista**

Todas las solicitudes de cambios presentadas deberán ser autorizadas por el gestor del proceso. Si la solicitud de cambio, validada y completa, es aceptada por el responsable del proceso, dicha solicitud será sometida al visto bueno del Comité Consultivo de Cambios (CAB).

Tras la aceptación, la solicitud de cambio es evaluada sobre las bases de sus impactos en el problema y sobre el grado de urgencia de la corrección que ha de aportarse. Se prioriza y a continuación se clasifica.

Cada aspecto de las soluciones propuestas, estudiadas, validadas por el CAB, autorizadas, probadas y adoptadas es gestionado por este proceso de cambios. Lo mismo ocurre con el conjunto de la documentación necesaria para la implementación de la solución adoptada. Estos registros de las solicitudes de cambios son esenciales para que la Gestión de Configuraciones pueda hacerse cargo de la totalidad del cambio realizado.

### **Seguimiento de la implementación**

Más allá del estudio de las mejores condiciones para la implementación de la solución adoptada, la Gestión de Cambios de EasyVista garantiza el seguimiento de la implementación de la totalidad de los componentes afectados.

- Cada solicitud de cambio se referencia mediante un número único para seguirla, vigilarla y hacer un registro histórico de la misma (capacidad de rastreo).
- El seguimiento de la implementación se basa en el calendario de cambios que reúne la información de todos los cambios programados. Esta información se utiliza para el cálculo de la disponibilidad prevista de los servicios.
- Este seguimiento riguroso produce la Revisión postimplementación (PIR: Post Implementation Review) y explica las razones que han engendrado los cambios realizados, la resolución de los problemas encontrados y de los incidentes vinculados a los mismos.

En conclusión, EasyVista reduce, incluso hace desaparecer, los riesgos existentes antes de la implementación de los cambios.

### Gestión de los procesos a través de los flujos de trabajo

Estos resultados son posibles gracias al funcionamiento de los flujos de trabajo (workflows) que se encuentran en el seno de EasyVista.

Cada etapa del proceso se detalla con los eventos desencadenantes, los actores, la validación (o el rechazo) de las solicitudes de cambios por parte del Comité Consultivo de Cambios, los ámbitos, los papeles y las responsabilidades de los grupos interventores y los resultados esperados.

### Validación de la implementación

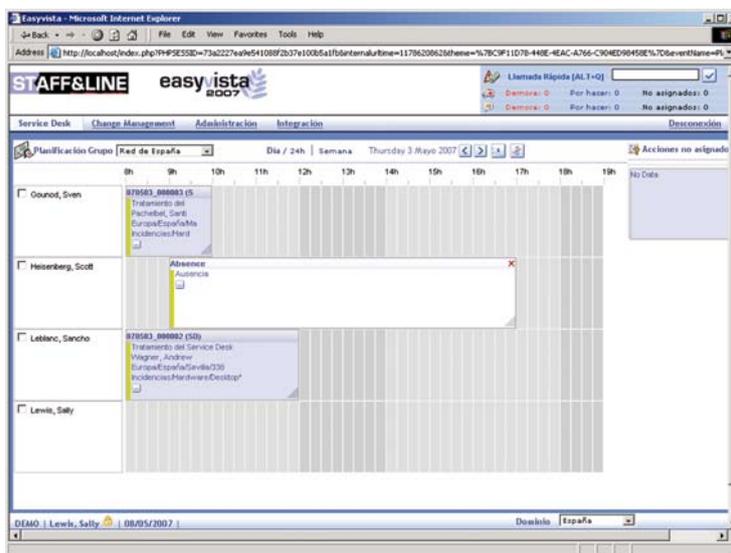
En EasyVista, las etapas de la validación propuestas de forma predeterminada son las siguientes:

- La solicitud de cambio se registra para su seguimiento.
- El responsable del proceso de la Gestión de Cambios acepta la solicitud y la somete al CAB.
- El CAB la autoriza o la rechaza.
- En caso de aceptación por parte del CAB, la Gestión de Cambios inicia estudios en profundidad, redacta los documentos necesarios para la Gestión de Implementaciones, prepara las planificaciones de disponibilidad y de implementación y prepara la revisión postimplementación (PIR).

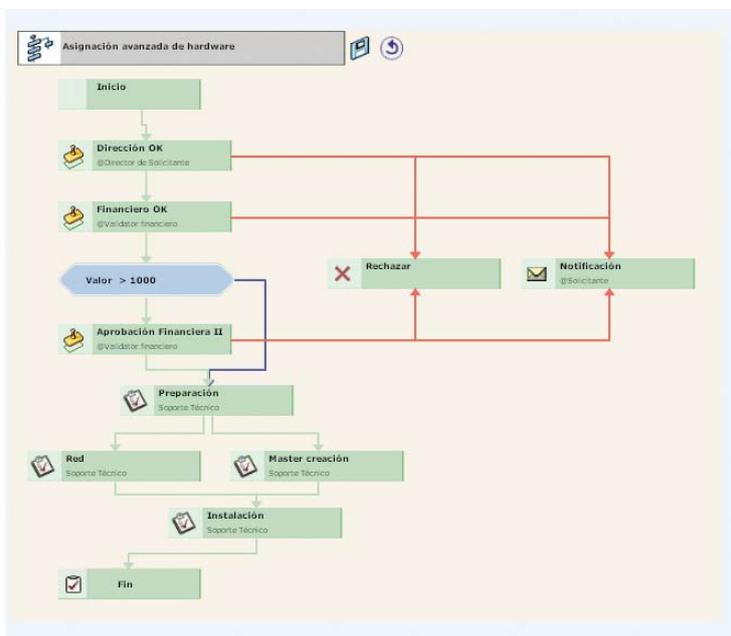
El conjunto de estas etapas es gestionado por el motor de flujos de trabajo (workflow) de EasyVista y puede adaptarse en casos concretos sin necesidad de escribir código.

### Actualización definitiva o anulación en la CMDB

Al final de un cambio realizado en el sistema de información, la Gestión de Configuraciones registra las informaciones en la CMDB. Para ello, el motor de flujos de trabajo (workflow) reúne todas estas informaciones y las pone a disposición de la Gestión de Configuraciones.



Gestión gráfica de las planificaciones de los equipos de soporte.



Un motor de flujos de trabajo que modeliza de forma sencilla circuitos de validación más o menos complejos.

### **Ventajas de EasyVista para implementar la Gestión de Cambios:**

- Gracias a mecanismos automatizados y a la integración avanzada entre los módulos, EasyVista facilita la comunicación entre todos los participantes de los cambios.

## **Puntos particulares en la implementación**

### **Acciones preparatorias**

Es importante precisar:

- el contenido típico de una solicitud de cambio,
- las etapas de los cambios en el flujo de trabajo (workflow), el papel y las tareas del responsable de la Gestión de Cambios,
- las graduaciones de las prioridades y de clasificación de los cambios,
- identificar claramente los miembros del CAB.

### **Acciones complementarias**

La Gestión de Cambios trabaja con procedimientos y documentos estándar, utilizados por todos los servicios de la empresa. Si éstos no existen, ello implica la redacción de procedimientos estándar, modos operativos, guías del usuario y de instalación.

A veces resulta necesario el ajuste de las prioridades de los cambios. Por ejemplo, la gestión de la planificación de las implementaciones de los cambios se ve a menudo forzada por la urgencia de la implementación de las soluciones adoptadas para la resolución de problemas. El ajuste de dicha planificación es objeto, pues, de actualizaciones frecuentes.

## **4.5. Gestión de Implementaciones**

### **Definición**

El primer objetivo de la Gestión de Implementaciones es tener un punto de vista global sobre un cambio aportado a un servicio y asegurarse de que todos los aspectos de una aplicación a la producción son perfectamente tenidos en cuenta.

El segundo objetivo de este proceso es procurar preparar un plan de marcha atrás en caso de malfuncionamiento bloqueante.

### **Correspondencia EasyVista/ITIL en la práctica**

#### **Planificación y control de las implementaciones**

En el momento del lanzamiento con éxito de un nuevo software, software modificado así como del hardware y de la documentación correspondiente, EasyVista Discovery da una visión en tiempo real de la situación del parque informático. Permite planificar las migraciones identificando rápidamente el hardware que es necesario actualizar para hacer funcionar, por ejemplo, una nueva aplicación.

#### **Comunicación con la Gestión de Cambios para acordar el contenido exacto y el plan de lanzamiento de la implementación**

La publicación de noticias focalizadas, en función de la localización o de la entidad organizativa, en el portal del usuario proporcionado con EasyVista, permite poner en práctica una comunicación focalizada y dinámica, evitando a la vez sobrecargar a los usuarios con correos electrónicos.

### Gestión de los grupos afectados

La posibilidad de vincular grupos a elementos de configuración permite identificar de forma rápida y sencilla todos los actores afectados por un cambio en un elemento de configuración. Apoyándose en EasyVista, será fácil enviar un correo electrónico destinado a todos los usuarios de una aplicación, a un equipo de proyecto, etc.

### Control de los estados de los CI

En el momento de un lanzamiento o una modificación, el control de todos los elementos es necesario para garantizar que éstos son operativos e identificables en la base de datos de Gestión de Configuraciones. Es posible vincular una solicitud de cambio al estado de un CI para identificar rápidamente su impacto en caso de malfuncionamiento.

### Biblioteca de software

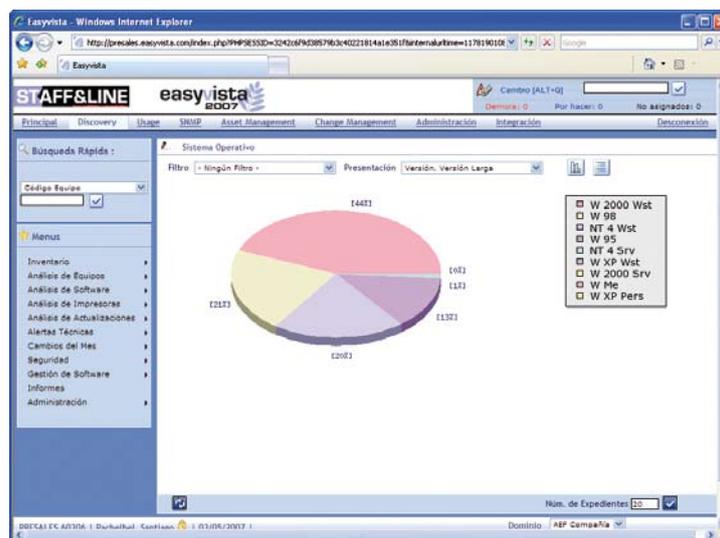
EasyVista Discovery define las versiones estándar y mínimas de todos los programas de software instalados y permite identificar las desviaciones con relación a este catálogo (por ejemplo, identificar el software instalado en una versión diferente de la versión de referencia).

EasyVista Asset Management define igualmente las instalaciones tipo estándar e identifica todos los puestos de trabajo que no respetan la norma definida a nivel de la organización. Esto permite desinstalar el software que no respeta las reglas (seguridad, licencia) y las normas previstas.

Almacén de hardware (DHS): EasyVista Discovery identifica el número de materiales instalados y su configuración de referencia. Define lo más cerca posible del terreno el contenido del DHS disponiendo en todo momento del estado de los lugares, en volumen, del hardware que es necesario sustituir. Esta característica dimensiona, por ejemplo, la cantidad de stock local disponible inmediatamente.

EasyVista Asset Management permite disponer en tiempo real de una visión con cifras de los bienes en stock en el DHS. Se envían avisos técnicos, diarios o semanales, al responsable del DHS cuando los volúmenes en stock rebasan umbrales mínimos críticos.

La superación de los umbrales mínimos haría correr riesgos a la empresa en términos de mantenimiento por cambio estándar.



Visión en tiempo real del parque informático.

### Ventajas de EasyVista para aplicar la Gestión de Implementaciones

- EasyVista ofrece una cobertura funcional que permite ejecutar los procesos de principio a fin desde la detección de los incidentes hasta la implementación de nuevas configuraciones.
- Gracias a un catálogo único y a una visión homogénea, EasyVista permite reducir los costes

## Puntos particulares en la implementación

### Acciones preparatorias

Creación de dos bases:

- La DSL (Definitive Software Library) - Biblioteca de los programas de software: todos los elementos de configuración del software autorizados se conservan en un lugar seguro. Todas las informaciones sobre el software se conservan en la CMDB.
- El DHS (Definitive Hardware Store) - Almacén de hardware: el hardware que constituye un stock de reserva se conserva en un lugar seguro. Todas las informaciones sobre el hardware se conservan en la CMDB.

### Acciones complementarias

La Gestión de Implementaciones coordina los actores y los diferentes proveedores de servicios implicados por una distribución por sectores especializados, cualquiera que sea el entorno: hardware, software, documentación, formación, soporte o comunicación. La comunicación es, por consiguiente, el eje a partir del cual se organizarán todas las implementaciones.

## 4.6. Gestión de Configuraciones

### Definición

La Gestión de Configuraciones integra:

- la referenciación de todos los elementos de configuración de la empresa (servicios y elementos de la infraestructura informática),
- la relación entre todos los elementos de configuración,
- informaciones sobre las configuraciones así como sobre la documentación asociada
- una base de referencia para la Gestión de Incidentes, la Gestión de Problemas, la Gestión de Cambios y la Gestión de Implementaciones,
- la verificación de los registros de configuraciones con relación a la infraestructura y la corrección de todas las incoherencias.
- la medida del impacto de los cambios y de los incidentes.

La Gestión de Configuraciones sirve de soporte a todos los demás procesos de la gestión de servicio.

### Correspondencia EasyVista/ITIL en la práctica

Los datos relativos a la CMDB y gestionados en EasyVista provienen de diferentes fuentes:

- datos técnicos de hardware y software recogidos automáticamente a través de EasyVista Discovery,
- datos gestionados en el marco de la gestión del parque informático y del seguimiento financiero del parque (EasyVista Asset Management),
- datos operativos procedentes del historial de incidentes y de las solicitudes de cambio (EasyVista Service Management), etc.

### Planificación

La dirección informática puede utilizar las informaciones procedentes de la CMDB para planificar sus inversiones futuras en términos de renovación del parque informático. EasyVista Discovery proporciona una base sólida para la constitución del plan de gestión gracias al inventario automático que da una visión clara y legible del parque informático en vigor.

### Identificación de un elemento de configuración

Todos los elementos de configuración se identifican, anotan, rastrean y registran históricamente. EasyVista CMDB gestiona los elementos de configuración del hardware (eventualmente, en relación con EasyVista Asset Management para las informaciones financieras) y virtuales (software, aplicaciones, instancias, etc.).

Los papeles del responsable de este proceso, de los responsables técnicos y funcionales deben definirse claramente con el fin de asignar los roles de los usuarios y del responsable.

En EasyVista, cada CI se identifica mediante numerosas características: nombre, número de etiqueta, versión, localización, características técnicas, etc. Se detalla la dependencia entre componentes. De este modo, el responsable de la Gestión de Configuraciones determina la integridad referencial de cada grupo de elementos. Por ejemplo, una unidad central, una pantalla, un teclado, un ratón, una toma de red y una toma de alimentación eléctrica constituyen un puesto de trabajo. La relación entre los diferentes elementos de configuración se describe y se representa de forma gráfica y automática.

Las categorías definen las "familias" de componentes de la base. Se trata por ejemplo de aplicaciones (internas y externas), servidores, componentes de red (switches, routers, concentradores), etc.

### Control de configuraciones

Este subproceso garantiza que únicamente se encuentren registrados los CI identificados y autorizados, incluso después de su eliminación, en la base de los sistemas de información. Este control marca el dominio de toda la evolución de los componentes de la infraestructura de los sistemas de información.

Todas las etapas del ciclo de vida de un elemento de configuración se describen en EasyVista. Se da una atención más especial a los períodos de indisponibilidad de los CI para verificar el cumplimiento de los SLA de disponibilidad.

EasyVista se apoya en varios flujos de trabajo (workflows) para un control global del proceso.

### Gestión de los estados de los CI

Al identificar inmediatamente los estados de los CI, este proceso transmite al conjunto de los demás procesos ITIL todas las informaciones necesarias para su funcionamiento.

La mayor parte de los elementos de configuración tienen un ciclo de vida clásico:

Solicitado -> Recibido -> Activado -> Retirado

Los datos del historial son también registrados para cada elemento de configuración.

EasyVista integra una mecánica de registro de todos los cambios efectuados en los elementos gestionados.

Este historial de movimientos se registra automáticamente y sin intervención humana:

- La fecha de modificación
- El nombre de la persona que la ha realizado
- La información que ha sido modificada
- El valor antes del cambio
- El valor después del cambio, etc.

La consideración del estado ofrece informaciones básicas para los procesos de auditorías, para responder a preguntas del tipo "¿Cuáles son los equipos en mantenimiento actualmente?". También aporta informaciones valiosas para el análisis de tendencias.

Los estados de un CI pueden ser los siguientes:

- en mantenimiento,
- operativo (en servicio),
- en inventario,
- suprimido,
- en stock, etc.

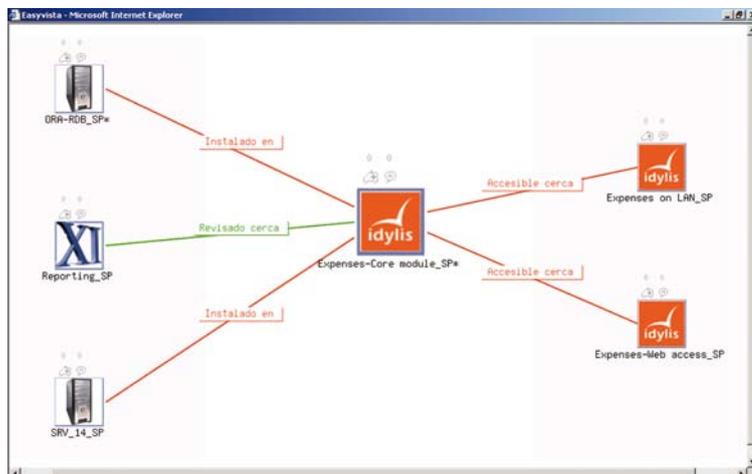
La generación de informes integrada de EasyVista permite obtener una visión global de los cambios de estado de los CI dentro de un período dado.

### Verificación y auditoría de las configuraciones

Los inventarios regulares y las auditorías permiten verificar la integridad de la información almacenada en la CMDB y la conformidad de los elementos que se encuentran físicamente dentro del ámbito definido.

Se da por supuesto asimismo una verificación de las implementaciones y de la documentación sobre la configuración asociada, antes de la realización de cambios en el entorno de producción.

EasyVista integra soluciones de inventarios de hardware. De este modo, la verificación de la existencia física de los elementos de configuración es posible a través de una solución de inventario: EasyVista Mobile: En el momento de la realización de un inventario físico, los datos son transferidos mediante un lector de código de barras y después verificados para, por último, ser actualizados automáticamente en EasyVista.



Representación gráfica de los CI y de sus vínculos.

**Ventajas de EasyVista para implementar la Gestión de Configuraciones**

- Representación dinámica, en un mismo gráfico, de los CI, los incidentes y las solicitudes vinculadas y la disponibilidad.
- Integración estándar con los demás procesos de gestión, en torno a un catálogo único y a una interfaz homogénea.

### Puntos particulares en la implementación

#### Acciones preparatorias

La cuestión clave se encuentra en la adecuación de la información y el nivel de detalle (la granularidad de la información) al cual decide descender el responsable de este proceso. Si el ámbito es demasiado grande, la CMDB será compleja y experimentará problemas de integridad. Por el contrario, si la CMDB es demasiado pequeña, será inutilizable.

Por tanto, es esencial definir de forma pragmática la granularidad de gestión adecuada.

Las relaciones entre los procesos de la Gestión de Cambios, la Gestión de Implementaciones y los proveedores externos son fundamentales para la Gestión de la Configuración.

#### Acciones complementarias

La identificación y la clasificación de los equipos se realizan directamente mediante denominación. Estas informaciones de identificación se describen bajo una forma accesible y legible por parte de cualquier usuario. El principio operativo es hacer

llegar la información al Centro de Servicio del modo más sencillo posible.

## 5. Conclusión: diferenciadores de EasyVista

### 5.1. Amplio ámbito funcional

EasyVista dispone de un certificado de conformidad a las recomendaciones de ITIL e integra las mejores prácticas de la industria. A través de su enfoque modular e integrado en torno a un catálogo único, EasyVista cubre de forma homogénea el conjunto de la problemática de la Gestión de TI: Gestión de Incidentes y de Problemas, gestión del parque informático, CMDB, gestión de licencias y de contratos, gestión de solicitudes de cambios, inventario de gestión, generación de informes, etc.

EasyVista permite así reducir sensiblemente los costes de implementación y evolución con plazos de aplicación a la producción rápidos y una gran flexibilidad para tener en cuenta las evoluciones de la organización.

La compatibilidad de EasyVista con relación a las recomendaciones de ITIL ha sido validada por PinkElephant. Más allá de la importancia de la conformidad con estas buenas prácticas, EasyVista es asimismo el fruto de más de 15 años de experiencia reconocida y probada.

Por último, EasyVista demuestra a través de su amplia gama de implementaciones, su capacidad para responder a un amplio abanico de necesidades de las organizaciones:

- Número de participantes y volúmenes gestionados más o menos importantes
- Procesos desde los más sencillos a los más complejos y evolutivos
- Entorno centralizado o, por el contrario, fuertemente descentralizado
- Voluntad de homogeneizar las prácticas y de disponer de un sistema de generación de informes centralizado y estandarizado
- Interconexión con el sistema de información



EasyVista, solución homogénea y modular de Gestión de IT

**EasyVista es una solución que incluye:**

- El conjunto de los procesos especializados asociados a la gestión de la informática, disponible a través de asistentes (garantía de homogeneidad del catálogo y de una entrega más rápida).
- Un motor de flujos de trabajo gráfico para la implementación sencilla y rápida de procesos especializados asociados a la gestión de solicitudes, cambios e incidentes.
- Gestión estándar, multientidad, multiemplazamiento y multilingüe, basada en la gestión de dominios transversal a la solución.
- Solución integrada de generación de informes basada en asistentes y que permite disponer de un modo avanzado y aplicar indicadores de seguimiento de actividad así como avisos.
- Taller de integración basado en asistentes, entregado con numerosos conectores y que permite crear sin desarrollos específicos sus propios modelos de integración.
- Catálogo de servicios que permite gestionar el conjunto de las solicitudes propuestas por la DSI.
- Gestión sencilla de un número de usuarios importante (gestión de los derechos acceso, de la seguridad, ...).

## **5.2. Tecnología punta**

EasyVista es una solución 100% Web construida sobre una arquitectura en 3 niveles, basada en los estándares del mercado, con un cliente realmente ligero, sin applets ni plugins. Esta ventaja técnica garantiza un nivel de rendimiento elevado y evolutivo, necesario para responder a las necesidades de todo tipo de organizaciones.

Adicionalmente, es importante poner de relieve que esta ventaja técnica supone un gasto mínimo para el despliegue, la administración y el mantenimiento de la plataforma. Todas estas ventajas constituyen una sólida garantía de rentabilización rápida de la inversión.

EasyVista está construida sobre una plataforma tecnológica basada en los estándares del mercado: servidor Web Apache, base de datos Oracle o SQL Server, servidor de aplicaciones integrado, documentado y totalmente accesible a través de la interfaz de administración de EasyVista.

## **5.3. Staff&Line, actor especialista en la Gestión de TI desde hace más de 15 años**

Staff&Line representa actualmente el 20% de la cuota de mercado en Francia (fuente IDC), cotizando en bolsa desde 2005, presenta una estrategia de crecimiento claro y dispone de medios, con una situación financiera sana y beneficios constantes desde 2001.

Actor "Pure Player" en el mercado de la Gestión de TI, se ha centrado íntegramente en la Gestión de Servicios (Service Management) y la Gestión de Activos (Asset Management). Calificada de "visionaria" por el Gartner Group, Staff&Line propone con EasyVista una nueva generación de soluciones que responden a los retos de las direcciones informáticas:

- Mejorar la calidad del servicio prestado a los usuarios
- Reducir los costes de implementación y evolución, centrándose en la organización y apoyándose en las prácticas que han demostrado su validez (ITIL)
- Responder a las exigencias internas y externas de la empresa incluso en entornos multisocietarios
- Pasar de un enfoque táctico de la gestión informática a un enfoque estratégico en el que la informática se alinea con la estrategia de la empresa.

## **Staff&Line España**

Claudio Coello, 124 - 3°  
28006 Madrid – España  
Tel: +34 902 430 412  
Fax: +34 902 430 527  
[www.staffandline.es](http://www.staffandline.es)

## **Staff&Line Reino Unido**

Canon House  
Lower Dagnall Street  
St Albans, Herts, AL3 4PA – UK  
Tel: +44 (0) 8700 762000  
Fax: +44 (0) 8700 702084  
[www.staffandline.co.uk](http://www.staffandline.co.uk)

## **Staff&Line Estados Unidos**

185 Alewife Brook Parkway  
Suite 410  
Cambridge, MA 02138 – USA  
Tél: +1 888 922 05 88  
Fax: +1 617 576 20 01  
[www.staffandline.com](http://www.staffandline.com)

## **Staff&Line Italia**

Via Gadames, 130  
20151 Milano – Italia  
Tél: +39 02 30 88 179  
Fax: +39 02 33 40 11 29  
[www.staffandline.it](http://www.staffandline.it)

## **Staff&Line Portugal**

Rua Rodrigo da Fonseca, 24 - 5°  
1250-193 Lisboa – Portugal  
Tél: +351 21 382 47 00  
Fax: +351 21 382 47 11  
[www.staffandline.pt](http://www.staffandline.pt)

## **Staff&Line Sede social**

Immeuble Horizon  
10, allée Bienvenue  
93885 Noisy-Le-Grand Cedex – France  
Tél: +33 (0)1 55 85 91 00  
Fax: +33 (0)1 55 85 91 11  
[www.staffandline.fr](http://www.staffandline.fr)  
[info@staffandline.com](mailto:info@staffandline.com)