

BSM

Business Service Management Una Estrategia de Negocio.

Contenido

1	BENEFICIOS PARA LOS USUARIOS DE NEGOCIO	3
2	BENEFICIOS PARA LA ORGANIZACIÓN DE TI	3
3	LOS BENEFICIOS CLAVE DE (BSM) GESTIÓN DEL SERVICIO DE NEGOCIO	3
4	EL ENFOQUE DE BMC SOFTWARE EN GESTIÓN DEL SERVICIO DE NEGOCIO	5
5	PLAN – IDENTIFICAR LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE NEGOCIO.....	6
6	DIRECTRICES PARA LA PLANIFICACIÓN	7
7	IMPACTO COMERCIAL DE LA PLANIFICACIÓN	7
8	MODELAR – IDENTIFICAR LA INFRAESTRUCTURA NECESARIA PARA OPTIMIZAR LOS VALORES DE NEGOCIO	7
9	DIRECTRICES PARA LA CREACIÓN DE MODELOS	9
10	IMPACTO DE NEGOCIO DE LA CREACIÓN DE MODELOS	9
11	GESTIONAR – DIRIGIR LOS RESULTADOS A TRAVÉS DE UN ENFOQUE CENTRADO EN LA GESTIÓN DE SERVICIO	10
12	DIRECTRICES PARA LA GESTIÓN	11
13	IMPACTO DE NEGOCIO DE LA GESTIÓN	11
14	MEDIR – COMPROBAR LOS COMPROMISOS Y MEJORAR LAS OPERACIONES	11
15	DIRECTRICES PARA LA MEDICIÓN:.....	12
16	IMPACTO DE NEGOCIO DE LA MEDICIÓN	13
17	¿POR QUÉ ELEGIR BMC SOFTWARE PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE NEGOCIO?.....	13
18	TECNOLOGÍA SUPERIOR.....	14
19	PLANIFICAR	14

20	MODELAR.....	15
21	GESTIONAR	16
22	MEDIR	18
23	ACUERDOS ESTRATÉGICOS.....	19
24	CONCLUSIÓN	19

Las empresas dependen de su tecnología para ejecutar operaciones críticas de negocio y cualquier interrupción o problema en el servicio de TI puede provocar graves daños, incluso desastrosos, al negocio.

Los líderes suelen definir los acuerdos de nivel de servicio a sus usuarios (SLA, Service Level Agreement) basándose en mediciones de TI, como la velocidad de la red, los índices de rendimiento de E/S y los tiempos de respuesta del sistema. No obstante, ha sido todo un reto garantizar que dichos SLA cubran las necesidades del negocio. La alta dirección mide el éxito de negocio en términos de ingresos, beneficios y valor para los accionistas y cuando evalúa nuevas iniciativas, la primera pregunta que se hacen los líderes de negocio es: “¿Cómo va a beneficiar en el negocio?”

BSM o Business Service Management es método claro para salvar este espacio que separa las TI del negocio. Centrándose en las necesidades del cliente, las organizaciones de TI pueden determinar la mejor forma de cubrir dichas necesidades. Pueden definir categóricamente los servicios y medir dichos servicios en términos de negocio.

Con BSM, las organizaciones pueden adoptar un enfoque dirigido hacia el negocio para ofrecer servicios de TI. BSM permite a los líderes de negocio y de TI hablar un lenguaje común y comprender el impacto que TI tiene en el negocio. Esto se consigue planificando, modelando, gestionando y midiendo la efectividad de TI a lo largo del Ciclo de alineación TI-negocio. Este ciclo no es un enfoque lineal, sino una serie de disciplinas que se gestionan a través de un ciclo de respuesta dinámico. Lo más importante es que BSM permite a la plantilla de TI extender las disciplinas de la gestión “activa” a los servicios de negocio. Con BSM, TI puede dar un paso más y dar prioridad a sus esfuerzos alineándolos con los objetivos de negocio. De esta forma, TI

sincroniza al personal, los procesos y la tecnología de la empresa y se convierte en creador de valor de negocio.

Para resumir, la BSM mejora de forma drástica el entorno de trabajo tanto para los usuarios de negocio como para las organizaciones de TI.

1 Beneficios para los usuarios de negocio

- Las inversiones de TI están alineadas con los objetivos estratégicos de negocio.
- Los SLA deben suministrar servicios de negocio en lugar de servicios de TI.
- Los recursos de TI se localizan de forma dinámica para atender las demandas cambiantes de negocio.
- Un servicio de TI especializado y de alta calidad permite una mayor productividad con menos frustración.

2 Beneficios para la organización de TI

- Se puede dar prioridad a recursos limitados de TI para cubrir las necesidades de negocio más críticas.
- La gestión proactiva de servicio aumenta la satisfacción del cliente.
- Con la predicción de problemas y las respuestas automáticas, los problemas se resuelven más rápidamente.
- La predicción del rendimiento, que incluye análisis históricos y de tendencias, mejora la planificación de los recursos de TI.
- Se reciben menos llamadas en el departamento de help desk.

3 Los beneficios clave de (BSM) Gestión del Servicio de Negocio

El enfoque de “cinco nueves” (99,999 %) del aprovisionamiento de las infraestructuras de TI se ha centrado en ofrecer cada componente a cada usuario de negocio con cerca del 100% de disponibilidad. Como ahora se espera que las organizaciones de TI hagan más con menos, este enfoque puede resultar costoso, debido a la creciente complejidad de las infraestructuras de TI.

BSM ayuda a las organizaciones a mejorar la calidad del servicio permitiendo al personal de TI concentrarse en la infraestructura de TI más importante para el negocio. Con el enfoque de BSM, la plantilla de TI monitoriza y gestiona de forma continua los sistemas y las aplicaciones específicas de TI que dan soporte a los procesos críticos de negocio. El resultado es un mayor rendimiento en toda la organización.

Al otorgar a la plantilla de TI la facultad para responder más rápido a las necesidades de negocio, BSM confiere a la compañía una agilidad de negocio sin precedentes. Las organizaciones tienen la información que necesitan para dar prioridad a las inversiones y embarcarse en nuevas iniciativas con confianza. Los directores de TI pueden gestionar el impacto que los cambios de TI tienen en el negocio y el que tendrán los nuevos requisitos de negocio en TI. Esto significa que los problemas se pueden evitar sin que el negocio se vea afectado.

La BSM también permite a las compañías reducir los costes operativos (p. ej. plantilla, equipos, servicios, etc.) alineando sus recursos con los objetivos de negocio.

Los directores de TI pueden dar prioridad de forma efectiva sobre cuándo, dónde y cómo aplicar los recursos de TI para obtener resultados. A cambio, se reduce el número de recursos, las horas de reunión y los sistemas de TI que se deben mantener.

Además, BSM permite a las compañías proteger y aumentar los ingresos. Toda la organización se puede concentrar en determinados asuntos con los mayores beneficios o impacto estratégico. Las tecnologías se pueden alinear para alcanzar los objetivos de negocio.

Es posible establecer y mantener los niveles de servicio que se pueden alcanzar. Como resultado, las compañías pueden maximizar los periodos de actividad que generan beneficios y la eficacia de negocio. Finalmente, introduciendo una estrategia de BSM, las compañías crean una sólida base para ejecutar otras iniciativas de TI, como la informática bajo demanda, la continuidad de negocio y la recuperación de desastres. En el entorno de la informática bajo demanda, por ejemplo, BSM ayuda a TI a gestionar los cambios en la emergente infraestructura virtual de TI, de forma que estén alineados con las necesidades de negocio y no se limiten a ejecutar acciones cuando se sobrepase un umbral tecnológico. Las instalaciones de BSM

garantizan que los cambios subyacentes de TI se ejecutan de forma efectiva para el beneficio del negocio, en función de las prioridades de negocio.

Esta labor es crítica para ofrecer recursos a tiempo para el negocio, así como para conocer qué sistemas se deben proteger en situaciones de desastre. De hecho, si las compañías ya disponen de alguna de estas estrategias, pueden aprovecharlas para planificar una implantación de BSM. Todas estas estrategias confieren poderes a TI para realizar una contribución directa al éxito de la empresa.

4 El enfoque de BMC Software en Gestión del Servicio de Negocio

BMC Software ofrece un enfoque alcanzable de BSM. Basado en prácticas predictivas, centradas en el negocio, este enfoque proporciona a las organizaciones de TI una forma clara para alinear el negocio y TI. Como resultado, las organizaciones pueden medir la eficacia y el éxito de TI basándose en los objetivos de negocio. Además, tanto los líderes de negocio como los de TI obtienen un proceso definido para mejorar de forma continua la oferta de servicios.

El ciclo de alineación TI-negocio está formado por cuatro fases clave:

- **Planificar con el negocio:** Identificar los objetivos estratégicos de negocio y los niveles de servicio necesarios para alcanzar los objetivos; el plan se perfecciona de forma continua utilizando mediciones precisas del rendimiento.
- **Modelar los servicios** clave y la infraestructura subyacente: Vincular los sistemas y componentes de TI a los servicios críticos de negocio y dar prioridad a dichos sistemas basándose en los objetivos de negocio.
- **Gestionar operaciones:** Dar soporte a los usuarios y gestionar los recursos de las infraestructuras para garantizar el suministro de los niveles de servicio acordados. > Medir resultados: Comprobar e comunicar que los compromisos se están cumpliendo y utilizar datos para mejorar las operaciones de forma continua.

Este ciclo ayuda a la gestión de TI a garantizar la alineación continua de los objetivos de negocio con las capacidades de TI. Fomenta las expectativas globales de la organización compartidas entre el negocio y TI, y define un marco común para una amplia gama de actividades que sirven para alinear los objetivos tecnológicos con los objetivos de negocio. El ciclo también

ayuda a identificar los circuitos de producción y procesos comunes dentro y entre los grupos funcionales de TI para que la alineación TI-negocio sea sostenible y escalable. También es importante tener en cuenta que el ciclo es iterativo y continuo.

5 PLAN – IDENTIFICAR LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE NEGOCIO

La planificación es una parte crítica del Ciclo de alineación TI-negocio porque clarifica las necesidades y expectativas entre los grupos de TI y de negocio.

La planificación ayuda a salvar el espacio que separa lo que los directores de negocio solicitan y esperan y lo que TI proporciona. Este proceso se perfecciona con la medición de los resultados y su inclusión en las sucesivas sesiones de planificación. De acuerdo con Giga Research, los líderes de TI en las organizaciones sin alinear, siguen intentando explicar las cuestiones de gestión de la tecnología a sus colegas de negocio y no han dado el paso para comprender los aspectos de negocio y comunicarse con el mismo en sus términos¹. Los líderes de TI en las organizaciones bien alineadas, por el contrario, comienzan por comprender qué es importante para el negocio y para el rendimiento actual de TI, y entonces gestionan los recursos de TI basándose en las prioridades de negocio.

Para salvar el espacio que separa lo que el negocio espera de lo que TI proporciona, TI necesita mantener un diálogo continuo con los líderes de negocio a fin de aclarar las necesidades clave para garantizar o mejorar las operaciones. Sin un diálogo continuo, TI no puede sino especular para tomar decisiones sobre los servicios ofrecidos por TI y la localización de los recursos de TI para maximizar el valor de negocio.

Asimismo, dado que las prioridades de negocio cambian con frecuencia, TI también necesita procesos de planificación efectivos para adaptar sus ofertas de servicio y sus recursos adecuadamente. Un servicio estático provoca riesgos y aumenta el espacio que separa las necesidades de negocio de la oferta de TI. Este espacio puede reducir la buena disposición de los directores de negocio para financiar una organización de TI que no sea sensible a sus necesidades. Es más, en un negocio que depende de TI, este espacio puede reducir drásticamente las capacidades de negocio, poner en

peligro las estrategias de negocio y ejercer un impacto negativo en el éxito de la compañía.

Colaborando de forma regular con los líderes de negocio y compartiendo las funciones de planificación, las organizaciones de TI pueden comprender con claridad los servicios específicos de TI y los niveles de servicio necesarios para apoyar los objetivos de negocio. Así, se puede dar prioridad a los recursos de TI en consecuencia para ofrecer los niveles de servicio prometidos. Dando un paso más, las organizaciones también pueden convertir las capacidades predictivas de TI en capacidades predictivas de negocio. Los líderes de TI pueden realizar mediciones y seguimientos de los servicios de negocio, junto con los sistemas subyacentes que soportan dichos servicios, y utilizar esta información para planificar futuras necesidades.

6 DIRECTRICES PARA LA PLANIFICACIÓN

- Utilizar un proceso de planificación formal para desarrollar estrategias y tácticas, y mantener reuniones regulares de planificación entre los líderes de negocio y de TI.
- Utilizar métricas de rendimiento como base para la planificación.
- Asignar presupuestos de TI basados en las prioridades de negocio.
- Definir contratos, como los SLA, para los servicios clave con miras a determinados niveles de servicio.
- Crear y redactar definiciones de niveles de servicio estándar en un catálogo de servicios.
- Establecer un marco de costes de niveles de servicio que permita a las unidades de TI y negocio comprender el coste de los servicios en distintos niveles.

7 IMPACTO COMERCIAL DE LA PLANIFICACIÓN

- Expectativas medibles y realistas entre TI y el negocio.
- Prioridades de TI claramente identificadas, vinculadas a acuerdos de tipo contractual.
- Organización de TI más sensible, gracias a la alineación de las prioridades.
- Aumento de la satisfacción negocio-propietario y entorno de financiación de TI más receptivo.

8 MODELAR – IDENTIFICAR LA

INFRAESTRUCTURA NECESARIA PARA OPTIMIZAR LOS VALORES DE NEGOCIO

La planificación de BSM se dirige hacia la ejecución cuando los servicios de negocio se identifican, modelan y planifican como servicios de TI.

El proceso de creación de modelos identifica los recursos adecuados de TI necesarios para ofrecer servicios de negocio críticos para el negocio, en línea con los niveles de servicio acordados. Este proceso comprende la planificación de los componentes de TI en sistemas de TI y la vinculación de dichos sistemas a los servicios críticos de negocio que soportan.

El éxito de la alineación se mide por el grado en que TI trabaja con los elementos por los que se preocupan los directores de negocio. Esto significa que TI necesita disponer de procesos adecuados para priorizar proyectos, tareas y asistencia.

Con el fin de dar prioridad correctamente a los recursos basándose en las prioridades de negocio, TI necesita un modelo de impacto del servicio para vincular los componentes de la infraestructura con los servicios específicos de TI. El modelo define qué recursos de TI son críticos para llevar a cabo las operaciones necesarias de los servicios de negocio. Vinculando el modelo con los componentes subyacentes de TI y almacenando las relaciones en una herramienta centralizada de gestión de activos y de la configuración, el modelo puede reflejar, incorporar y adaptar cualquier cambio que se lleve a cabo en la infraestructura. Esto permite a TI planificar de forma efectiva los recursos y ofrecer los niveles de servicio prometidos, sin tener que concentrarse en el modelo en sí. Una vez establecido, el modelo de servicio se ajusta de forma dinámica a los cambios de la infraestructura.

La creación de modelos se ha simplificado con la aparición y adopción de productos de gestión de TI que descubren, recopilan y actualizan de forma automática los servicios de negocio y los componentes pertinentes de las infraestructuras de TI subyacentes. Estos productos permiten la creación de modelos con mayor precisión, rapidez y con menos operaciones manuales.

Como parte de las mejoras en curso de los servicios, las organizaciones de TI también pueden utilizar capacidades predictivas en la creación de modelos para eliminar las suposiciones de la planificación de sistemas. Las actualizaciones programadas, los proyectos de consolidación de servidores y

los escenarios que comparten recursos se pueden validar antes de realizar ningún cambio en el entorno. Además, TI puede determinar exactamente cuándo y qué recursos adicionales específicos son necesarios a fin de proporcionar niveles de servicio constantes para aplicaciones clave para el negocio. Esto permite a TI ofrecer los recursos adecuados en el momento adecuado a fin de apoyar las necesidades de cambio para el negocio.

9 DIRECTRICES PARA LA CREACIÓN DE MODELOS

- Crear modelos de los servicios críticos de negocio, junto con sus sistemas y servicios de TI asociados en toda la empresa.
- Almacenar el modelo en un repositorio central o permitir su visualización desde una ubicación central.
- Mantener relaciones en el modelo entre los servicios de negocio y los componentes subyacentes de TI, y actualizar continuamente el modelo a medida que el negocio y TI sufren cambios.
- Utilizar el modelo para realizar análisis de impacto, describiendo las dependencias entre los procesos y las aplicaciones de negocio y los sistemas y servicios de TI asociados.
- Escoger un sistema de gestión de activos/configuración que gestione tanto los activos físicos como lógicos en toda la empresa.
- Utilizar herramientas automáticas de descubrimiento para recopilar y actualizar la información sobre los servicios de negocio y los componentes subyacentes de TI.

10 IMPACTO DE NEGOCIO DE LA CREACIÓN DE MODELOS

- Aumento de la calidad de servicio para los servicios prioritarios de TI.
- Reducción de los costes totales de propiedad de los activos de TI como conjunto, gracias al enfoque centrado en los servicios clave de TI.

11 GESTIONAR – DIRIGIR LOS RESULTADOS A TRAVÉS DE UN ENFOQUE CENTRADO EN LA GESTIÓN DE SERVICIO

Una gestión efectiva garantiza que la infraestructura de TI permanecerá lo suficientemente alineada y flexible para responder a los cambios internos y externos que afectan a los servicios críticos de negocio.

Las prioridades de negocio cambian constantemente y TI debe ser lo suficientemente ágil y proactivo para ofrecer los niveles de servicio acordados y mantener operativas las operaciones críticas. En primer lugar, TI puede garantizar que su organización cumple las expectativas gestionando la disponibilidad y rendimiento de extremo a extremo de sus componentes y sistemas subyacentes. Con la implantación de un sistema integral de gestión de la infraestructura, los problemas potenciales se pueden detectar y resolver de forma proactiva antes de que afecten al negocio. Basándose en la prioridad del servicio de negocio afectado, se pueden establecer acciones de recuperación y auto-regeneración automáticas.

Las herramientas de gestión del nivel de servicio permiten a TI medir y hacer un seguimiento del progreso de los compromisos de nivel de servicio utilizando métricas operativas. El rendimiento de los componentes individuales del sistema — así como el rendimiento de todo el entorno de TI y la satisfacción del usuario final — se puede gestionar y ajustar de forma dinámica. Esto permite a TI optimizar la calidad del servicio y obtener el máximo valor de las inversiones en TI.

Además, TI puede alcanzar las expectativas de negocio ofreciendo una solución de servicio para que los usuarios finales realicen solicitudes de servicio dando prioridad a las solicitudes basadas en SLA. Sin solicitudes con un punto único de servicio, es difícil gestionar los recursos y alcanzar los niveles de servicio acordados. Sin un método para gestionar de forma efectiva los cambios en la infraestructura, la plantilla de TI se enfrenta al riesgo de provocar fallos que pueden causar interrupciones costosas en servicios críticos de negocio.

12 DIRECTRICES PARA LA GESTIÓN

- Supervisar y gestionar el estado de la infraestructura de TI basándose en las prioridades de negocio identificadas durante la creación de modelos (incluidas redes, almacenamiento, bases de datos, web, voz, aplicaciones, seguridad, clientes y servicios).
- Consolidar un único departamento de asistencia y gestionar los incidentes a través de un “centro de mando” centralizado.
- Correlacionar todos los incidentes para determinar su causa primordial utilizando datos de la gestión de sucesos y la gestión de activos/ configuración, y revisarlos regularmente para reducir su recurrencia.
- Establecer un proceso de gestión de cambios proactivo que se alinee con las necesidades de negocio y minimice el riesgo de impacto negativo en los compromisos de servicio.
- Gestionar los servicios basándose en su potencial crítico comercial proporcionando varios niveles de servicio y utilizando equipos funcionales cruzados centrados en el suministro de servicios.
- Realizar análisis predictivos basados en el rendimiento de forma continua, permitiendo el acceso y la comunicación de los datos de gestión en un formato coherente, y ajustar de forma proactiva los componentes de TI para mejorar el rendimiento de negocio.

13 IMPACTO DE NEGOCIO DE LA GESTIÓN

- Aumento de los niveles de servicio, gracias al enfoque de TI centrado en los servicios prioritarios.
- Aumento de la satisfacción del cliente, gracias a la respuesta de TI a las solicitudes de servicios basándose en la prioridad de negocio.
- Asistencia y costes operativos optimizados.
- Aumento de la productividad de los empleados, gracias a la disponibilidad de sistemas.

14 MEDIR – COMPROBAR LOS COMPROMISOS Y MEJORAR LAS OPERACIONES

La valoración de los datos y el rendimiento es crítica para el éxito de cualquier iniciativa BSM.

Las mediciones mejoran la visibilidad en toda la organización de la capacidad de TI para ofrecer los niveles de servicio acordados. Los tres baremos de medición y comunicación de datos comprenden el propietario del servicio, la gestión de TI y los proveedores del servicio.

Alcanzar los objetivos de niveles de servicio de forma fiable y rentable puede ser difícil con las herramientas tradicionales de gestión de TI, pues estas herramientas limitan la recopilación de datos y las métricas operativas a determinadas áreas de funcionalidad. Normalmente, se refieren más a la tecnología que a los objetivos de negocio. No obstante, para apoyar las decisiones de asignación de recursos en tiempo real, las organizaciones necesitan poder supervisar, analizar, predecir y comunicar los niveles de rendimiento de TI desde una perspectiva de negocio.

Esto permite a los líderes de negocio y de TI dimensionar correctamente la infraestructura para tratar futuras iniciativas.

Para que la visibilidad abarque toda la organización, TI necesita métricas que vinculen el rendimiento en el nivel de los componentes o los departamentos con los compromisos de SLA en el nivel de negocio y, en última instancia, con métricas de negocio. Las métricas también deberían vincular el rendimiento y dar prioridad a los recursos con los acuerdos de niveles operativos (OLA, Operational Level Agreement).

Los empleados de TI pueden utilizar los datos obtenidos para comprobar que los SLA y OLA se cumplen de forma exhaustiva. Los empleados de TI también pueden utilizar estos datos para realizar mejoras continuadas en los procesos y para establecer un conocimiento de base para futuras planificaciones.

15 DIRECTRICES PARA LA MEDICIÓN:

- Recopilar y publicar métricas para los usuarios de negocio, el CIO, los directores de servicios y otros empleados de TI. Estas métricas pueden incluir:
 - Métricas de rendimiento de los componentes.
 - Métricas de rendimiento de los recursos.
 - Métricas de rendimiento del Help Desk.
 - Métricas de satisfacción de los clientes.
 - Métricas de acuerdos de nivel de servicio.
 - Métricas de centro de costes de TI.
 - Métricas de necesidades basadas en el negocio.
 - Métricas de rendimiento de las aplicaciones.
- Integrar el sistema de métricas desde las mediciones de componentes hasta el impacto de los procesos de negocio.
- Utilizar un enfoque de la gestión de “cuadro de mando integral” para relacionar el suministro de servicios de TI con los objetivos de negocio.

- Establecer un proceso de mejora de la calidad para mejorar de forma continua la calidad del servicio para los servicios críticos de negocio.
- Hacer un seguimiento de tipo "real vs. planificado" de forma continua a lo largo de todos los niveles de servicio, para el rendimiento y la disponibilidad de los sistemas.

16 IMPACTO DE NEGOCIO DE LA MEDICIÓN

Las ventajas que aporta la medición al negocio comprenden:

- Aumento de los niveles de servicio, gracias a las mejoras realizadas en los procesos utilizando los datos.
- Aumento de la satisfacción del cliente, gracias a la comunicación de la obtención de los niveles de servicio.
- Aumento de la percepción de los niveles y la calidad de los servicios de TI.
- Aumento de la demostración del valor comercial de TI.
- Información cuantificable de costes y rendimiento.

17 ¿Por qué elegir BMC Software para la Gestión del Servicio de Negocio?

En el mercado actual se hace referencia a BSM con mucha frecuencia. Muchas soluciones corporativas intentan implantar una estrategia de BSM analizando y supervisando cada componente en una infraestructura de TI ya existente. Estas soluciones pueden proporcionar informes sobre el rendimiento y los niveles de servicio, ya que se refieren a un proceso de negocio concreto. No obstante, no pueden proporcionar las tecnologías, la visión y la profundidad de implantación superiores que ofrecen las soluciones de BMC Software para BSM.

El enfoque de BMC Software se puede implantar y automatizar con aplicaciones de software "in situ" y herramientas de monitorización, protegiendo sus inversiones actuales. De hecho, las organizaciones de TI pueden realizar la instalación sobre sus soluciones existentes para obtener una gestión de servicios "activa". Muchos ya disponen de herramientas de análisis y correlación de sucesos, modelización y simulación de cambios de configuración, predicción y optimización del entorno de TI. Este enfoque permite a TI vincular su tecnología existente con la capa de servicios de negocio.

Trabajar con **Grupo Arion**, uno de los partners de BMC líderes en México y especialistas en BSM, le garantiza tener a su servicio un equipo de profesionales que conocen profundamente las soluciones de BMC, están certificados en ellas y tienen amplia experiencia en desarrollos con múltiples clientes que ya han implementado una o varias de las estrategias delineadas en BSM.

18 TECNOLOGÍA SUPERIOR

Las soluciones de BMC Software proporcionan una solución integrada BSM: desde los niveles más bajos de la infraestructura hasta los niveles más elevados de los servicios de negocio. Nuestras soluciones permiten a las organizaciones de TI ir más allá de la mera gestión de la tecnología desde una perspectiva puramente tecnológica.

Y, lo que es más importante, las soluciones BSM de BMC Software se pueden utilizar de forma independiente o con otras soluciones líderes. Esto significa que puede construir su infraestructura de TI desde cero o utilizar sus inversiones existentes de TI para obtener un mayor impacto positivo en el negocio.

A continuación, verá cómo las soluciones de BMC Software hacen posible el Ciclo de alineación TI-negocio:

19 Planificar

BMC Software le permite una mejor planificación con soluciones que le permiten supervisar y registrar los acuerdos de servicio que ya ha establecido. Por ejemplo, Remedy® Service Level Agreements y SLM Suite de BMC Software pueden supervisar y registrar el rendimiento de los servicios, así como definir, medir y mejorar la satisfacción del usuario final. El uso de métricas detalladas sobre los niveles de rendimiento en curso le proporciona el impulso que necesita para aumentar el listón en cada fase de planificación. Como resultado, puede establecer un tablero de mandos de procesos y rendimiento que le proporcione una visión clara de sus parámetros de gestión.

Las soluciones de rendimiento de la empresa Enterprise Performance Assurance de BMC Software pueden identificar el modo en que sus activos

actuales dan soporte a sus servicios críticos de negocio y proporcionar la base para planificar el impacto de los cambios de negocio en la capacidad de su infraestructura para ofrecer unas respuestas y un rendimiento de negocio adecuados.

Además de estas ofertas de productos, los servicios profesionales de BMC Software y los partners estratégicos de BMC Software pueden ayudarle a gestionar mejor sus iniciativas de negocio y tecnológicas. Si sólo desea mejorar un proceso de negocio específico, el programa QuickStart puede ayudarle a identificar mejoras de elevado potencial y a alinear sus recursos de TI en un marco temporal acelerado.

20 Modelar

BMC Software le permite crear modelos de los servicios de negocio ofreciéndole soluciones para recopilar información detallada de activos y proporcionándole herramientas para conectar sus servicios de negocio con los servicios de TI. BMC® Interrogator Enterprise Edition le proporciona ayuda desde el primer paso identificando y creando el inventario de todos los dispositivos de su red. Remedy Asset Discovery descubre, supervisa y gestiona todas las aplicaciones y software cargados en equipos críticos.

Esta información se carga a continuación en Remedy Asset Management, un repositorio central de todos los elementos de la infraestructura y los datos de configuración correspondientes. Con Remedy Asset Management, puede almacenar las relaciones físicas y lógicas entre los activos, como qué servidores gestionan a determinados clientes. Puede mantener su modelo vigente con Remedy Change Management, que le permite gestionar cambios en su infraestructura de TI y actualizar fácilmente toda la información relevante de activos.

Cuando se produce una interrupción del servicio en su entorno de TI, es posible que no conozca de inmediato su impacto en el negocio. ¿Se trata de una cuestión de baja prioridad o está provocando pérdidas millonarias en su negocio? BMC Service Impact Manager puede decírselo. Utiliza los datos de Remedy Asset Management para crear modelos de servicio que muestran gráficamente las asociaciones entre sus servicios de negocio y la infraestructura de TI. Cualquier suceso que tenga lugar en el entorno de TI subyacente es capturado por sus herramientas de supervisión y enviado a

sus modelos de servicio para su procesamiento. Se evalúa el impacto comercial de negocio, se identifican las causas primordiales y se da prioridad a la respuesta de TI en función de su relevancia de negocio.

Utilizando tecnología de creación de modelos predictivos, las soluciones de BMC Enterprise Performance Assurance pueden evitar eventos relacionados con el rendimiento en primer lugar, así como evaluar el rendimiento, las respuestas y el impacto en la producción de los cambios de negocio o de TI en sus servicios críticos de negocio.

21 Gestionar

La gestión de la satisfacción del usuario final es uno de los factores más importantes para la alineación TI-negocio. Como líder en el suministro de soluciones de gestión empresarial, BMC Software ofrece una solución completa, escalable y sólida para gestionar todos los componentes y procesos de TI que afectan al usuario final.

Uno de los mayores retos de la gestión de TI es cómo utilizar las nuevas tecnologías manteniendo el entorno actual en funcionamiento.

Debe tomar iniciativas para evitar que se produzcan problemas, pero también debe ser capaz de resolver emergencias rápidamente. BMC Event Manager le ayuda a determinar la resolución más rápida antes de que se produzca un impacto en servicios críticos de TI. Este gestor de sucesos recibe sucesos procedentes de muchas fuentes, como elementos de hardware y software o PATROL® y MAINVIEW®. Estos sucesos se traducen en información para resolver el problema más rápidamente filtrando, dando prioridad, enriqueciendo, correlacionando y tratando de forma automática los eventos en función de las prioridades de negocio y operativas.

Con PATROL End-to-End Response Timer, puede simular la actividad del usuario final ejecutando transacciones grabadas previamente de forma programada y medir los tiempos de respuesta desde un escritorio dedicado. Tras su ejecución, PATROL End-to-End Response Timer informará de forma automática de la disponibilidad de la aplicación y de los tiempos de respuesta, e identificará las transacciones cuestionables o inaceptables. Remedy Help Desk consolida las solicitudes de los usuarios, gestiona de forma centralizada los incidentes y problemas, y correlaciona los activos y los servicios de negocio con los tickets individuales del departamento de help

desk. BMC Service Impact Manager le ayuda a determinar rápidamente la causa primordial de un problema y a evaluar su impacto en el negocio. Así, podrá dar prioridad su respuesta en función del modo en que el problema afecte a los usuarios finales.

Con Batch Impact Manager, puede tratar los problemas de procesos batch antes de que repercutan en el negocio. Batch Impact Manager analiza de forma dinámica los criterios de tiempo y las dependencias de flujo de los procesos batch de CONTROL-M y determina el impacto final de los fallos o retrasos en el flujo de trabajo. Al trabajar con BMC Service Impact Manager, el impacto potencial en el negocio se puede comprender y el problema se puede corregir antes de que se produzca una interrupción.

Resumiendo, BMC Event Manager, con Remedy Help Desk y BMC Service Impact Manager proporciona un marco para la visualización y resolución del impacto en el usuario final, a menudo antes de que se produzca. Utilizando PATROL, MAINVIEW, SmartDBA y CONTROL-M, podrá gestionar de forma proactiva el rendimiento y la disponibilidad de sistemas, bases de datos, aplicaciones y procesos críticos, respondiendo automáticamente a los incidentes antes de que el usuario sufra su impacto. No obstante, seguirá necesitando herramientas para evitar que se produzcan incidentes. Una de las causas más comunes de impacto en el usuario final son los cambios no gestionados.

Remedy Change Management ayuda a controlar y gestionar todas las solicitudes de cambio de TI, y proporciona un registro, apto para su inspección, de los cambios realizados tanto en el hardware como en el software. Este punto de control central le ayuda a determinar cómo puede impactar un cambio solicitado en el negocio, y a establecer controles para prever y resolver los problemas antes de que se produzcan. Con esta previsión de la gestión, podrá aprobar o rechazar un cambio en función de los efectos que tendrá en los niveles de servicio y evitar fallos en el sistema derivados de cambios no gestionados.

CONTROL-SA® proporciona una forma funcional y sencilla para que el personal de TI y los usuarios autorizados implanten servicios de gestión de identidades. CONTROL-SA trabaja con Remedy Help Desk para proporcionar una mayor productividad y eficiencia al proceso de gestión y aprobación de las solicitudes de servicio relacionadas con las contraseñas y el acceso.

22 Medir

Puede medir con precisión el rendimiento actual y futuro con informes y métricas detallados que monitorizan el impacto de TI en la satisfacción del usuario final. Así, los datos se pueden analizar y utilizar en sesiones sucesivas de planificación. Los acuerdos de nivel de servicio de Remedy le permiten monitorizar las métricas basadas en los procesos, como los SLA del departamento de help desk. Puede realizar un seguimiento detallado del rendimiento del servicio por incidencia individual o a través de mediciones acumulativas tomadas a lo largo del tiempo. También puede especificar una monitorización continua o establecer revisiones periódicas para comprobar los compromisos en intervalos determinados.

También puede hacer un seguimiento y comunicar las métricas de rendimiento y disponibilidad entre los usuarios de su negocio utilizando SLM Express. Este producto le permite medir los tiempos de respuesta a través de una monitorización de extremo a extremo de los servicios de negocio y de los elementos asociados del servicio. Además, las métricas de PATROL End-to-End Response Timer se pueden utilizar para ilustrar la satisfacción del usuario final y dar parte de ralentizaciones en los tiempos de respuesta para transacciones grabadas previamente.

Nuestras soluciones Enterprise Performance Assurance para entornos de sistemas mainframe y distribuidos utilizan tecnologías de modelos predictivos y de análisis, no sólo para identificar las tendencias y pautas de uso normal y anormal, sino también para predecir el impacto los cambios relacionados con la tecnología o con el negocio en su capacidad para mantener niveles de rendimiento, tiempos de respuesta y productividad adecuados para sus servicios clave de negocio. Esto le ayudará a optimizar el rendimiento actual y futuro, de modo que pueda ofrecer siempre los niveles de servicio adecuados.

En conjunto, estos productos de BMC Software generan los datos significativos que necesita para garantizar que TI respalda y favorece completamente la satisfacción del usuario final, ahora y en el futuro. Lo más probable es que en su negocio ya se hayan implantado elementos del enfoque de BSM. BMC Software puede ayudarle a integrar mejor sus estrategias y tecnologías actuales con las mejores soluciones de BSM que le permitirán generar un verdadero valor de negocio.

23 ACUERDOS ESTRATÉGICOS

Con su programa BSM Foundation Partners, BMC Software combina los conocimientos y las tecnologías necesarias para ayudar a sus clientes a implantar BSM de forma rápida y rentable. BSM Foundation Partners son líderes en el sector, como EMC y Symantec, que han trabajado con BMC Software para crear productos y servicios que amplían las soluciones BSM. Estas propuestas fortalecerán BSM a través de soluciones avanzadas de almacenamiento y seguridad, así como servicios de implantación.

Además, BMC Software ofrece el programa QuickStart, que ayuda a las compañías a identificar las mejoras de elevado potencial para las operaciones, de modo que las ventajas de BSM se puedan obtener en un plazo de tiempo acelerado. Con el programa QuickStart, las compañías pueden alinear fácilmente sus recursos de TI para respaldar un proceso específico de negocio en un plazo de entre seis y ocho semanas. Seleccione cuidadosamente los procesos de negocio que vaya a supervisar, ya que los clientes se podrían evitar un complejo ciclo de implantación. El objetivo es proporcionar resultados rápidos y un retorno acelerado de la inversión.

24 CONCLUSIÓN

BSM transforma la visión tradicional de la gestión de TI. Con BSM, las organizaciones pueden ver una relación directa entre sus activos y sus actividades de TI y el efecto que tienen en los servicios de negocio que respaldan. Como resultado, los líderes de negocio y de TI pueden comprender mejor el impacto que tienen los cambios tecnológicos en el negocio, y pueden trabajar conjuntamente para gestionar de forma proactiva el entorno a fin de obtener un rendimiento de negocio superior.

Y, lo que es más importante, ahora las compañías pueden asignar recursos basados en prioridades de servicios de negocio, aumentando la eficacia de toda la organización de TI y mejorando el retorno global de la inversión.

BMC Software proporciona a las compañías un enfoque sencillo al que recurrir para implantar BSM. Utilizando el Ciclo de alineación TInegocio (planificar, modelar, gestionar, medir) y automatizando las actividades con las soluciones de BMC Software, las organizaciones de TI pueden garantizar una alineación continua de sus recursos de TI con las necesidades

cambiantes del negocio. El personal de TI ya puede demostrar un claro valor de negocio permitiendo a toda la compañía:

- Reducir los costes: Reducir el coste total de las operaciones de negocio y de TI.
- Ofrecer calidad: Ofrecer una calidad de servicio mejor y más sólida.
- Mejorar la respuesta: Responder más rápidamente y con menores riesgos a las oportunidades cambiantes. Aumentar los beneficios: Maximizar los periodos de actividad que generan beneficios y la eficacia de negocio.

Para obtener más información sobre la Gestión de Servicios de Negocio y el modo en que puede ayudar a su compañía, visite la website de BMC Software en: www.bmc.com/bsm.

Grupo Arion es una empresa mexicana con más de 20 años de experiencia combinada en soluciones de tecnología. Somos Business Partner de BMC y estamos certificados para la venta de soluciones, licencias, contratos de mantenimiento, desarrollo y consultoría en las soluciones BSM. Contamos con amplia experiencia en la implementación de las aplicaciones de BMC y aplicamos metodologías de clase mundial en la atención de nuestros proyectos. www.grupoarion.com.mx