IV JORNADA itSMF Andalucía

GESTIÓN DE ACTIVOS TI PARA LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO.

Herramientas y casos prácticos

Estrategia de Continuidad a partir de la CMDB y el Catálogo de Servicios

Alejandro Castro

proactivanet®
ITSM SOFTWARE

Información sobre la organización y el ponente

- Somos fabricantes de ProactivaNET, un software ITSM totalmente especializado con de 15 años de experiencia. Tenemos oficinas con soporte local en España y en varios países de Latinoamérica.
- ProactivaNET está certificado en 13 procesos PinkVERIFY e ITIL Software Scheme nivel Oro.
- Alejandro Castro es Director Técnico de ProactivaNET, Director del Comité de Asturias de itSMF España, ITIL® Service Manager & Expert, Experto implantador ISO 20000, Más de 10 años de experiencia en la definición e implantación de procesos para la Gestión de Servicios de TI

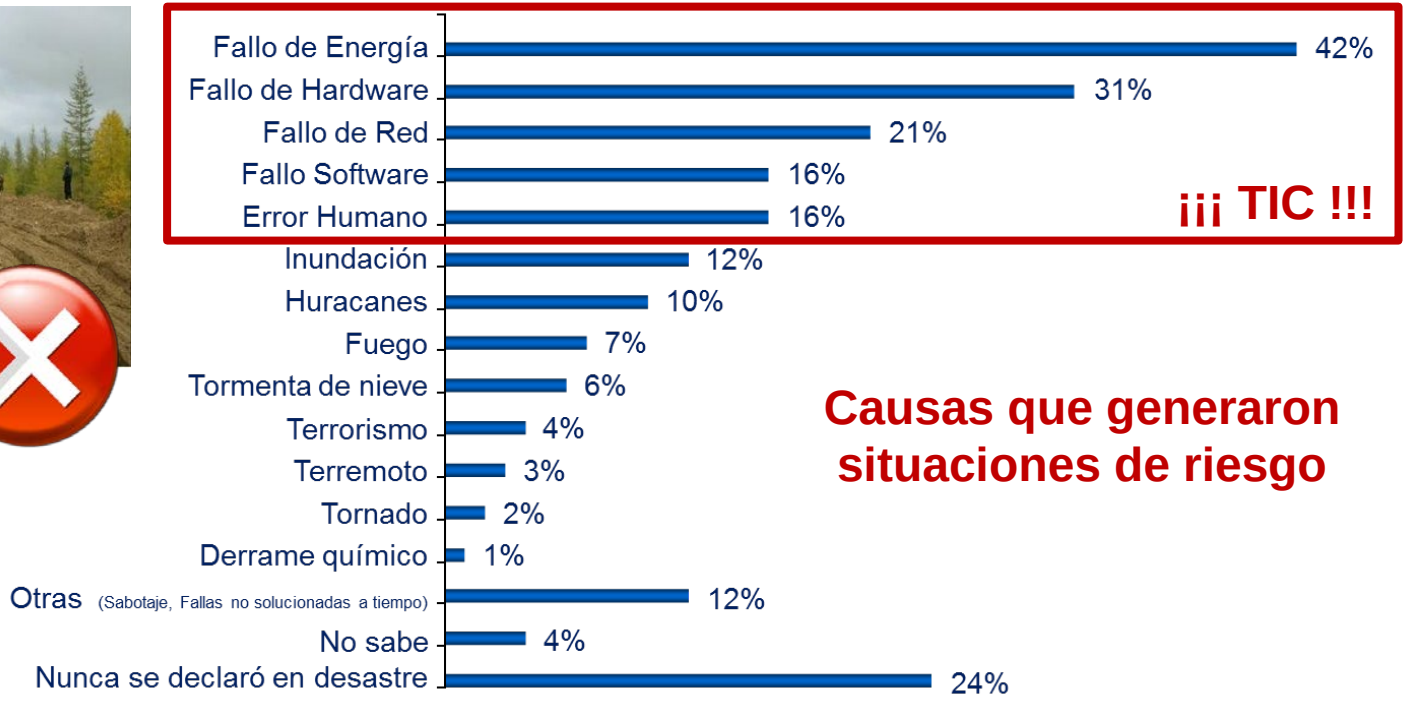
PinkVERIFY™ 2011 13 PROCESSES

ITIL® PROCESS COMPLIANT GOLD LEVEL

proactivanet® ITSM SOFTWARE

No todos los caminos llevan a Roma…

No todos los caminos llevan a Roma…



Causas que generaron situaciones de riesgo

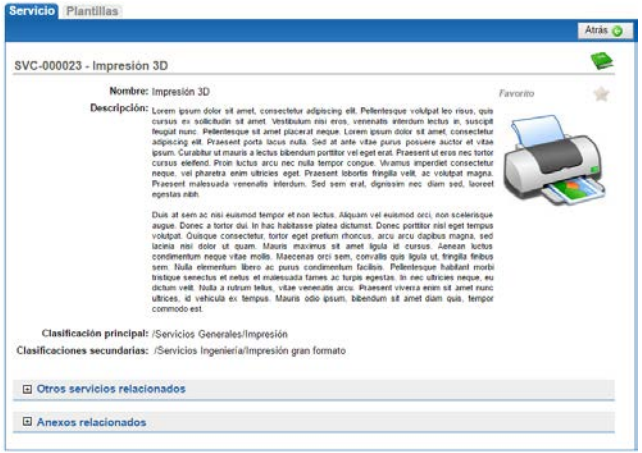
¿Por dónde empezar?

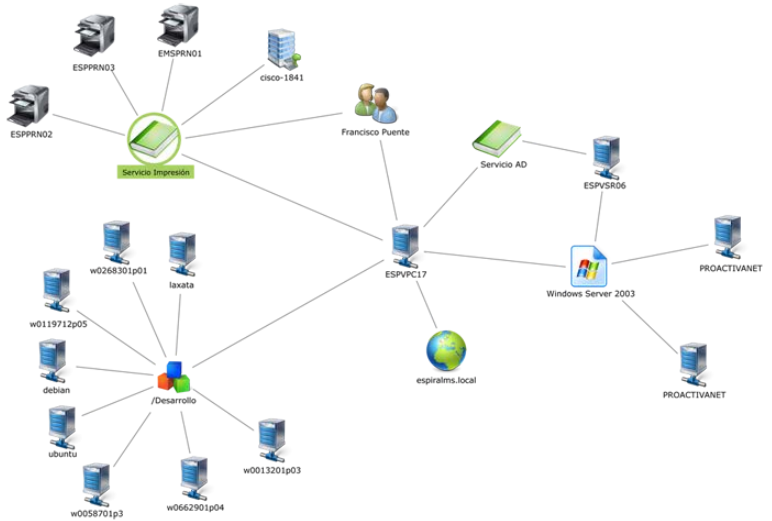
ITSCM

- … que se definen en el catálogo de servicios
- … y que se modelan en la CMDB

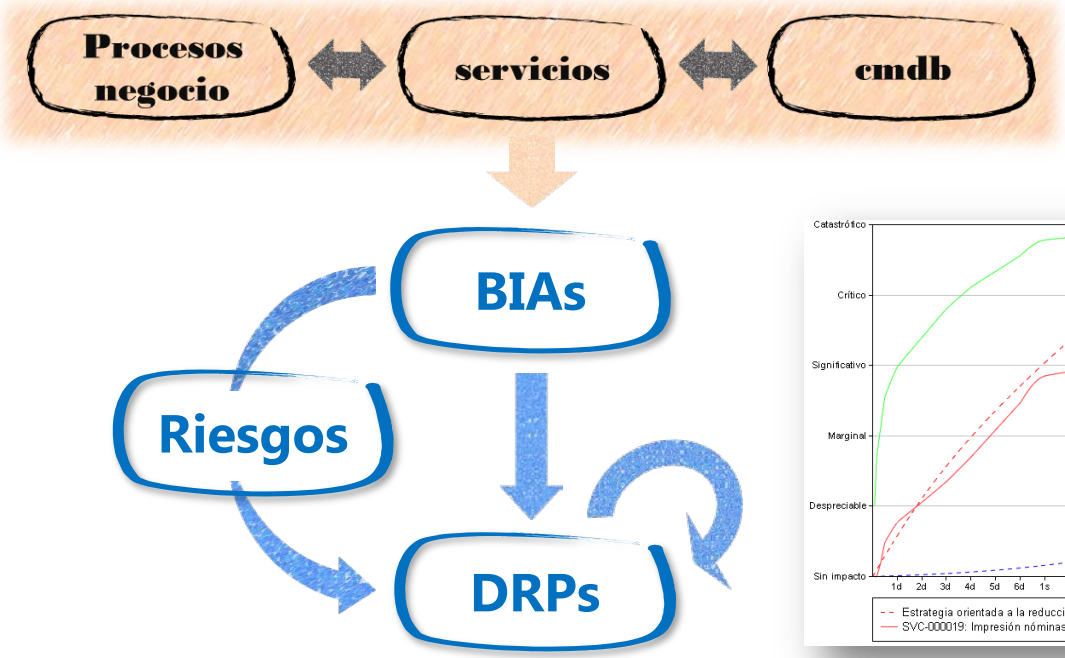
¿Por dónde empezar?

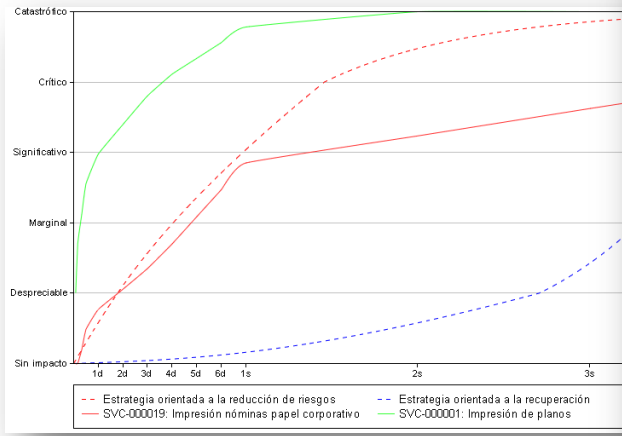
Procesos negocio

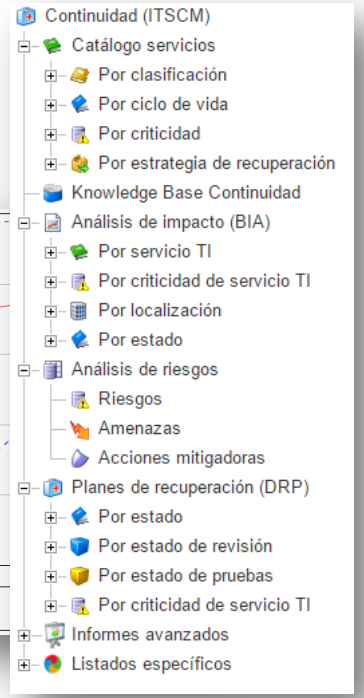




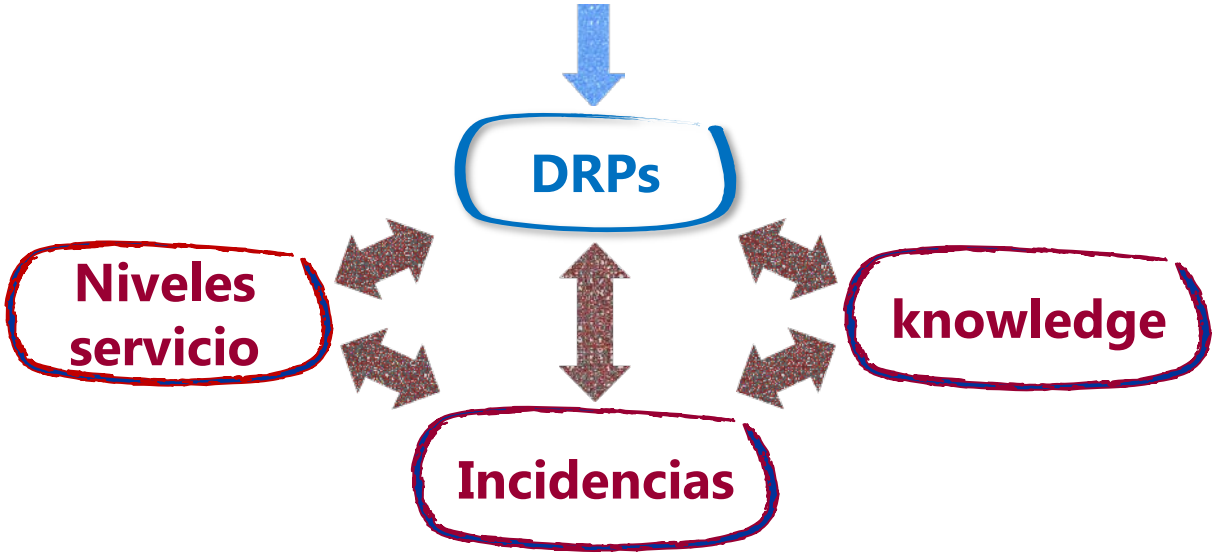
¿Cómo seguir?


Procesos negocio
servicios
cmdb
BIAs
Riesgos
DRPs


Catastrófico
Crítico
Significativo
Marginal
Despreciable
Sin impacto
1d
2d
3d
4d
5d
6d
1s
2s
3s
Estrategia orientada a la reducción de riesgos
SVC-000019: Impresión nóminas papel corporativo
Estrategia orientada a la recuperación
SVC-000001: Impresión de planos

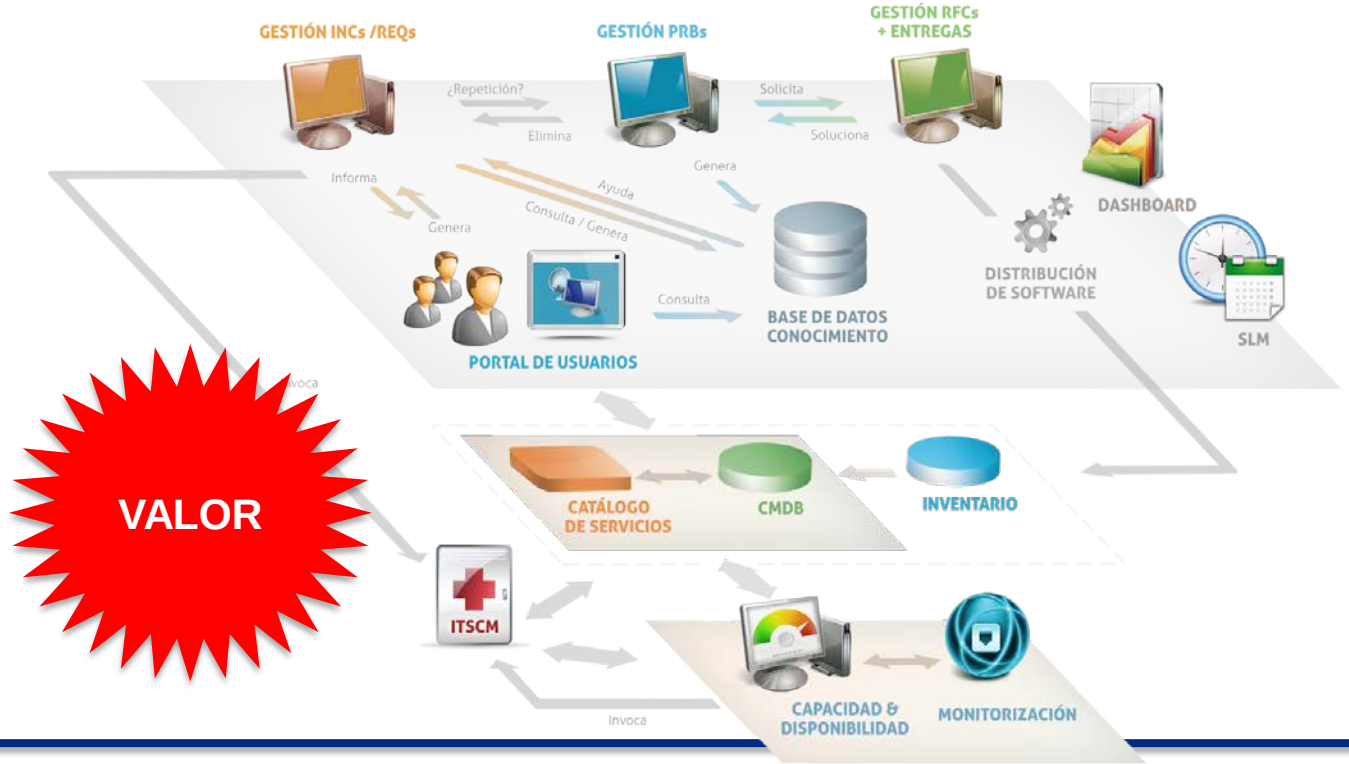

Continuidad (ITSCM)
Catálogo servicios
Por clasificación
Por ciclo de vida
Por criticidad
Por estrategia de recuperación
Knowledge Base Continuidad
Análisis de impacto (BIA)
Por servicio TI
Por criticidad de servicio TI
Por localización
Por estado
Análisis de riesgos
Riesgos
Amenazas
Acciones mitigadoras
Planes de recuperación (DRP)
Por estado
Por estado de revisión
Por estado de pruebas
Por criticidad de servicio TI
Informes avanzados
Listados específicos

¿Cómo seguir?


DRPs
Niveles servicio
knowledge
Incidencias

Continual Service Improvement
Service Design
Service Strategy
Service Transition
Service Operation
ITIL

¿Cómo seguir?


GESTIÓN INCs /REQs
GESTIÓN PRBs
GESTIÓN RFCs + ENTREGAS
¿Repetición?
Elimina
Solicita
Soluciona
Informa
Genera
Genera
Ayuda
Consulta / Genera
Consulta
DASHBOARD
DISTRIBUCIÓN DE SOFTWARE
SLM
BASE DE DATOS CONOCIMIENTO
PORTAL DE USUARIOS
VALOR
CATÁLOGO DE SERVICIOS
CMDB
INVENTARIO
ITSCM
CAPACIDAD & DISPONIBILIDAD
MONITORIZACIÓN
Invoca

¿Cómo seguir?

VALOR

Categorización de la demanda
% Cerradas caducadas
% Volumen incidencias
% Volumen carga de trabajo
% Volumen peticiones
Cumplimiento SLAs
Tiempo medio de resolución por categoría
Tipificación de la demanda
Coste Atención de la Demanda

No es tan difícil, sigue unos pocos pasos…

1. Todo empieza por el **catálogo de servicios** y la **CMDB**, si esto no está resuelto, no deberías comenzar ITSCM
2. Desarrolla **BIAs para detectar los servicios de negocio críticos** (y los servicios técnicos en los que se apoyan)
   - Minimiza riesgos para los realmente críticos
   - Para los no críticos, ¿directamente DRPs?
3. **Integra ITSCM** en el resto de procesos, no son mundos separados.
4. **¡¡ Prueba todos los planes y forma al personal !!**

IV JORNADA itSMF Andalucía

GESTIÓN DE ACTIVOS TI PARA LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO.

Herramientas y casos prácticos

Alejandro Castro
alejandro.castro@proactivanet.com
www.proactivanet.com
@proactivajandro
@ProactivaNET
http://proactivanet.com/blog

proactivanet®
ITSM SOFTWARE