

HOJA DE PRODUCTO

CMDB (Gestión de la Configuración)



El proceso de Gestión de la Configuración y Activos del Servicio, con su CMDB, es el **punto de conexión central entre TI y negocio**, imprescindible para garantizar que la toma de cualquier decisión maximice el **aporte de valor al negocio**, a la vez que se **minimizan los riesgos**. Además, la implantación de la CMDB, junto con una correcta Gestión de Activos, tendrá un impacto directo en otros procesos de Gestión del Servicio, como la Gestión de Incidencias, Peticiones, Problemas, Cambios... disminuyendo sus tiempos de resolución, y aumentando la productividad de técnicos y usuarios finales de los servicios.

La CMDB se posiciona como el **repositorio de información central** donde se relacionan todos los elementos de configuración de una compañía, ya sean

hardware, software, documentación, servicios, SLAs, personas, etc., así como las relaciones entre ellos, permitiendo visualizar de manera gráfica cómo se están prestando los servicios TI a la organización. Cuando la CMDB se integra además con la herramienta de Discovery & Gestión de Activos, así como con la herramienta de Gestión del Servicio (ITSM), se consigue **automatizar y minimizar el esfuerzo de mantenimiento, a la par que se maximiza el aporte de valor al resto de procesos**.

Por todo lo anterior, la CMDB de Proactivanet será sin duda una **pieza clave**, no solo para la implantación del proceso de Gestión de la Configuración de ITIL e ISO 20000, sino también para todos los procesos de Gestión del Servicio.

INCLUYE:



Soluciones adaptadas a las necesidades de su organización



¿NECESIDADES? ¿DIFICULTADES?

¿Silos de conocimiento? ¿Nadie sabe realmente cómo se prestan los servicios? ¿Se sufre cuando los técnicos clave (o usted mismo) se van de vacaciones, porque probablemente se acabará haciendo una llamada de emergencia?

¿Cada vez es más difícil defender ante el negocio las inversiones en tecnología?

¿Los costes de operación y mantenimiento no dejan de crecer?

¿Hay un aluvión de incidencias y quejas después de realizar cambios en la infraestructura o a los servicios de TI que se prestan a la organización? ¿Toda la organización, o incluso parte del departamento TI se está volviendo cada vez más reactivo al cambio?

¿Dificultades para garantizar la capacidad y disponibilidad de los servicios? ¿Es necesario revisar y mejorar la infraestructura, pero no sabe por dónde empezar?

¿Cuál es la tasa de resolución de incidencias en primera línea? ¿Se puede mejorar? ¿Y los tiempos de resolución de cara al usuario final?

¿El negocio necesita cumplir los requerimientos legales o normativos de ISO 20000, Esquema Nacional de Seguridad o MAGTICSI?



¡SOLUCIONES!

➤ La CMDB de Proactivanet permite **modelar los servicios de TI y vincularlos con todos los activos tecnológicos** que participan en la prestación de dichos servicios. De esta forma resulta muy sencillo conocer qué parte de la infraestructura TI interviene en la prestación de cada servicio, así como las relaciones entre cualquiera de ellos.

➤ Proactivanet CMDB le ayudará a “traducir” todas las inversiones de TI a inversiones para prestar nuevos servicios al negocio, o mejorar los ya existentes. El negocio no tiene por qué entender de tecnología, pero sí de procesos de negocio. Convirtiendo las inversiones TI a **inversiones en procesos de negocio** apoyadas en el modelado de los servicios de la CMDB, la tasa de aceptación de los proyectos de mejora crecerá de forma significativa.

➤ El negocio puede ver los costes en mantener la tecnología como un **gasto**, pero cuando se relacionan con los servicios **se ven como una inversión**. La CMDB no solo ayudará a cambiar ese punto de vista, sino que también detectará elementos de infraestructura que potencialmente podrían estar infrutilizados, o incluso no utilizados en absoluto, lo que permitirá **disminuir los costes** de operación y mantenimiento.

➤ Conocer de antemano qué efectos colaterales pueden desencadenarse con la implementación de cada cambio, ayudará a **disminuir el número de incidencias** generadas, mejorando la satisfacción del usuario, y eliminando el miedo al cambio. Proactivanet CMDB proporciona información relevante y totalmente actualizada para realizar de manera sencilla ese **análisis de impacto**, crítico e imprescindible antes de realizar cualquier cambio en la infraestructura y servicios.

➤ Proactivanet CMDB es una herramienta indispensable para localizar los puntos críticos de tu infraestructura (SPOF, **Single Point of Failure**) que puedan afectar a la disponibilidad y capacidad de los servicios acorde a las necesidades reales del negocio, todo ello mediante gráficos interactivos para facilitar su análisis.

➤ Mediante la integración nativa entre Proactivanet CMDB y Proactivanet Service Desk, los **técnicos de incidencias y peticiones** cuentan con acceso directo a la CMDB, lo cual aporta una gran fuente de conocimiento para **agilizar la resolución de incidencias y peticiones**, dotando de mayor capacidad resolutoria a las primeras líneas de soporte, y ayudando también a los técnicos especializados a reducir los tiempos de investigación, diagnóstico y resolución.

➤ La integración de la CMDB con el módulo de Discovery & Gestión de Activos automatizará el alta y mantenimiento de **todos los elementos de configuración** y sus relaciones en la CMDB. Además, las certificaciones de Proactivanet como “ITIL compliant”, no solo garantizarán su alineamiento a las mejores prácticas, también serán una guía a la hora de implantar los procesos de gestión.

¿Qué beneficios proporciona la implantación de Proactivanet CMDB (Gestión de la Configuración)?



Reducción de costes



- Detectando **infraestructura infrautilizada**, o no utilizada en absoluto, que podría ser eliminada o reutilizada para generar mayor valor al negocio.
- Optimizando las decisiones de inversión, al estar basadas en información confiable, actualizada y precisa, alineada a las necesidades reales del negocio.



Mejora en la productividad de los técnicos de soporte



- Aportando información clave que **reduzca los tiempos** de respuesta, investigación y resolución de las incidencias.
- Al poner en conocimiento de los técnicos el mapa de configuración de los sistemas afectados por las incidencias, peticiones, problemas y cambios.



Mejora en la productividad de los usuarios finales



- **Disminuyendo las incidencias** derivadas de cambios sin un adecuado **análisis de impacto**.



Mayor valor generado al negocio



- Gracias al mayor entendimiento sobre la relación entre infraestructura – servicios TI – **procesos de negocio**, lo que ayuda a **maximizar el ROI** de cada inversión según las necesidades, expectativas e impacto real en el negocio.



Disminución de riesgos para la seguridad de la información



- Detectando **infraestructura obsoleta** o no actualizada que pudiera comprometer la integridad de la información.



Disminución de riesgos para la continuidad de los servicios



- Detectando proactivamente **posibles puntos críticos** (SPOF = *Single Point of Failure*), lo que permite anticiparse a las incidencias antes de que ocurran.



Simplifica la transformación digital de los negocios



- Ayudando a justificar las inversiones de TI necesarias para apoyar los procesos de transformación digital de los negocios, convirtiéndolas en **inversiones en servicios** que sustentan procesos de negocio, **no en gastos en tecnología**.



Mayor calidad en la prestación de servicios TI al negocio

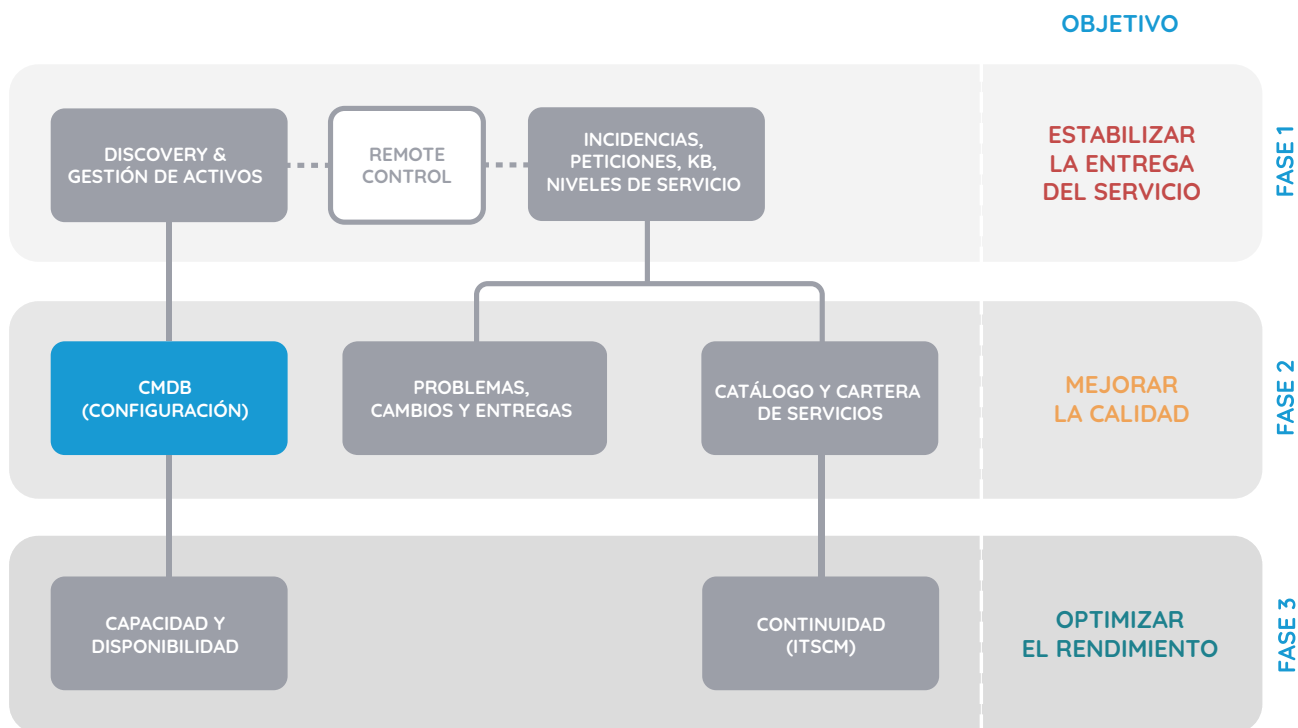


- Detectando infraestructura heterogénea y/o no actualizada que podría poner en riesgo la disponibilidad de los servicios de TI sobre los que se sustentan los procesos de negocio.

Funcionalidades clave de este módulo

- **Creación y actualización automática de los CIs y sus relaciones** a partir de los datos recopilados por el Módulo de Discovery & Gestión de Activos.
- **Importación y/o modificación masiva de CIs y sus relaciones**, directamente en la propia interface web, o mediante importación de ficheros CSV, tanto para CIs tecnológicos, como para otros tipos (**catálogo de servicios** de negocio/técnicos, acuerdos de nivel de servicio, clientes, documentación, ...)
- **Creación rápida y sencilla de relaciones entre CIs** cuando éstas no puedan ser detectadas automáticamente.
- **Adaptación a las necesidades concretas de la organización:** tipos de CIs, relaciones, estados, ciclo de vida según tipo de CI, atributos de información (campos personalizados) en función del tipo de CI,...
- **Visualización gráfica e interactiva:** “mapa” interactivo con opción a especificar qué tipos de elementos y niveles se quieren visualizar, con capacidad para expandir determinadas ramas del gráfico, agrupar elementos, acceso directo a los datos de inventario, resumen de incidencias relacionadas en cada momento -necesario Módulo de Proactivanet Gestión de Incidencias, Peticiones, Conocimiento (KB) y Niveles de Servicio (SLM)-, visualización de la disponibilidad del elemento en tiempo real (necesario Módulo de la Capacidad y la Disponibilidad), exportación a distintos formatos, etc.
- Capacidad de añadir **ficheros adjuntos** relacionados con el CI.
- Capacidad de añadir **iconos representativos** a cada tipo de CI, o incluso a cada CI individualmente para favorecer su visualización en la representación gráfica.
- Relación de **usuarios relevantes para cada CI (stakeholders)**, habilitando el envío de **notificaciones automáticas** ante determinados eventos.
- **Histórico automático de los cambios** realizados en los CIs y sus relaciones.
- Gestión de la **línea base** y versionado de cada CI.
- **Análisis de riesgos e impacto** de cada CI según la criticidad de sus relaciones con el resto de CIs.
- Roles y perfiles de acceso, globales y/o en función del tipo de CI.
- Explotación de datos adaptable a las necesidades concretas de cada organización gracias a los **informes avanzados**, listados totalmente personalizados, y **cuadros de mando (dashboards) para la representación gráfica e interactiva** de la información recopilada.
- Integración nativa con **Proactivanet Service Desk** (módulos opcionales) permitiendo la relación de elementos de configuración con incidencias, peticiones, problemas, cambios,...; integración de la CMDB como parte de la base de datos de conocimiento, relación entre los servicios del catálogo y la infraestructura de TI subyacente, análisis de impacto al negocio para los planes de gestión de la continuidad, capacidad y/o disponibilidad, ...

Mapa de Soluciones & Ficha Técnica



Relación del módulo dentro del Mapa de Soluciones

FICHA TÉCNICA	
NOMBRE DEL MÓDULO	Proactivanet CMDB (Gestión de la Configuración).
DEPENDENCIAS CON OTROS MÓDULOS	Es necesario disponer de Proactivanet Discovery & Gestión de Activos.
MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Licencia Perpetua OnPremise. • Alquiler Anual OnPremise (incluye soporte y suscripción de versiones). • Servicio SaaS (incluye soporte y suscripción de versiones e infraestructura en la nube).
FORMA DE LICENCIAMIENTO	<p>El módulo se licencia en función del número de activos con Sistema Operativo que se vayan a inventariar de manera automática (PCs, Servidores y dispositivos móviles).</p> <p>Otros dispositivos con IP tales como routers, impresoras, etc., así como los activos dados de alta de manera automática, no consumen licencia.</p>