

HOJA DE PRODUCTO

Gestión de la Capacidad y la Disponibilidad



La Gestión de la Capacidad y la Disponibilidad se encarga de **optimizar y monitorizar los servicios TI** para que **funcionen de manera correcta e ininterrumpida** a un **coste razonable** y soportados por **recursos correctamente dimensionados**.

Proactivanet Service Desk **integra la Gestión de la Capacidad y Disponibilidad con el resto de procesos ITSM**, consiguiendo no solo monitorizar los niveles de disponibilidad y rendimiento de la infraestructura, sino de los propios servicios, que es lo realmente relevante para el negocio. Además, también permite **automatizar la creación y cierre de incidencias ante indisponibilidades y/o capacidades comprometidas**, controlando el **grado de cumplimiento de los SLAs** pactados con el cliente, o incluso permitiendo visualizar en **tiempo real el estado de los servicios dentro de la propia CMDB**.

La integración entre este módulo y la CMDB es total, aprovechando en todo momento el **modelado de los servicios que se haya realizado en CMDB para el cálculo de su disponibilidad y niveles de capacidad** (un único modelado en CMDB para soportar al resto de procesos).

Lo realmente importante es enfocar la gestión de la capacidad y disponibilidad hacia los servicios, y no solo a la infraestructura que los provee; es aquí donde Proactivanet y su CMDB ofrecen un valor diferencial, **minimizando los falsos positivos** y convirtiendo al servicio en el centro en torno al cual todo gira.

Soluciones adaptadas a las necesidades de su organización



¿NECESIDADES? ¿DIFICULTADES?



¡SOLUCIONES!

¿Problemas de disponibilidad por falta de capacidad?



La Gestión de la Capacidad y Disponibilidad de Proactivanet permite medir la demanda actual de los servicios y de los elementos de la infraestructura. De esta forma es posible hacer **estimaciones futuras que eviten situaciones de capacidad comprometida** y garanticen la continuidad de dichos servicios, antes de que las indisponibilidades lleguen realmente a afectar al negocio.

¿Son frecuentes los falsos positivos de caída de infraestructura, que no afectan realmente a los servicios, pero que generan constante “ruido” los técnicos de TI?



Proactivanet integra la información sobre el estado real de la infraestructura directamente en la CMDB, permitiendo visualizar la disponibilidad real de los servicios, **evitando falsos positivos** de elementos tecnológicos caídos que no están afectando realmente al negocio. La doble visión, centralizada, de tecnología y servicios permitirá priorizar adecuadamente los trabajos, afrontando primero aquellas circunstancias anómalas que están afectando realmente al negocio.

¿Hay que justificar ante el negocio que la infraestructura ya está al límite de su capacidad, y que es necesario invertir en ella si el negocio quiere seguir creciendo?



Proactivanet Gestión de la Capacidad permite, no solo evidenciar la capacidad real de la infraestructura actual, sino también definir planes que a partir de esos datos permitan **simular la demanda futura en distintos períodos de tiempo** (horas del día, días de la semana, días del mes...).

Cuando los servicios de TI se caen, ¿se dan cuenta los propios usuarios antes incluso que el departamento de TI? ¿Le gustaría dar una mejor imagen y calidad de servicio al negocio?



Mediante la integración nativa entre la gestión de incidencias y la gestión de capacidad y disponibilidad de Proactivanet Service Desk, **se generan incidencias de forma automática tan pronto se detecta indisponibilidad** y/o capacidad comprometida en los servicios, permitiendo actuar de forma rápida, antes incluso de que los usuarios se vean afectados.

¿El modelado de los servicios en la CMDB no siempre coincide con lo configurado en la plataforma de monitorización? ¿Definición de servicios que no siempre coinciden, y que no siempre están actualizados?



Cada dato, en un sitio, y en un único sitio. Proactivanet permite realizar un único modelado de cómo se prestan los servicios, directamente sobre el módulo de CMDB, que se convierte en un eje central básico para el resto de procesos. De esta manera, no será necesario volver a modelar los servicios para que puedan ser monitorizados: una vez definida la CMDB, **la herramienta comenzará de manera automática a monitorizar y controlar** la capacidad y disponibilidad de los servicios en base a las reglas definidas. *Define one, use as many!*

¿Los cambios en la infraestructura no se actualizan en la plataforma de monitorización? ¿Nuevos elementos no monitorizados?



La integración entre Proactivanet Discovery & Gestión de Activos con la CMDB, el módulo de Capacidad & Disponibilidad, junto con la monitorización de la infraestructura garantiza, no solo que la configuración se mantiene actualizada, sino que además los nuevos elementos detectados serán monitorizados de manera automática e inmediata.

¿No es fácil traducir las caídas de infraestructura en disponibilidad de los servicios y cumplimientos de niveles de servicio (SLAs)?



La integración de la monitorización de la infraestructura junto con el resto de procesos ITSM permite consultar, desde un punto centralizado, no solo el estado en tiempo real de cada elemento TI, sino conocer la **disponibilidad, histórico y tendencias de los servicios**, cruzando dicha información con los niveles de servicio (SLAs) pactados con el negocio. No será necesario perder más tiempo en obtener la información de múltiples sistemas, tan solo invertirlo en **analizar las posibles causas** y tomar las mejores decisiones en base a datos precisos generados automáticamente.

¿Qué beneficios proporciona la implantación de Proactivanet Gestión de la Capacidad y Disponibilidad?



Reducción de costes



- Adaptando la capacidad y niveles de disponibilidad a la necesidad real del negocio, sin sobrecostes no justificados.
- **Evitando realizar inversiones** que se podrían evitar balanceando correctamente la capacidad infrautilizada.
- Disminuyendo costes operativos y de mantenimiento de infraestructura innecesarios.



Mejora en la productividad de los técnicos de soporte



- Disponiendo de información precisa para agilizar la resolución de las incidencias, al conocer el origen real de las caídas del servicio o capacidades comprometidas.



Mejora en la productividad de los usuarios finales



- **Reduciendo los tiempos de caída** de los servicios gracias a una detección temprana de las indisponibilidades o capacidades comprometidas en la infraestructura crítica.



Mayor valor generado al negocio



- Adaptando la capacidad de la infraestructura a los planes estratégicos de crecimiento del negocio, evitando riesgos de indisponibilidad por falta de capacidad.
- Estableciendo planes de capacidad y disponibilidad a **medio y largo plazo**, en base a datos y tendencias reales y alineados a las necesidades reales del negocio.



Disminución de riesgos para la continuidad de los servicios



- **Anticipándose** a las caídas de los servicios por falta de capacidad, analizando tendencias sobre el comportamiento de los servicios y/o infraestructura.
- Detectando las caídas de los servicios o infraestructura **antes incluso de que llegue a afectar al usuario**.



Mayor calidad en la prestación de servicios TI al negocio

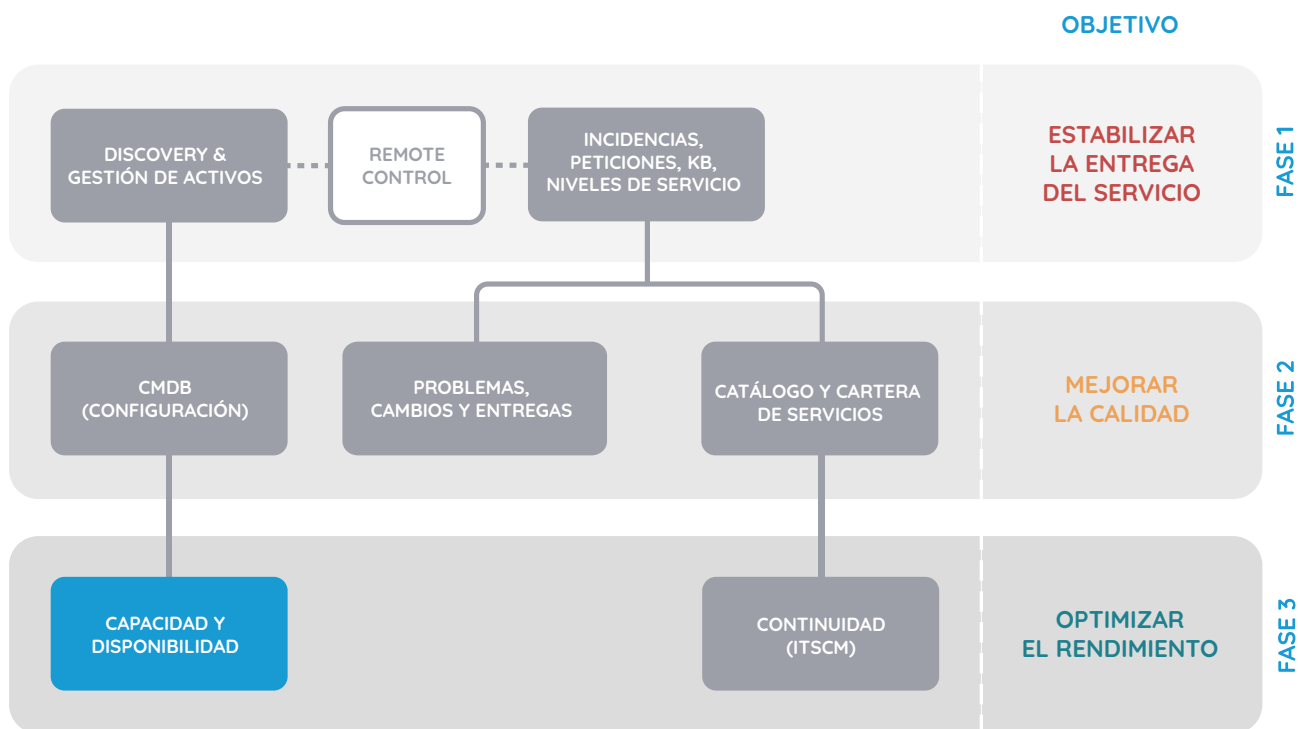


- Mejorando objetivamente los **niveles de disponibilidad** de los servicios.
- **Reduciendo los tiempos** de resolución de incidencias, e incluso anticipándose a ellas gracias al análisis de tendencias proactivo basado en datos históricos precisos.

Funcionalidades clave de este módulo

- Definición de **vistas para el cálculo de la capacidad y disponibilidad de la infraestructura y servicios, evitando falsos positivos** y alertando solo de circunstancias realmente relevantes.
- **Visión en tiempo real** de la disponibilidad y capacidad de los servicios de manera integrada en el gráfico de la CMDB.
- **Visualización gráfica e interactiva** de cómo una indisponibilidad se propaga a otros elementos de infraestructura y/o servicios.
- **Dashboards** para la visión en tiempo real de la disponibilidad y capacidad de los servicios y/o infraestructura.
- **Modo *slideshow*** para presentar la disponibilidad y capacidad en tiempo real sobre TVs, pantallas de gran formato, proyecciones...
- **Monitorización automática de la infraestructura** tan pronto un nuevo elemento es detectado por el módulo de Discovery & Gestión de Activos de Proactivanet.
- **Análisis de tendencias y simulación** de capacidad futura según patrones de demanda.
- Definición de **ventanas de mantenimiento**, tanto puntuales como periódicas, diferenciadas por servicios y calendarios de mantenimiento.
- **Creación automática e inteligente de incidencias**, identificando en un único registro la causa raíz de la caída, así como el listado de todos los servicios afectados.
- **Resolución automática de incidencias** cuando el servicio es restaurado.
- **Cálculo real de los tiempos de indisponibilidad** en 24x7, según calendario de servicio, con o sin ventanas de mantenimiento definidas...
- Cálculo automático de métricas **MTTR, MTBF, MTBSI...**
- Cálculo automático de los **niveles de cumplimiento de los SLAs**.
- Cálculo automático del **coste de las indisponibilidades**.
- **Definición de planes de capacidad y disponibilidad**.
- **Campos personalizados y ficheros adjuntos** para complementar la documentación de los planes.
- 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 Gestión de la Configuración (CMDB) y Proactivanet Discovery & Gestión de Activos**.
- Integración nativa con el **resto de módulos de Proactivanet Service Desk** (módulos opcionales), especialmente para la gestión de incidencias, gestión de la continuidad del servicio, gestión de niveles de servicio...

Mapa de Soluciones & Ficha Técnica



Relación del módulo dentro del Mapa de Soluciones

FICHA TÉCNICA	
NOMBRE DEL MÓDULO	Proactivanet Gestión de Capacidad y Disponibilidad.
DEPENDENCIAS CON OTROS MÓDULOS	Es necesario disponer del módulo de Gestión de la Configuración (CMDB).
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	<ul style="list-style-type: none"> • Licencia nominal: Licencia asociada a cada uno de los técnicos de soporte. • Licencia concurrente: Licencia que puede ser asociada a múltiples técnicos, pero utilizada solo de forma concurrente por uno de ellos. • Licencia mixta: Combinando en el mismo proyecto varias licencias nominales y concurrentes.