

Service Support

by Openland^{SW}

¡Implantación y mejora continua en los procesos de IT, siguiendo las mejores prácticas ITIL!

Situación actual del negocio

En la actualidad los procesos de negocio y sus claves, dependen cada vez en mayor medida de las tecnologías de la información, ya que se necesita constantemente más y más información para dirigir, relacionar y controlar el negocio. Debido a la creciente complejidad e interdependencia de los entornos distribuidos de IT (Information Technologies), el papel de las tecnologías de la información es de vital importancia. Un error o fallo en los servicios de IT puede interrumpir procesos críticos de su negocio, afectando a su línea principal, dañando seriamente la reputación de su empresa. Debido a esto, una correcta gestión de los servicios IT es más importante a día de hoy de lo que ha sido nunca. Los sistemas distribuidos y las soluciones Web han abierto nuevas oportunidades de soporte y mejora de los procesos y productividad de negocio.

Para competir de manera más efectiva, su compañía necesita adaptarse a las exigencias del mercado, tanto en relación calidad-precio como por la disponibilidad de sus productos y servicios. Sus sistemas IT son cruciales a la hora de alcanzar esta meta, por eso nuestra solución le ayudará a gestionar, controlar e integrar eficazmente su información (conocimiento) y procesos de negocio.

Service Support mejora la eficiencia de los servicios IT de una organización, englobando una función (Service Desk) y varios procesos operacionales (Gestión de Cambios, Gestión de Incidencias, Gestión de Problemas, Gestión de Configuración y Gestión de Implantación), que proveen estabilidad y flexibilidad a los servicios de IT, asegurando su disponibilidad y los niveles de calidad de servicio tal y como es concebido por ITIL. Service Support se encarga de que los servicios de IT demandados por clientes y usuarios permanezcan disponibles y en funcionamiento. Esto incluye fijar cuál es la causa raíz de los problemas para prevenir la repetición de incidencias y asegurar que las modificaciones a efectuar no impliquen nuevos problemas. Los procesos de Service Support y las relaciones entre ellos, están contruidos dentro de la solución Openland Service Support Solution, que está dividida en módulos que se pueden instalar independientemente de que se tengan instalados o no otros sistemas, procesos o herramientas.

Beneficios:

1. Mayor satisfacción del cliente.
2. Maximiza la calidad de su Gestión de Servicios reduciendo los costes a largo plazo.
3. Optimiza los recursos tanto tecnológicos como humanos.
4. Gestiona el conocimiento de su organización reduciendo tiempos de resolución de incidencias.
5. Orientación de la actividad al cumplimiento y mejora de los niveles de servicio.
6. Reducción de los riesgos en la gestión de servicios.
7. Comunicación eficaz y eficiente tanto en su propia organización como con el cliente.
8. Reducción del tiempo de resolución de incidencias y cambios.
9. Ayuda en la toma de decisiones de negocio.
10. Disminución de la tasa de abandono de usuarios.
11. Concienciación de la organización sobre la importancia de su departamento de IT.

Solución de Openland SW: Service Support Solution

Para la creación de la arquitectura de esta solución, se han seguido las recomendaciones ITIL. Openland SW le ofrece la posibilidad de implantar *Service Support Solution*, una solución de gestión y soporte de servicios multi-idioma, modular en función de sus necesidades, fácilmente escalable, Web y muy versátil, que le permitirá asegurar unos niveles de servicio excelentes para los usuarios internos o externos. Esta solución se adapta a los flujos de trabajo anteriormente implantados en su organización, sin necesidad de adaptaciones a esta aplicación. Además, esta solución permite su acceso desde cualquier lugar gracias a su interfaz Web, a través del cual se pueden aprovechar todas sus funcionalidades.

Service Support Solution está integrado por los siguientes elementos, que se pueden implantar en su organización, dentro de su solución personalizada, adaptándose a sus necesidades y requerimientos:

- **Service Desk.** Es el punto de contacto de los usuarios con su organización. Esta función, sirve de referente único para el contacto de los usuarios de los servicios proporcionados por su compañía o departamento de IT, en relación a la apertura de incidencias, respuesta o canalización de consultas, tramitación de reclamaciones y solicitud de peticiones, mediante la gestión de contactos. Nuestra solución contempla el contacto vía Web (mediante un interfaz dirigido a sus clientes), teléfono o correo electrónico.
- **Gestión de Incidencias.** Este proceso se encarga de los trámites necesarios para, en caso de incidencia, restaurar los niveles de calidad de servicio a sus valores óptimos tan rápido como sea posible, minimizando el impacto negativo en el servicio y en consecuencia, en su negocio.
- **Gestión de Problemas.** Este proceso es el encargado de minimizar el impacto negativo de las incidencias y problemas en su negocio. Con la Gestión de Problemas, se busca la prevención de la repetición de incidencias relacionadas con los errores de infraestructura. Esto se logra por medio de la búsqueda y resolución de la causa raíz de las incidencias.
- **Gestión del Cambio.** Este proceso asegura que los cambios estén

alineados con sus necesidades de negocio, garantizando que se usen métodos y procedimientos normalizados para el tratamiento de los cambios. De esta manera se planifica que los cambios efectuados en sus servicios en cualquier nivel,

y sus servicios, a través del uso de procedimientos formales y comprobaciones.

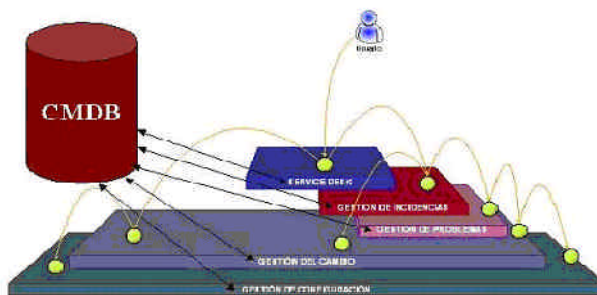
La solución Openland SW, obtendrá y verá información a la CMDB (Configuration Management Data Base),



afecten lo menos posible a su negocio y al nivel de servicio.

- **Gestión de Configuración.** Aporta un modelo lógico de la infraestructura informática identificando, controlando, manteniendo y verificando las versiones de todos los elementos de configuración existentes, hardware y software. Proporciona información precisa sobre las configuraciones y sus elementos asociados al resto de los procesos de gestión de servicios tales como Gestión de Incidencias, Gestión de Problemas, Gestión del Cambio y Gestión de Implantación.
- **Gestión de Despliegues.** Es responsable del almacenamiento, lanzamiento, distribución e

en la que estarán registrados todos los elementos de configuración de su infraestructura tecnológica (hardware, software), así como su capital humano y toda la información necesaria para gestionar la IT o establecer relaciones con otras bases de datos de la organización. La solución Openland SW se apoya en una CMDB en la que están registrados todos los elementos de configuración y sus relaciones. Cada uno de los componentes de nuestra solución, le ofrecerá informes que le ayudarán a hacer un seguimiento y comunicar la efectividad y el rendimiento de todos los departamentos implicados. Podrá medir el funcionamiento eficaz de la solución gracias a los indicadores a corto plazo



implantación del software, para introducirlo en el servicio, y del hardware, de manera que las incidencias e instalaciones se puedan llevar a cabo con rapidez ajustándose a las directrices establecidas en la fase de Gestión del Cambio. La Gestión de Implantación está enfocada en la protección del entorno de producción

PMI (Process Management Indicator), a medio plazo KPI (Key Performance Indicator) y a largo plazo COBIT (objetivos globales de su organización). Basándose en los resultados de estos indicadores, podrá definir sus futuras estrategias de negocio asegurando el éxito.

ITIL, las mejores prácticas en tecnologías de la información

Nuestra solución, basada en ITIL (Information Technologies Infrastructure Library), se fundamenta en las mejores prácticas para la gestión de las tecnologías de la información y la comunicación para su organización y sus clientes. ITIL es un código en vías de ser estándar internacional (ISO) de buenas prácticas en la Gestión de Servicios Informáticos, que fue creado por la CCTA (Central Computer and Telecommunications Agency) del Reino Unido, ahora denominada OGC (Office of Government Commerce), a finales de los años ochenta.

ITIL busca la orientación de la empresa hacia el cliente, alineando los Servicios Informáticos con las necesidades actuales y futuras de la empresa y del cliente, mejorando la calidad de los servicios ofrecidos y reduciendo el coste a largo plazo del suministro de servicios. Las soluciones basadas en ITIL no cambian el proceso de servicios y negocio, lo mejoran.

¿Por qué elegir Openland SW?

Openland SW le ofrece el asesoramiento de profesionales con amplia experiencia en el sector de Tecnologías de Información. Nuestras soluciones no sólo cubren las necesidades del servicio de atención a usuarios, también se encargan de los diferentes procesos necesarios para el soporte de servicios de IT y Service Desk.

Service Support Solution de Openland SW incluye la definición de estos procesos, de acuerdo con las mejores prácticas ITIL, y le ofrece la libertad de manejar la parametrización del sistema, mediante la inserción de reglas de negocio en lenguaje natural, que le permitirán configurar el funcionamiento del flujo delegado en los parámetros introducidos por el responsable del proceso.

Además, la solución se integra directamente con la base de datos de gestión de la configuración (CMDB) tanto en tiempo de construcción de procesos, como en tiempo de ejecución. Además, el interfaz de nuestra aplicación está orientado completamente al cliente final.

Uno de los mayores valores que aporta Service Support Solution, es el motor de reglas de negocio I-WFLOW, una herramienta única que le permitirá cubrir las demandas generadas por procesos de negocio y sistemas de información (ITIL) con la capacidad de integrarse, tanto en su infraestructura como con otros productos de workflow. Con este motor de reglas podrá cambiar condiciones y alterar la ejecución del proceso dando respuesta al dinamismo del negocio.

Openland SW cuenta con soluciones implantadas con éxito en grandes corporaciones, gracias a la capacidad de satisfacer las demandas de las organizaciones. El valor diferencial frente a otras soluciones del mercado, es el diseño basado en estándares ITIL, con la flexibilidad, la inclusión del motor de reglas de negocio y la integración con el entorno actual del cliente.

Características y requerimientos técnicos

Esta solución dispone de interfaz Web y API J2EE/ Ejb para la integración con terceros. Por ello, solo necesitará que los puestos cliente de la aplicación, tengan instalado un navegador Internet Explorer 5.5 o superior.

Para más información no dude en ponerse en contacto con nosotros:

Openland SW

Avda. Europa, 2, 3ª planta - Alcor Plaza, Edificio B - Parque Oeste Alcorcón

28922 Alcorcón - Madrid

Telf. 902 430 928

servicesupport@openlandsw.com