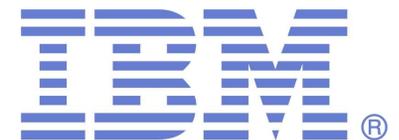




IBM Service Management™ a través de la Visibilidad.Control.Automatización

Tivoli IT/S Vanessa Hernández M.
vhernanm@mx1.ibm.com



Innovación es el Proceso, Éxito es el Resultado

Innovación es el proceso de entregar nuevos productos, servicios y modelos de negocio, para acelerar el crecimiento y crear una ventaja competitiva única.

Objetivos de Negocio

Crecimiento y Ventaja Competitiva

Cumplimiento de Regulaciones y Gestión de Riesgos

Optimización de Inversiones

Emplear los recursos, que son limitados, de manera más efectiva

Dirigir la gran cantidad de recursos empleados para mantener las operaciones de negocio

“Los CEOs opinan que la **Innovación** es el camino más apropiado para alcanzar los objetivos de negocio en el ambiente actual”... pero cómo?

Source: IBM Global CEO Study 2006

Habilitando la Innovación

78% de los CEOs piensan que la **integración de negocios y tecnología** es fundamental para la innovación



La integración de negocios y tecnología ataca *muchos de los principales inhibidores de la innovación*:

- ✓ Presupuesto limitado para inversiones
- ✓ Restricciones gubernamentales
- ✓ Infraestructura física y de TI inflexible
- ✓ Madurez de los procesos
- ✓ Acceso insuficiente a la información

Las organizaciones con una integración extensa de negocios y tecnología **crecen 5% más rápido** que sus competidores

Innovación centrada en Servicios

Directivas de Negocio:

- ✓ Convergencia tecnológica
- ✓ Nuevos modelos de negocios

La innovación centrada en servicios brinda agilidad y flexibilidad a los negocios

- ✓ Basada en las necesidades del cliente
- ✓ Cubrir las necesidades actuales y futuras del cliente

Flex-pon-sive* companies respond with lightning speed and agility to rapidly changing business needs. They are focused on processes that are enabled for change through IT.



“La competencia económica en el mundo plano será más intensa y equitativa... el atributo más importante que se puede tener es una imaginación creativa.”

Thomas Friedman “The World is Flat”

Haciendo posible la Innovación con IBM Service Management

Objetivos de Negocio

Crecimiento y Ventaja Competitiva

Cumplimiento de Regulaciones y Gestión de Riesgos

Optimización de Inversiones

IBM Service Management

Provee la visibilidad integrada, control y automatización a través del ciclo de vida de los servicios, que se requieren para innovar y alcanzar los objetivos de negocio.

Visibilidad

Control

Automatización

Servicios y Activos de Negocio

IBM Service Management hace posible la Innovación



Visibilidad: *Ver el Negocio*



Control: *Gestión del Negocio*



Automatización: *Mejorar el Negocio*

Visibilidad: *Ver el Negocio*

Reto:

- Las audiencias de Negocio y de TI carecen de la visibilidad necesaria para dar un soporte y entregar servicios directamente alineados con los objetivos de negocio

Solución: Dashboards de IBM Service Management en tiempo real

- Dashboards en cada fase del ciclo de vida del servicio, para aprovechar los activos existentes y proveer la visibilidad en tiempo real necesaria para una gestión orientada a los objetivos de negocio

Ejemplos de ROI:

- Compañía de Networking redujo los costos de sus proyectos en un 20%

Dashboards de Industria, LoB, & Ejecutivos



Dashboards de Riesgos, Seguridad, & Cumplimiento

Dashboards de Gestión de Portafolio y Proyectos

Dashboards de IBM Service Management a través del ciclo de vida de los Servicios

Control: *Gestión del Negocio*

Reto:

- El negocio y TI buscan cumplir los requerimientos de las regulaciones en tiempo, minimizando con esto los riesgos y protegiendo su imagen

Solución: IBM Service Management

- Mejorar la capacidad de governance, maximizar el control y minimizar los riesgos a través del ciclo de vida de los servicios con una implementación de service management que permita identificar las prioridades y el contexto de los servicios, ligar ámbitos de interés y aprovechar las mejores prácticas

Ejemplos de ROI:

- Una agencia Federal redujo los tiempos de reporte de un 10-15%

*Source: "The McKinsey Quarterly – The next frontier in IT strategy: A McKinsey Survey", Spring 2007 issue of *McKinsey on IT*



45% de los CIOs comentan que son altamente o extremadamente efectivos en el governance del desempeño de TI.

**The McKinsey Quarterly, 2007*

Automatización: *Mejorar el Negocio*

Reto:

- El negocio se conduce en base a crecimiento, el cual se ve frustrado por las organizaciones de desarrollo y entrega de servicios, que con frecuencia no son capaces de introducir nuevos servicios en el tiempo preciso
 - *El costo de operaciones incrementa a un 10% CAGR, dos veces la tasa del presupuesto de TI**

Solución: IBM Service Management

- Las soluciones de IBM permiten incrementar la eficiencia y confiabilidad a través de un acercamiento integrado que incluye automatización a nivel de tareas y servicios a lo largo del ciclo de vida de los servicios

Ejemplos de ROI:

- Firma de retail reduce los tiempos de recuperación en un 50%

*Tivoli Commissioned IDC Study- 1Q05

“Entre más se puedan simplificar y automatizar los procesos, mejor se podrá gestionar la creciente complejidad... es necesario manejar el crecimiento del negocio con los recursos existentes. La tecnología de IBM permite alcanzar mejores niveles de eficiencia a menor costo.”

Erwin Schaefer, Swiss Reinsurance

Entregando Valor con IBM Service Management

Arquitectura enfocada en la entrega de visibilidad, control y automatización

Habilitar la prioridad de servicios y aprovechar mejores prácticas: La gestión de procesos soporta la alineación de la organización con los objetivos de negocio

Unir silos y reducir la fricción:
Provee un equipo colaborativo basado en la plataforma de entrega de software para reducir fricciones

Visibilidad de la información y el contexto del servicio: La plataforma de entrega y soporte de servicios como fundamento de la automatización

Acelerar las tareas y mejorar la efectividad:
Automatizar el desarrollo y la entrega de las tareas

Recibir el contexto del servicio: Productos de gestión operativa para entregar automatización de tareas

Obtener visibilidad, establecer mejores prácticas:
Identificar oportunidades para mejorar la eficiencia, el valor y el crecimiento de negocio

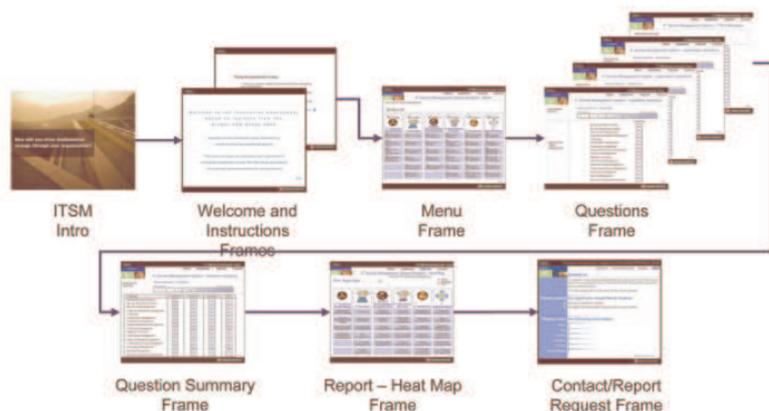
Optimizar: infraestructura flexible, confiable, disponible y segura



Herramientas para Comenzar cuanto antes

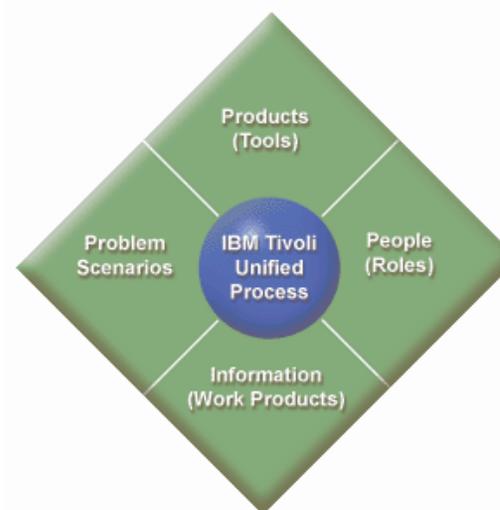
ITSM Self-Assessment Tool

- ✓ Facilita la **identificación** de las **prioridades** de service management
- ✓ **Auto-evaluación** de las capacidades, importancia, niveles de automatización actuales y efectividad de los mecanismos de governance
- ✓ Basado en un **acercamiento probado**



Tivoli Unified Process / Rational Unified Process

- ✓ **Herramienta de navegación** que provee el "how-to" para la personalización e implementación de mejores prácticas para el mapeo, modificación y mejora de los procesos de TI
- ✓ Prescripción de acciones específicas para **ITIL**
- ✓ Incluye el IBM Process Reference Model for IT (PRM-IT)



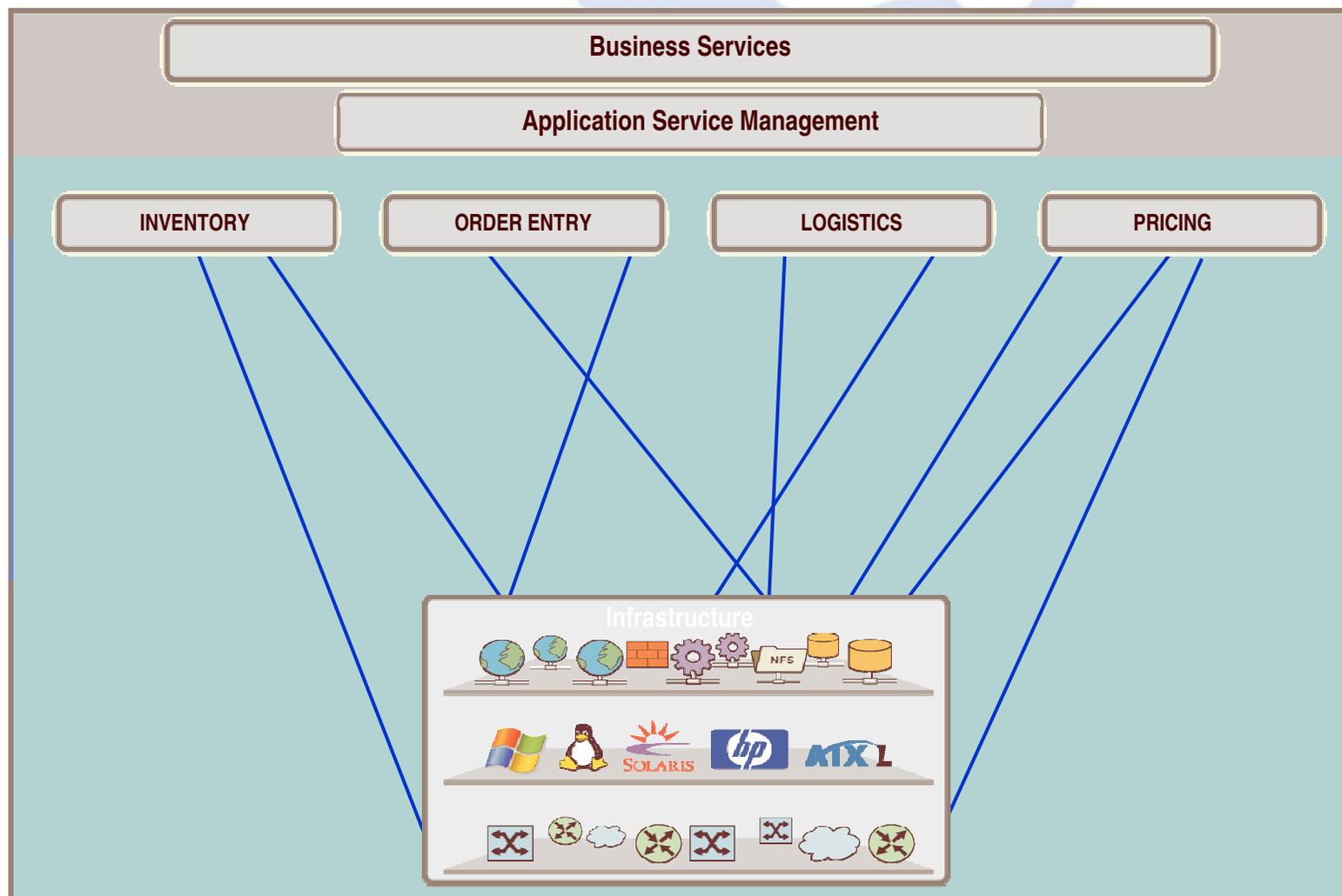
Resumen: Habilitando la Innovación con IBM Service Management



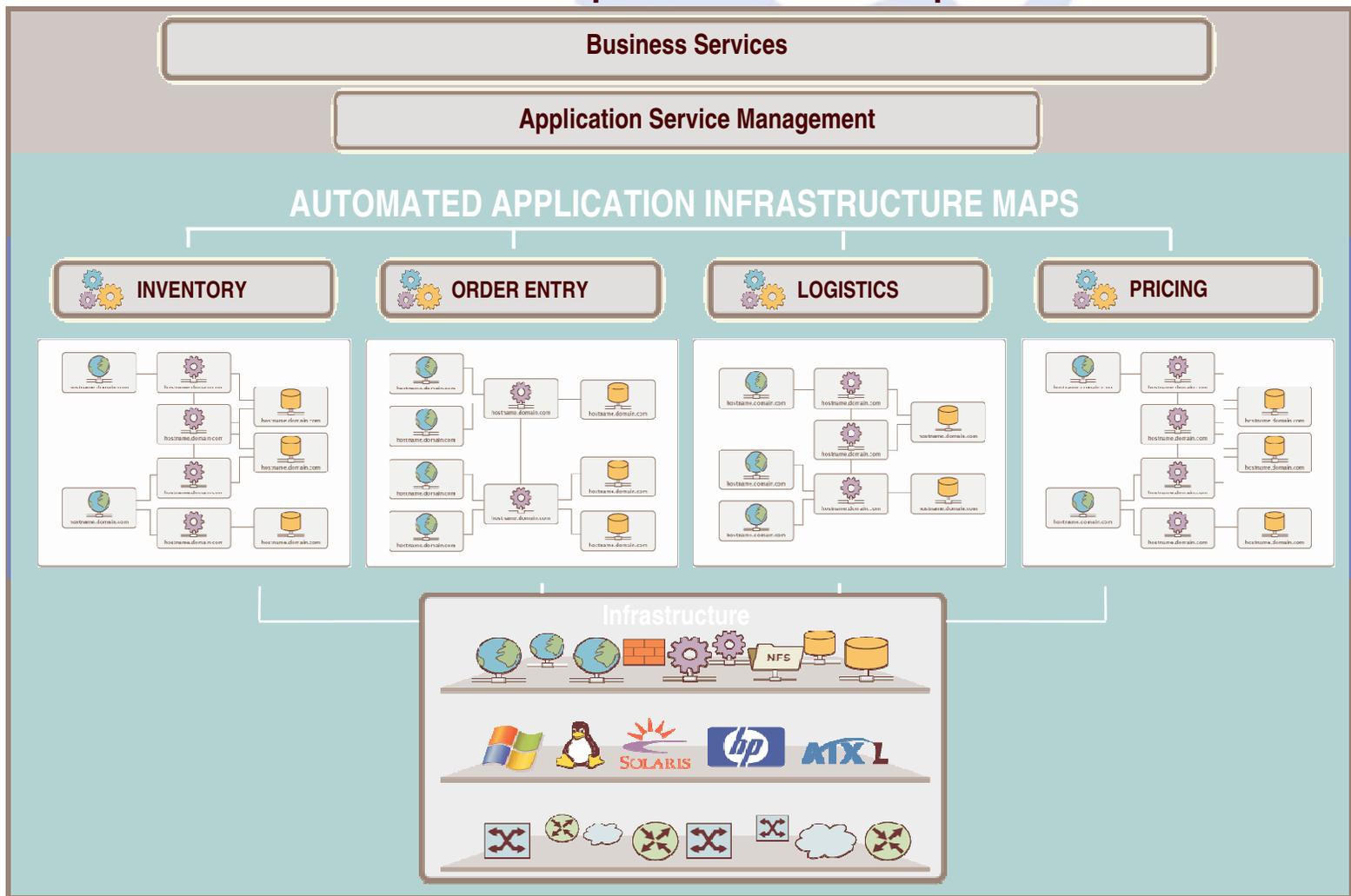


Tivoli Change and Configuration Management Database

Reto: Disponibilidad del Servicio en Riesgo

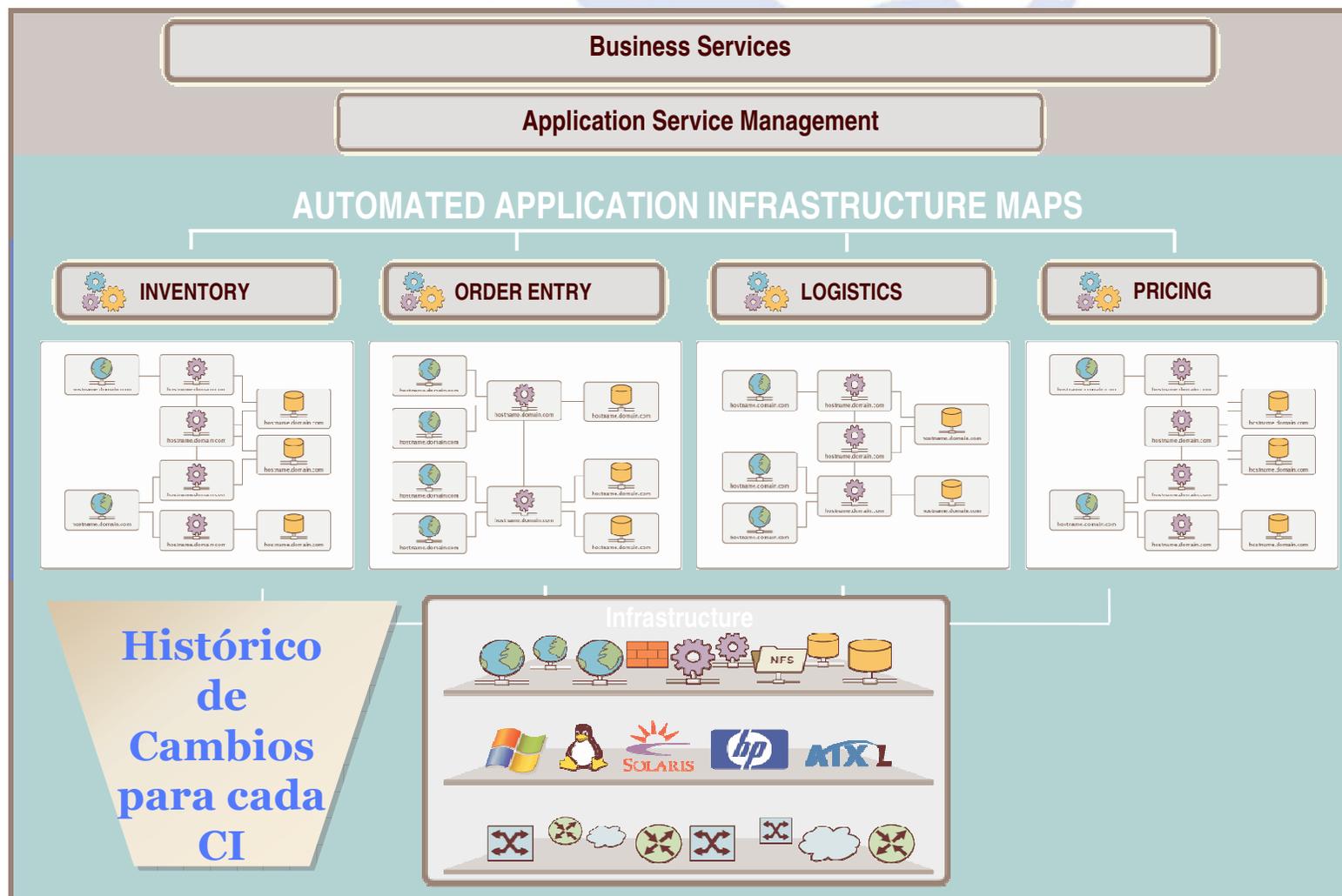


Los Mapas de Aplicaciones Automatizados de TADDM proveen la Visibilidad Visualizar las interdependencias de las capas 2 - 7



Las Auditorías de Configuraciones de TADDM proveen los cambios

Es posible identificar el impacto de los cambios... mediante las dependencias



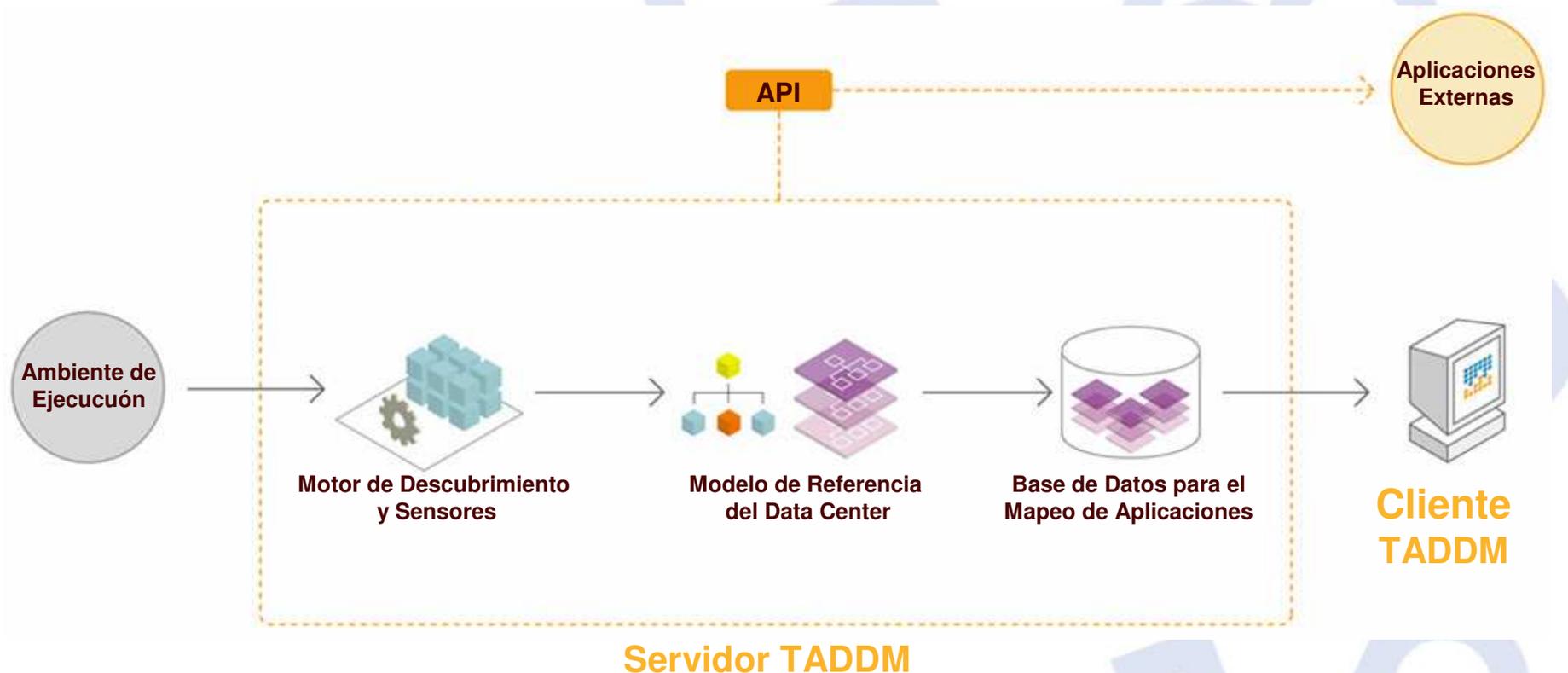
Mapa de la Topología Física de los Aplicativos

The screenshot displays the Configuration Discovery and Tracking interface. The main window shows a physical topology map for the network 'aniline.lab.collation.net'. The map includes a central switch icon connected to three application icons: 'Order Management', 'Logistics Management', and 'Billing'. Below the map, the 'Details' section is open, showing a table of network interfaces for the selected switch.

Name	Hardware Address	Encapsulation	Speed	Duplex	Auto Negotiation	MTU	Broadcast	Promiscuous	Computer System L2 Interfaces	Trunk	VLAN(s)
Fa0/1	0009E8AE7601	ethernet	100 MBits/sec	Full Duplex		1500		false	Choose one to view more details	false	
Fa0/2	0009E8AE7602	ethernet	100 MBits/sec	Full Duplex		1500		false	Choose one to view more details	false	
Fa0/3	0009E8AE7603	ethernet	100 MBits/sec	Full Duplex		1500		false	Choose one to view more details	false	
Fa0/4	0009E8AE7604	ethernet	100 MBits/sec	Full Duplex		1500		false	justforkit.lab.collation.net:eth0	false	collation:10_10_40_
Fa0/5	0009E8AE7605	ethernet	100 MBits/sec	Full Duplex		1500		false	flyers.lab.collation.net:eth0	false	collation:10_10_50_
Fa0/6	0009E8AE7606	ethernet	100 MBits/sec	Full Duplex		1500		false	panoramix.lab.collation.net:eth0	false	collation:10_10_20_
Fa0/7	0009E8AE7607	ethernet	100 MBits/sec	Full Duplex		1500		false	deopatra.lab.collation.net:eri0	false	collation:default
Fa0/8	0009E8AE7608	ethernet	100 MBits/sec	Full Duplex		1500		false	caesar.lab.collation.net:eri0	false	collation:default
Fa0/9	0009E8AE7609	ethernet	100 MBits/sec	Full Duplex		1500		false	ducks.lab.collation.net:eth0	false	collation:10_10_50_
Fa0/10	0009E8AE760A	ethernet	100 MBits/sec	Full Duplex		1500		false	whatzit.lab.collation.net:eri0	false	collation:10_10_50_
Fa0/11	0009E8AE760B	ethernet	100 MBits/sec	Full Duplex		1500		false	manikin.lab.collation.net:hme0	false	collation:10_10_50_

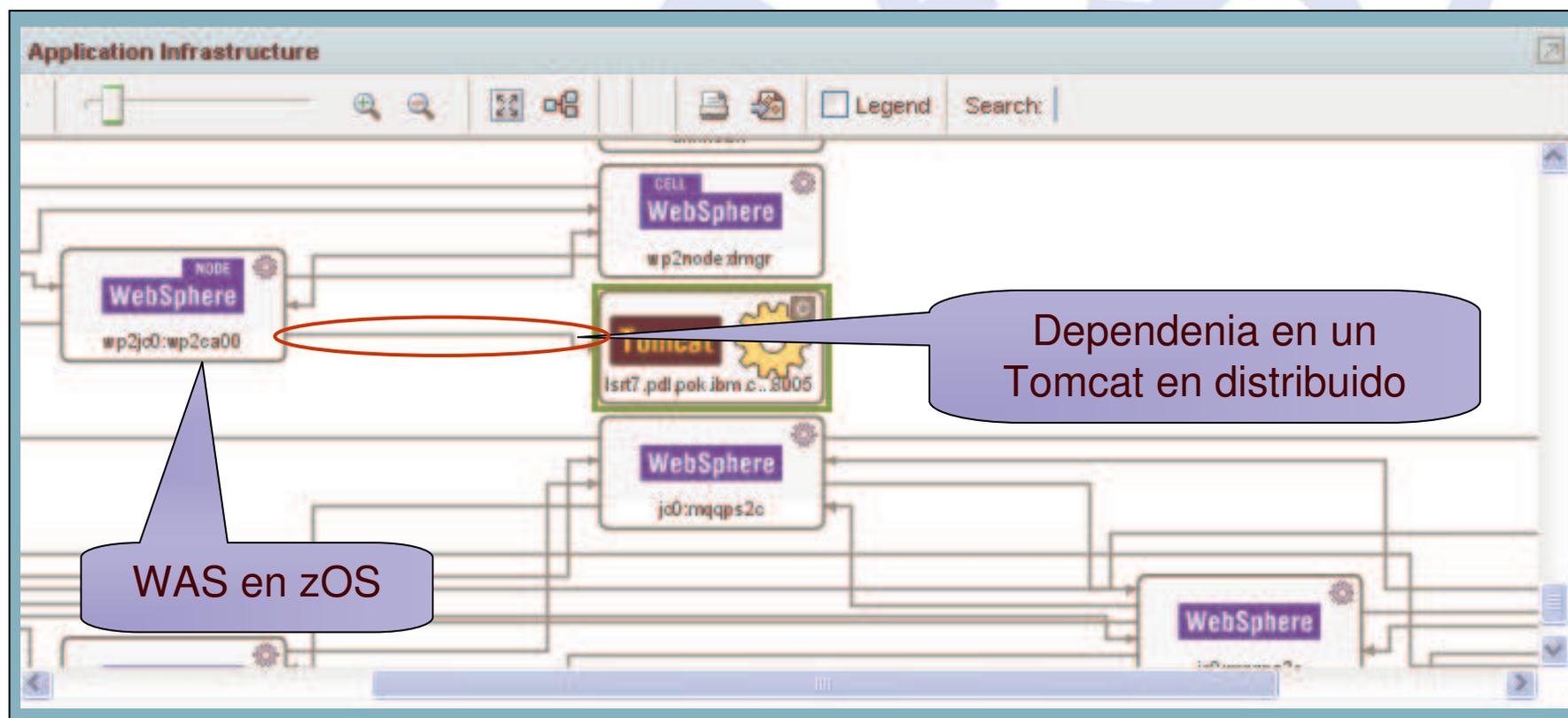
...ana se ilustran
e las
o

Cómo funciona TADDM



Las vistas topológicas reúnen los mundos de Distribuido y zOS

- Muestra la relación entre las aplicaciones distribuidas y los subsistemas z/OS



Tivoli Application Dependency Discovery Manager - Version: Current

File Edit Display Discovery Topology Analytics Windows Help

Business Applications - Order Management - Staging

Discovery
Topology
Analytics

Discovered Components

Business Applications

Business Application Overview

Order Management - Staging

Order Management - Staging

MQ Subsystem Z CSQ1-OM01

CICS Region Z CIMB1-OM01

DB2 Subsystem Z \$8-OM01

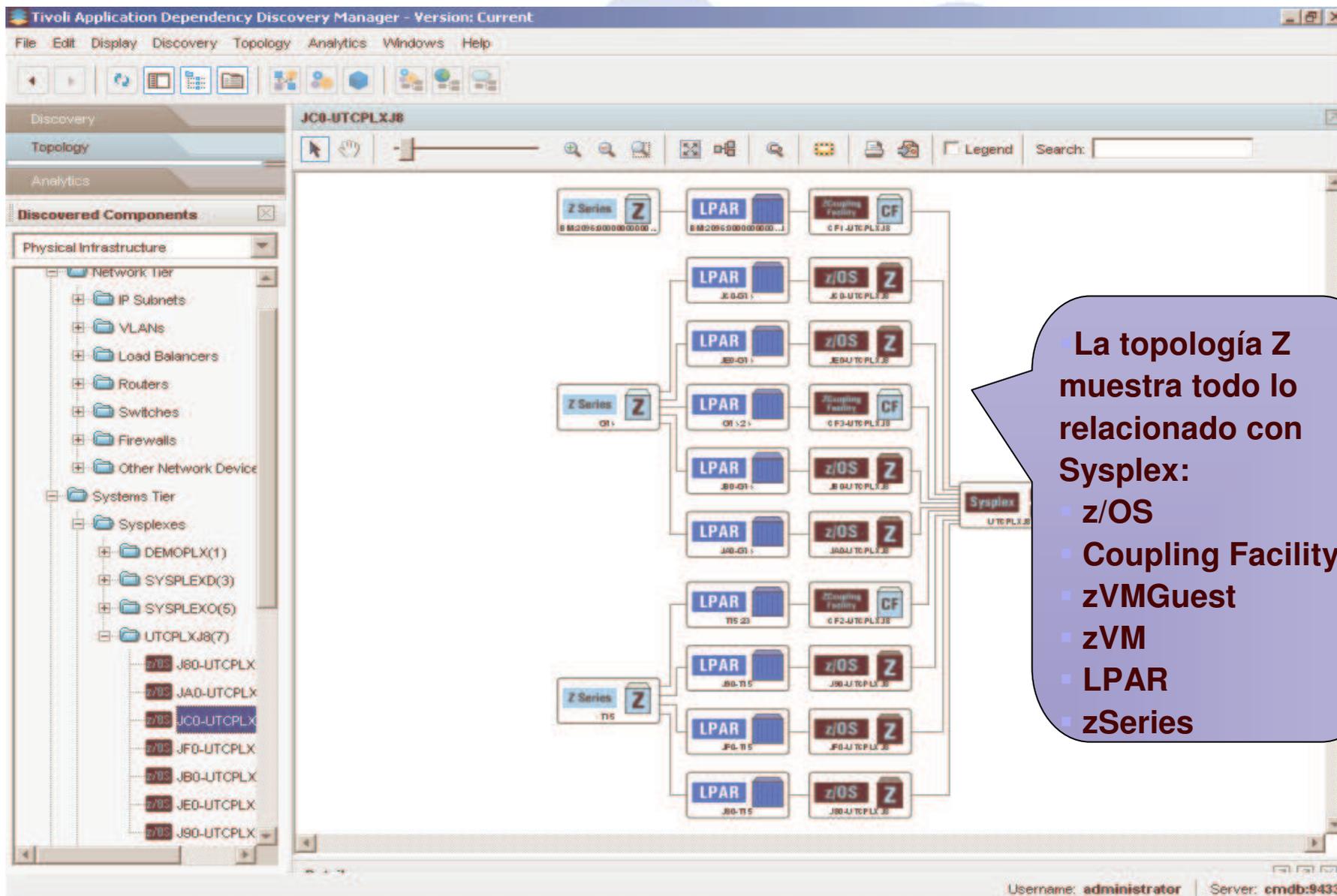
WebSphere Omo1:server1

z/OS Z pthomo1.perthapc.au.id

- Show Details
- Edit...
- Delete
- Rediscover
- Merge...
- Change History...
- Compare Components...
- Compare Across Versions...
- Component Dependencies...
- Show Z Topology
- Show Dependencies
- Filter Dependency

Username: administrator Server: cmdb:9433

Clic derecho en z/OS para mostrar la topología en Z



La topología Z muestra todo lo relacionado con Sysplex:

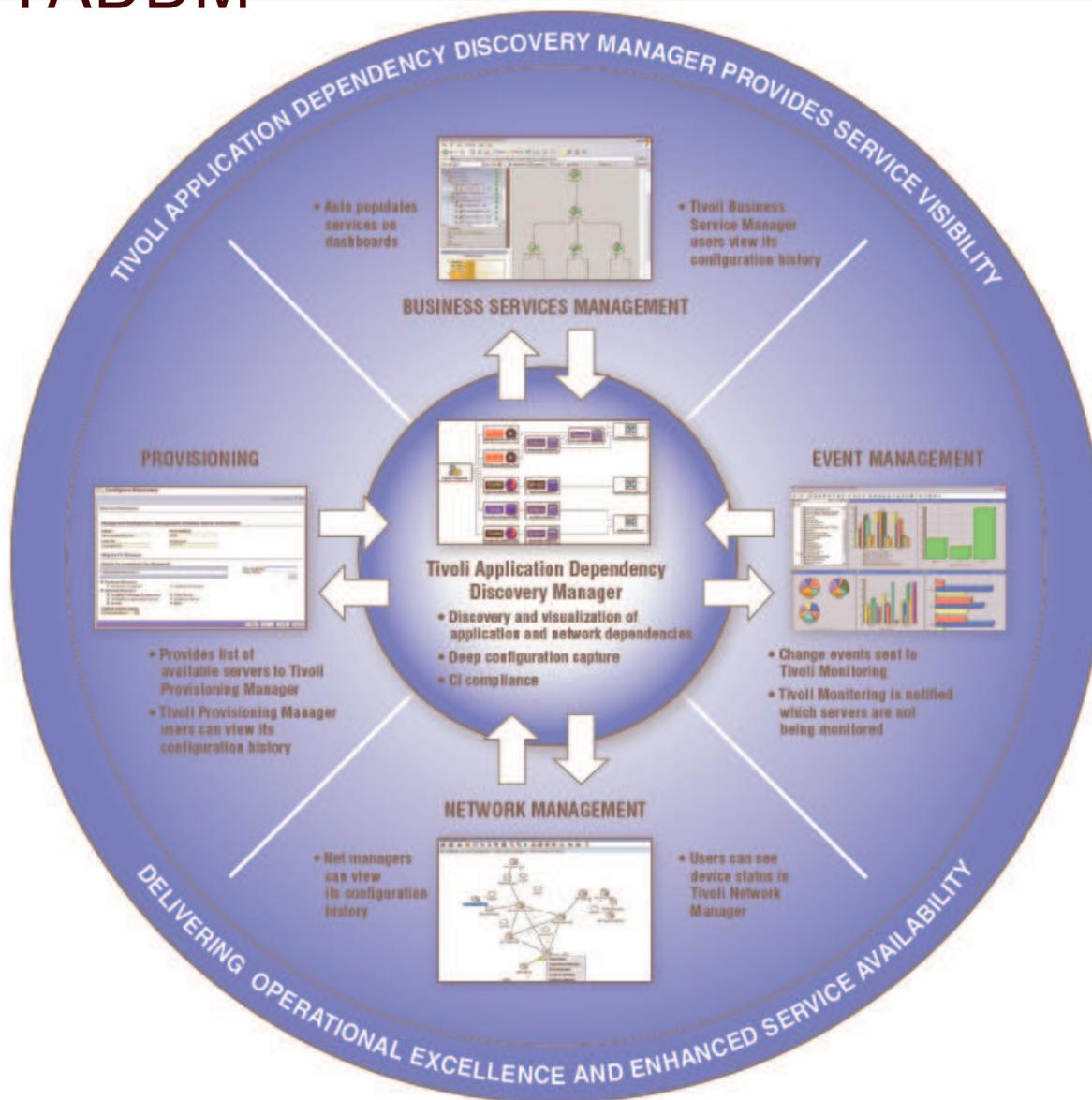
- z/OS
- Coupling Facility
- zVMGuest
- zVM
- LPAR
- zSeries

Modelo de Referencia del Data Center

- Definición de los componentes de infraestructura del Centro de Datos
- Soporte para los componentes más comunes de los centros de datos
 - Aplicaciones de Software
 - Host/OS
 - Elementos de Comunicaciones
 - Servicios de software (DNS/NIS, LDAP, NFS, AD)
- Extensible a las necesidades específicas de los clientes
 - Soporte de campo a través de servidores de software personalizados
 - Adaptador para las Librerías de Descubrimiento
 - Fábrica de Sensores de IBM

Integraciones de TADDM

- Integración pre-construida con:
 - BSM
 - Event Mgmt
 - Network Mgmt
 - Provisioning
 - Más...
- Beneficio:
 - Soluciones adyacentes para entregar un mayor valor a los clientes



TADDM Provee 3 Beneficios Clave - Permite al usuario de IT Service Mgmt:

Aplicativo

Sistema Computacional

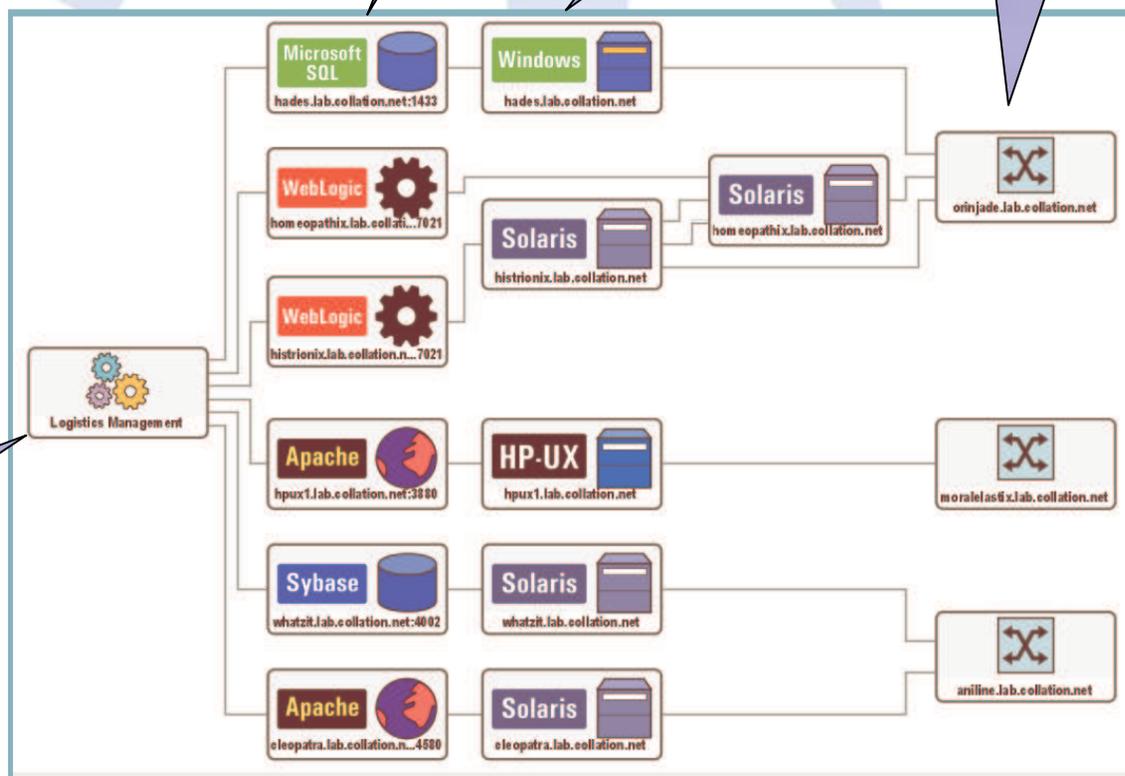
Switch

□ Entender lo que se tiene

■ Mapeo de Aplicaciones y sus Dependencias

- Agent-less y Credential-free
- Descubrimiento de las interdependencias entre aplicaciones, middleware, servidores y componentes de red

Aplicación de Negocio



TADDM Provee 3 Beneficios Clave - Permite al usuario de IT Service Mgmt:

Entender cómo están configurados los Cls *(etc)*

- Auditoría de Configuración
 - Rastreo de cambios en las aplicaciones
 - Muestra la información en los mapas
 - Muestra la información a través de reportes

Rastreo automático de cambios en los Cls & atributos a través del tiempo...

Aplicación

Type ▾	Component	Change	Date	Attribute	Old Value	New Value
Apache	homeopathix.lab.collatj	Updated	12/04/2004 15:01 PST	appDescriptors		/usr/local/apache/appd
Apache	homeopathix.lab.collatj	Updated	12/04/2004 15:01 PST	appDescriptors		/usr/local/apache//app
ApacheWebContainer	homeopathix.lab.collatj	Updated	12/04/2004 15:01 PST	ApacheWebContainer	/usr/local/apache/	/usr/local/apache
ApacheWebContainer	homeopathix.lab.collatj	Updated	12/04/2004 15:01 PST	ApacheWebContainer	15	20
ApacheWebContainer	homeopathix.lab.collatj	Updated	12/04/2004 15:01 PST	ApacheWebContainer	88	100
ProcessPool	homeopathix.lab.collatj	Updated	12/04/2004 15:01 PST	homeopathix.lab.collatj	/usr/local/apache//bin/	./httpd -d /usr/local/a

TADDM Provee 3 Beneficios Clave - Permite al usuario de IT Service Mgmt:

Comparar dos instancias de un Servidor Web Apache contra una referencia

Determinar el cumplimiento

Compliance

- Comparar la configuración con un elemento "referencia"
- Comparar contra una política estándar

Los valores en rojo y azul muestran incumplimientos

	hpux1.lab.collation.net:4880 - Version:Current	utah.lab.collation.net:4880 - Version:Current	utah.lab.collation.net:3880 - Version:Current
Primary SAP			
Listening Port	4880		3880
Product Version	Apache/1.3.26 (Unix)	Apache/1.3.9 (Unix)	
Process Pools			
Hpx1.lab.collation.net:4880			
Arguments	/opt/apache13/bin/httpd -d /opt/apache13-R /opt/apache13/l...	/home/jwang/apache/apache_1.3.9/bin/httpd -d /home/jwang...	/home/jwang/apache/testserver4/bin/httpd -d /home/jwang/a...
Product Name	Apache/1.3.26 (Unix)	Apache/1.3.9 (Unix)	
Config Contents			
Httpd.conf			
Permissions	-rwxr-xr-x	-rwxr--r--	-rwxr-----
Last Modified	[Not Set]	04/15/2004 22:24 PDT	02/24/2005 16:33 PDT
Size	37404	31660	36609
Checksum	+8MD5CmmR57Ea6eNtx+npQ==	bkbFu12LwsAWsQkboI8sAq==	GVzu+7w4L+HvhaNkxKuMMOw==
Containers			
Apache Web Container			
Keep Alive Timeout	15	55	
Max Spare Servers	10	20	
Virtual Hosts			
Hpx1.lab.collation.net:4880	hpux1.lab.collation.net:4880	[Not Set]	[Not Set]
Spartakis.lab.collation.net:3880	[Not Set]	spartakis.lab.collation.net:4880	spartakis.lab.collation.net:3880
Spartakis.lab.collation.net:4880	[Not Set]	shannon.unixpeople.com:4880	
Shannon.unixpeople.com:4880	[Not Set]		
Server Root	/opt/apache13	/home/jwang/apache/apache_1.3.9	/home/jwang/apache/testserver4
Max Clients	150	50	
Timeout	300	500	
Max Keep Alive Requests	100	50	
Score Board File	/opt/apache13/logs/httpd.scoreboard	/home/jwang/apache/apache_1.3.9/logs/httpd.scoreboard	
PID File	/opt/apache13/logs/httpd.pid	/home/jwang/apache/apache_1.3.9/logs/httpd.pid	
Start Servers	5	8	
Min Spare Servers	5	10	
Name	hpux1.lab.collation.net	utah.lab.collation.net	utah.lab.collation.net



Demo

