



IBM Corporation

# IBM IT Service Management



**Tivoli**



**ON DEMAND BUSINESS™**

© 2005 IBM Corporation

Gestión de Servicios de TI de IBM





IBM Corporation

## Gestión del Servicio de TI de IBM

La Mejor Forma de Gestionar el Negocio de TI



**Tivoli**

Félix Merchán  
Director IBM Tivoli Software, Spain



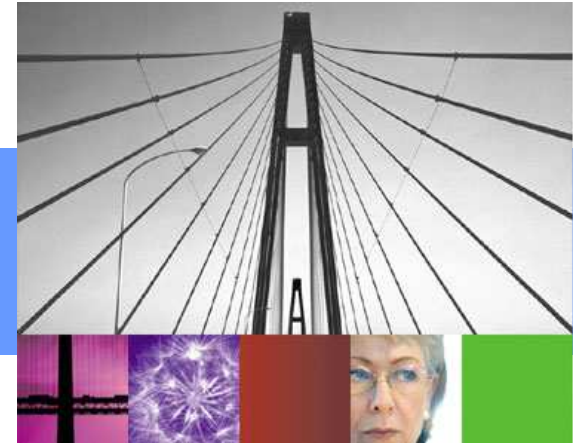
**ON DEMAND BUSINESS™**

© 2005 IBM Corporation

Gestión de Servicios de TI de IBM

## Hoy vamos a hablar sobre...

### Gestión del Servicio de TI de IBM



- 1 Nuevas Soluciones para la Automatización del Procesos TI
- 2 Lanzamiento de 14 Productos con Nuevas Capacidades de Automatización de Tareas
- 3 Base de Datos de Gestión de Configuración y Cambios basados en Estándares Abiertos y con soporte de multiples proveedores.
- 4 Herramientas, Modelos de Procesos, Expertos y Servicios que soportan y ponen en práctica la metodología ITIL

## Las Organizaciones de TI están Bajo una Presión Enorme

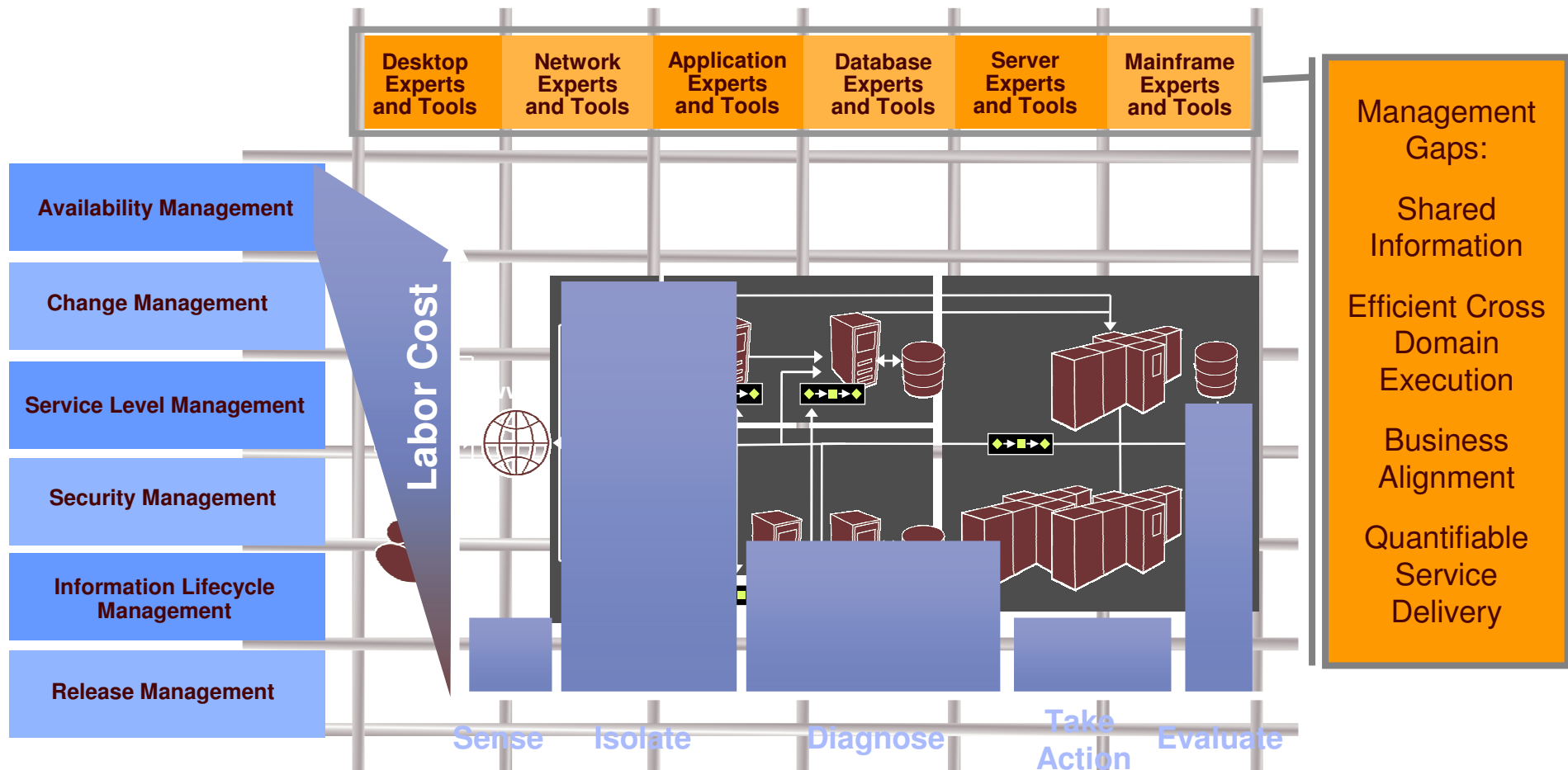
- **Cambios:** Demandas del mercados, Cargas de trabajo, niveles de servicio
- **Regulaciones:** Regulaciones, seguridad, capacidades de auditoría
- **Complejidad:** Recursos heterogéneos, silos, aplicaciones componentizadas
- **Coste:** Gestión y administración



“What matters is how satisfied customers are, how costs are being saved on the supplier side, and how to allow for more creativity and added value at all levels of the organization. “

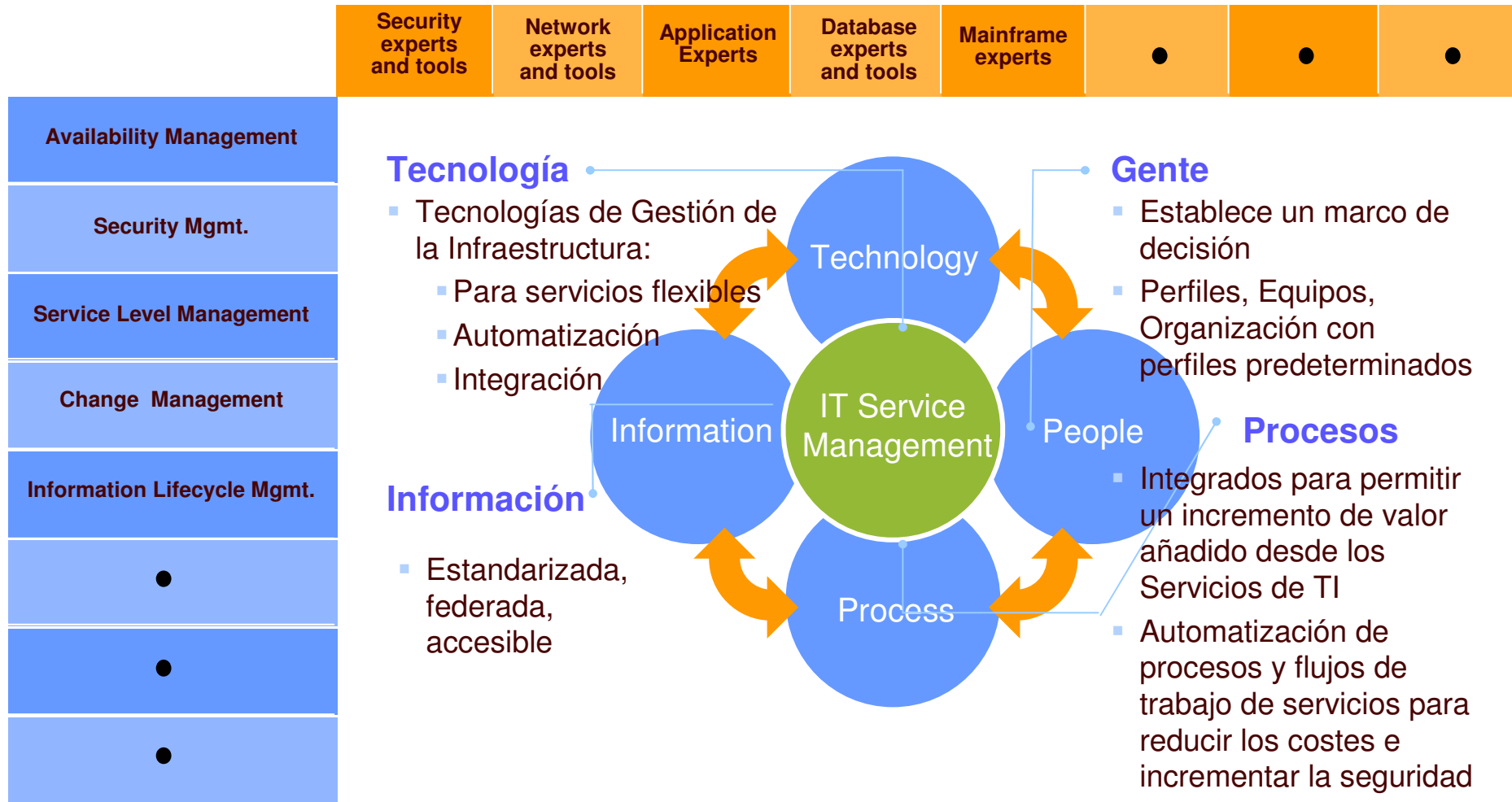
--Erik Brynjolfsson, Director of the Center for eBusiness at MIT

# Dilema de Hoy de la TI : Controlar los Costes y Mantener el Nivel de Servicio



# Visión TI: Gestión del Servicio de TI

Desarrollo efectivo y eficiente de los Servicios de TI, Apoyando los objetivos del Negocio



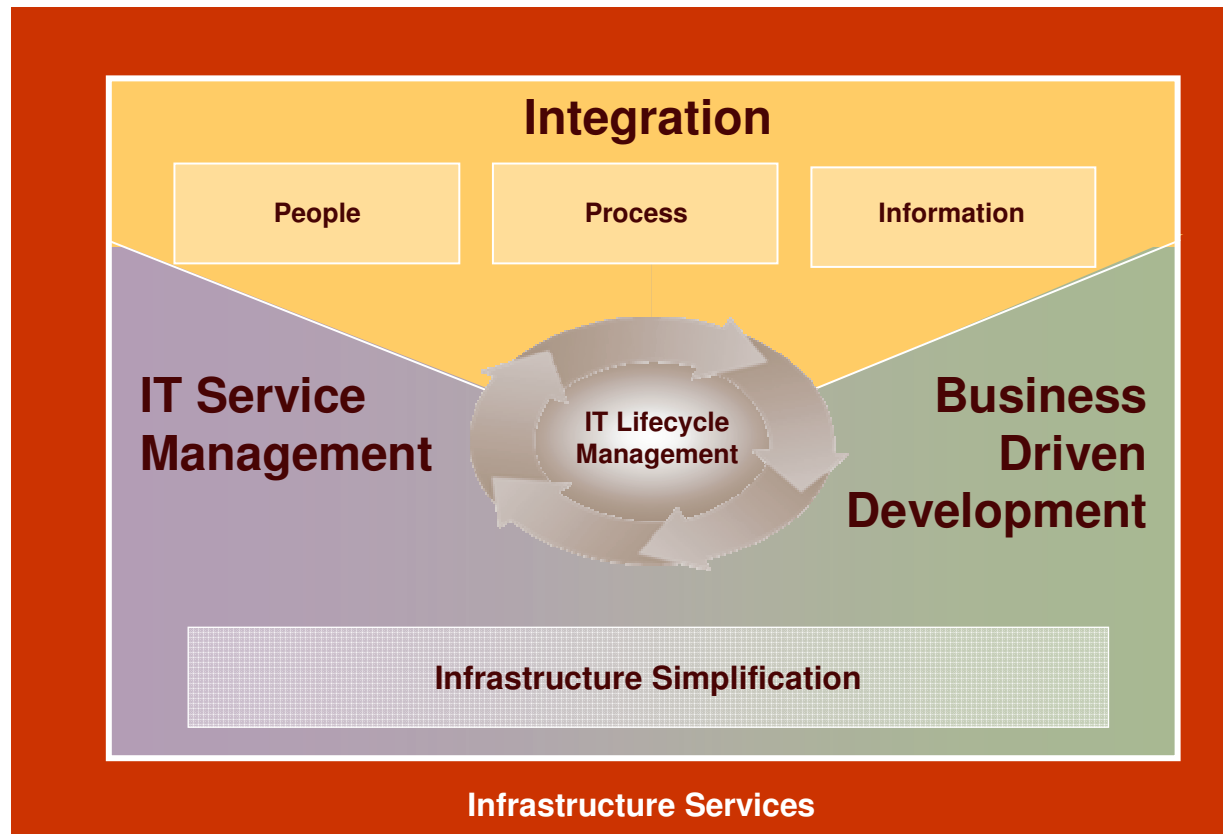
## Evolución de la TI: desde la Tecnología al Foco en el Negocio





# Llegar a ser una compañía On Demand, por la influencia de las capacidades del entorno Operativo IBM On Demand

## Entorno Operativo On Demand



**Alinear e Integrar su Negocio y los Procesos de TI por la influencia de su Infraestructura Tecnológica**

# Nuevo Escenario de Gestión de Cambios

## Retos Tradicionales

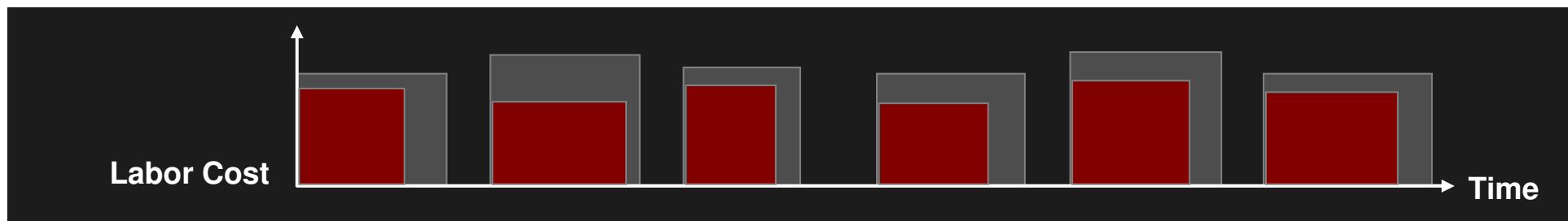
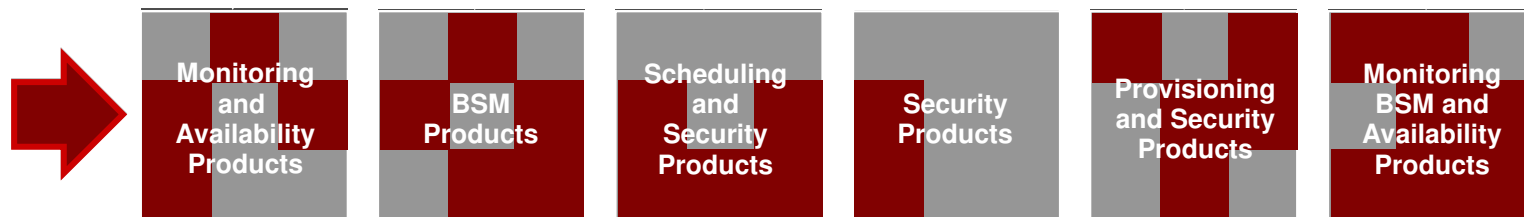
- **Aceptar y clasificar los cambios requeridos**
- **Evaluar del impacto**
- **Aprobarlo**
- **Coordinarlo e Implementarlo**
- **Cerrar el cambio requerido**



# Gestión de Cambios: Implementación del Proceso



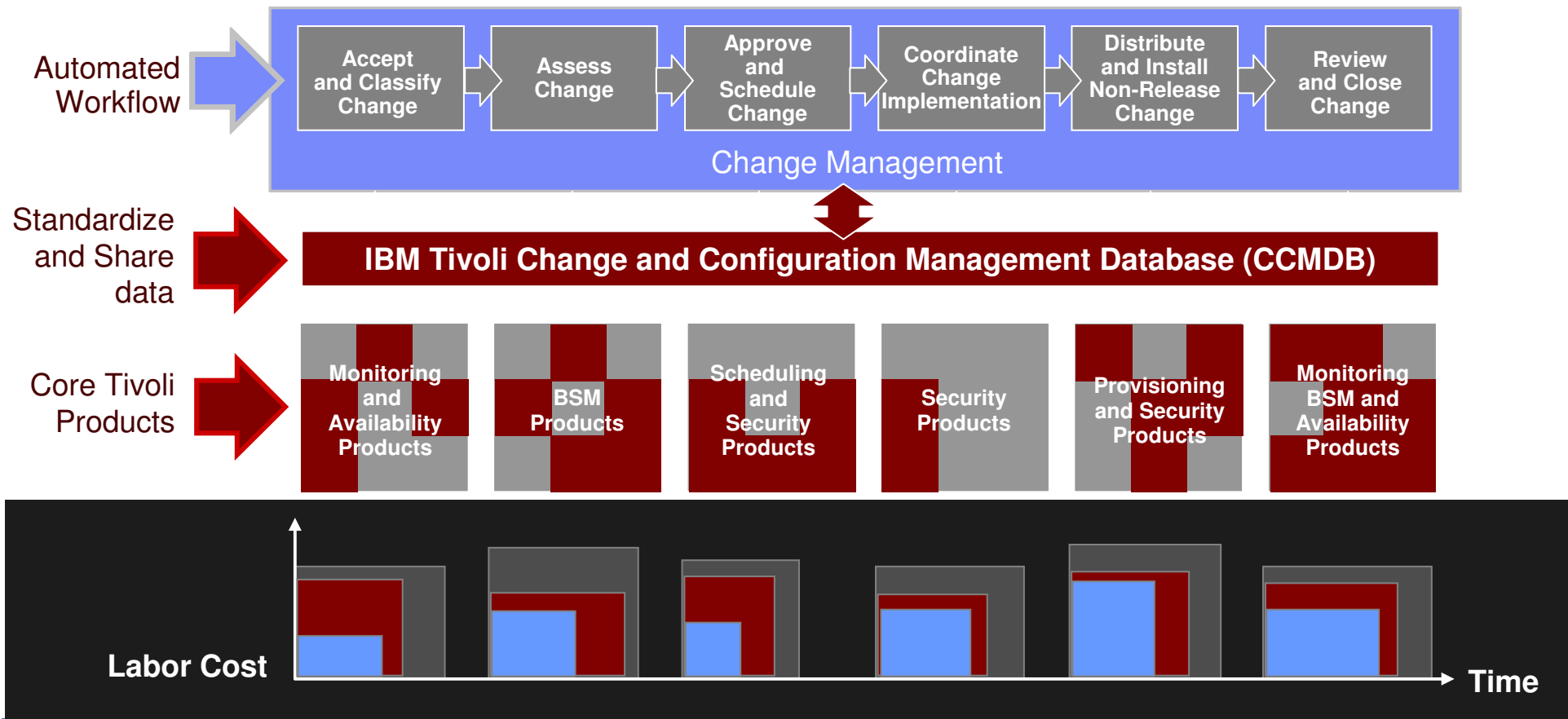
**Coste del trabajo y tiempo de retorno de inversión desde la Automatización de Tareas**



# Gestión de Cambios: Implementación del Proceso

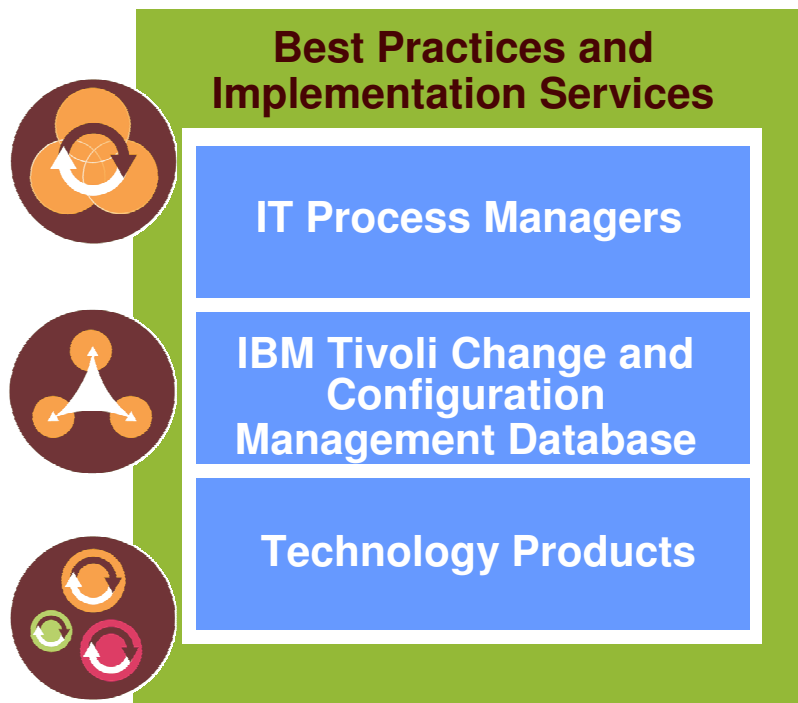


**Coste del trabajo y tiempo de retorno de inversión desde la Automatización de Tareas**



# Nuevos Anuncios: Gestión del Servicio de TI de IBM

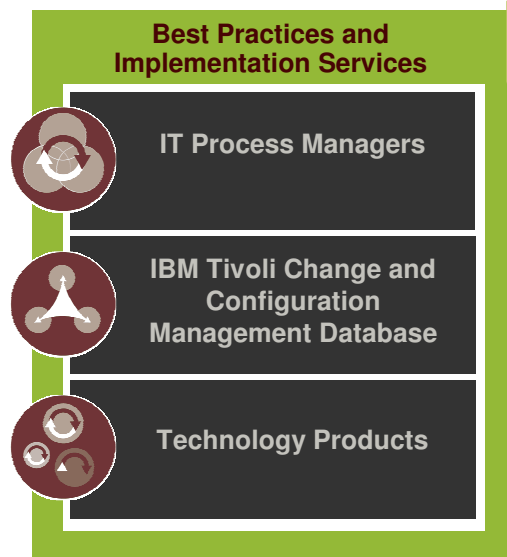
Soluciones Orientadas a Procesos para focalizarse en las prioridades de los Clientes, problemas, & requerimientos



1. Herramientas de Evaluación y Conocimiento del Diseño de los Procesos
2. Modelos paquetizados de Procesos
3. Estándares abiertos basados en CMDB y herramientas de Modelización de Procesos
4. Lanzamiento de 14 nuevos productos con nuevas capacidades de Automatización

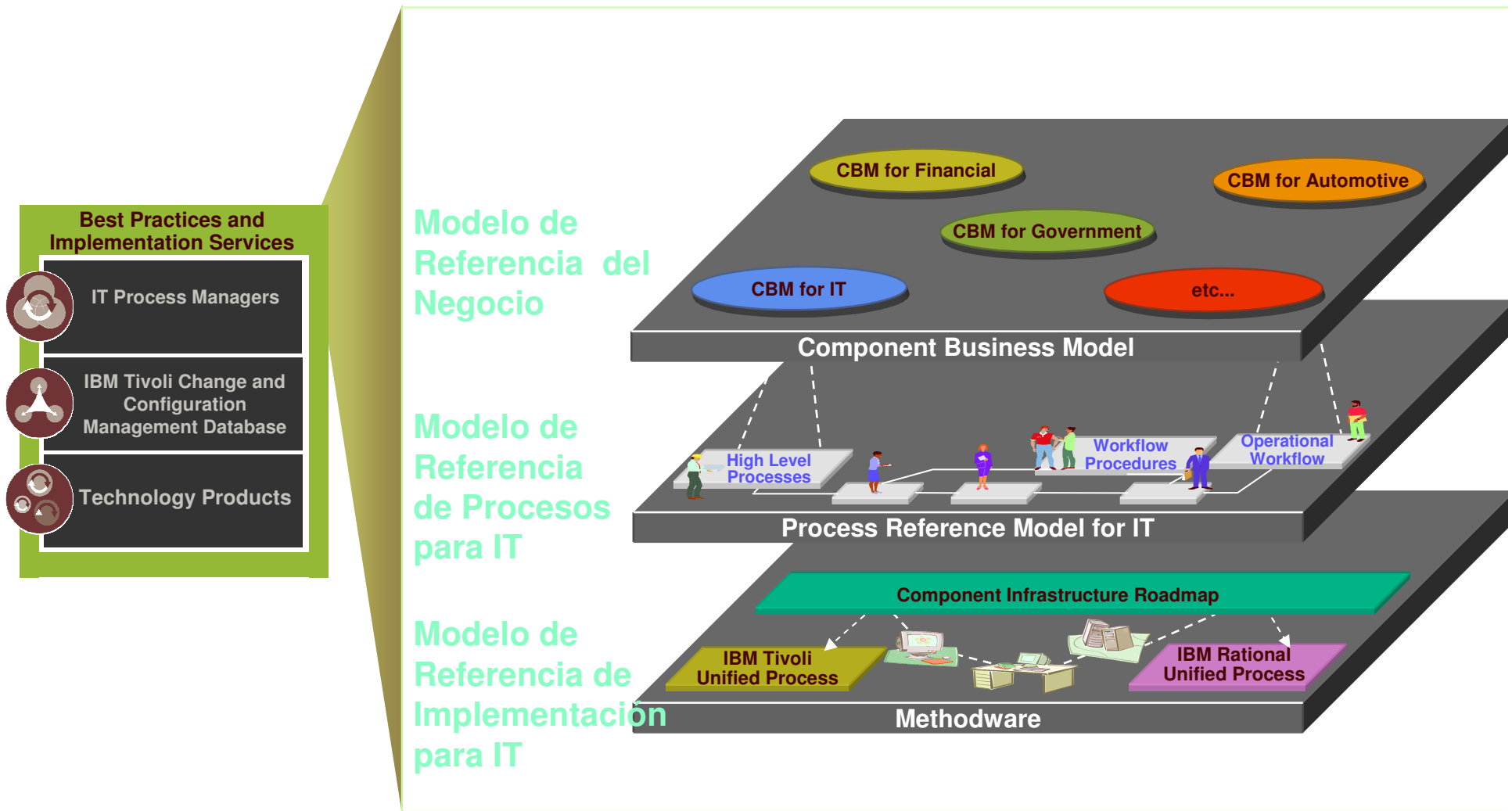
# Afianzamiento de las Mejores Prácticas e Implementación de los Servicios de IBM

Disponible en el 2Q 2005

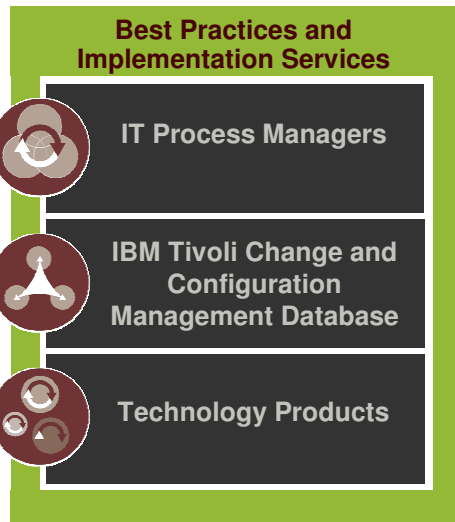


- **IBM Tivoli Unified Process**
  - Modelo de Procesos de Referencia de IBM para TI
  - Herramientas Guías – Poner en marcha ITIL
- **Open Process Automation Library (OPAL)**
- **IBM Global Services**
  - Servicios de Consultoría
  - Servicios de Integración
  - Servicios Gestionados
  - Empaquetamiento e Instalación
  - Workshop “Autonomic Computing Innovation”

# Amplia Aproximación a la Gestión del Servicio de TI



# IBM Tivoli Unified Process



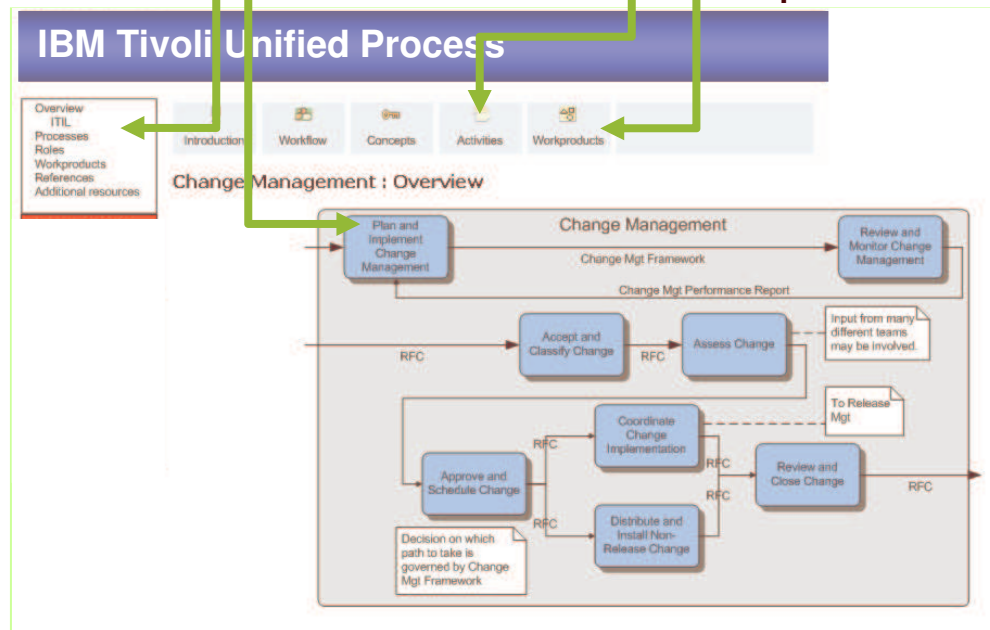
**Diferentes puntos de Entrada:**

- Introducción (ITIL)
- Productos
- Procesos
- Perfiles
- Referencias

**Modelo de Procesos de Referencias Para TI: Workflow** detallado y actividades para cada paso del proceso. Esto es lo que hace ITIL funcionar !

**Herramienta Guía**

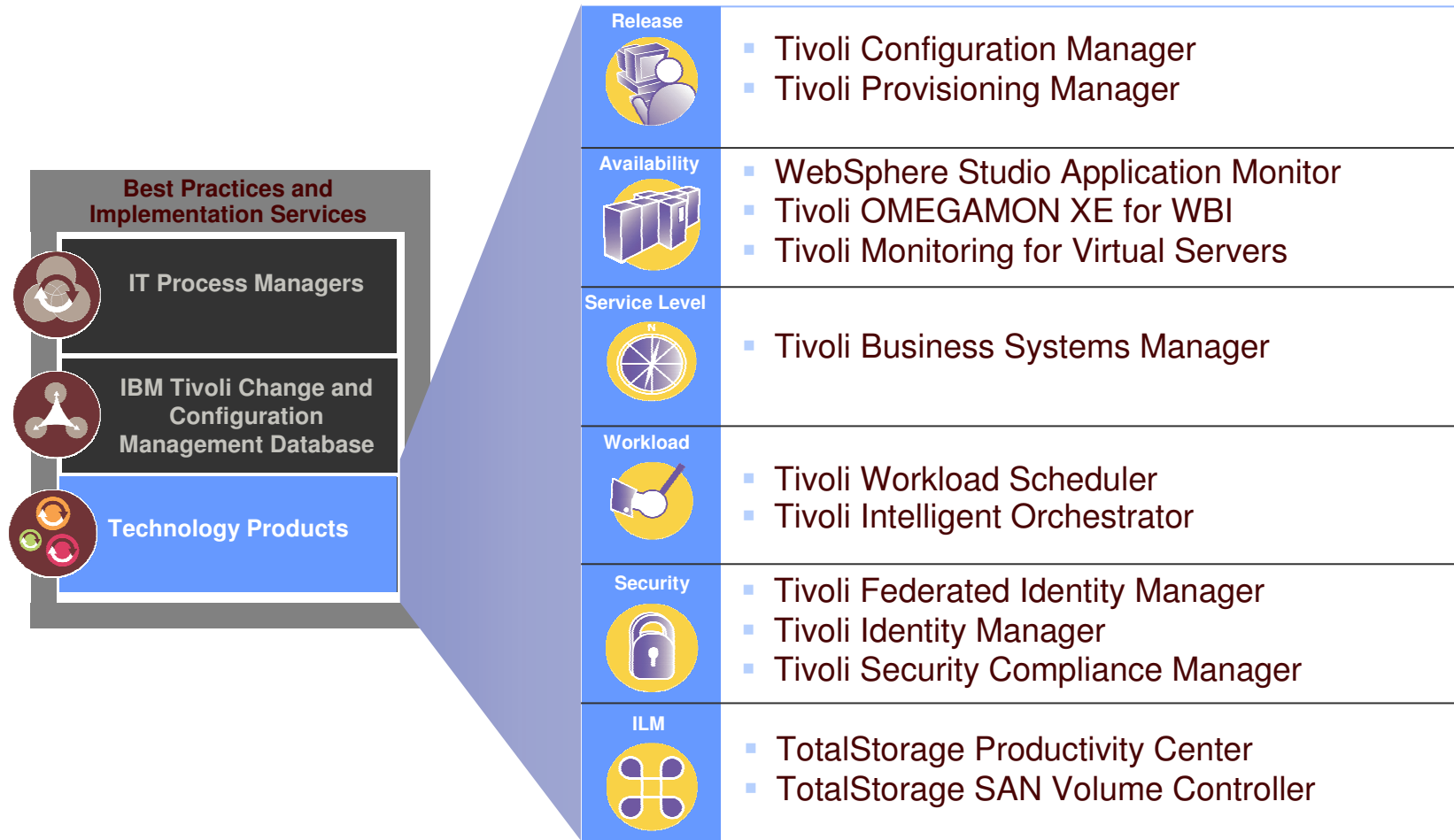
**Productos de trabajo entrada/salida para cada paso del proceso**





# Aumentando las Capacidades Actuales y el valor del Negocio

## Disponible en el 2Q 2005



# Extendiendo el Valor de su Inversión IT

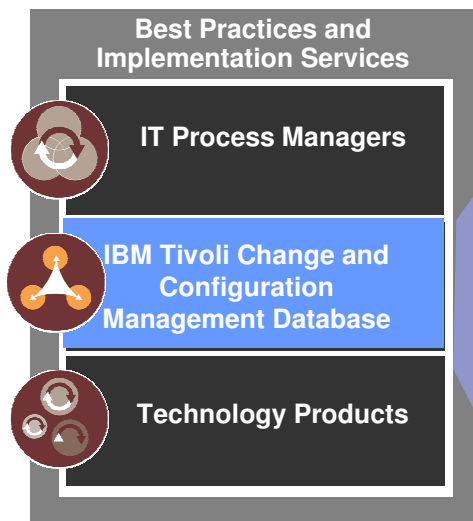
Disponible en el 2Q 2005



- Los Productos actuales incluyen nuevas funcionalidades extendidas
- Integración con la CCMDB
- Adopción incrementada de tecnología “Self-Managing Autonomic”
- Implementación de estándares

# Plataforma de Gestión del Servicio de TI basada en Estándares Abiertos

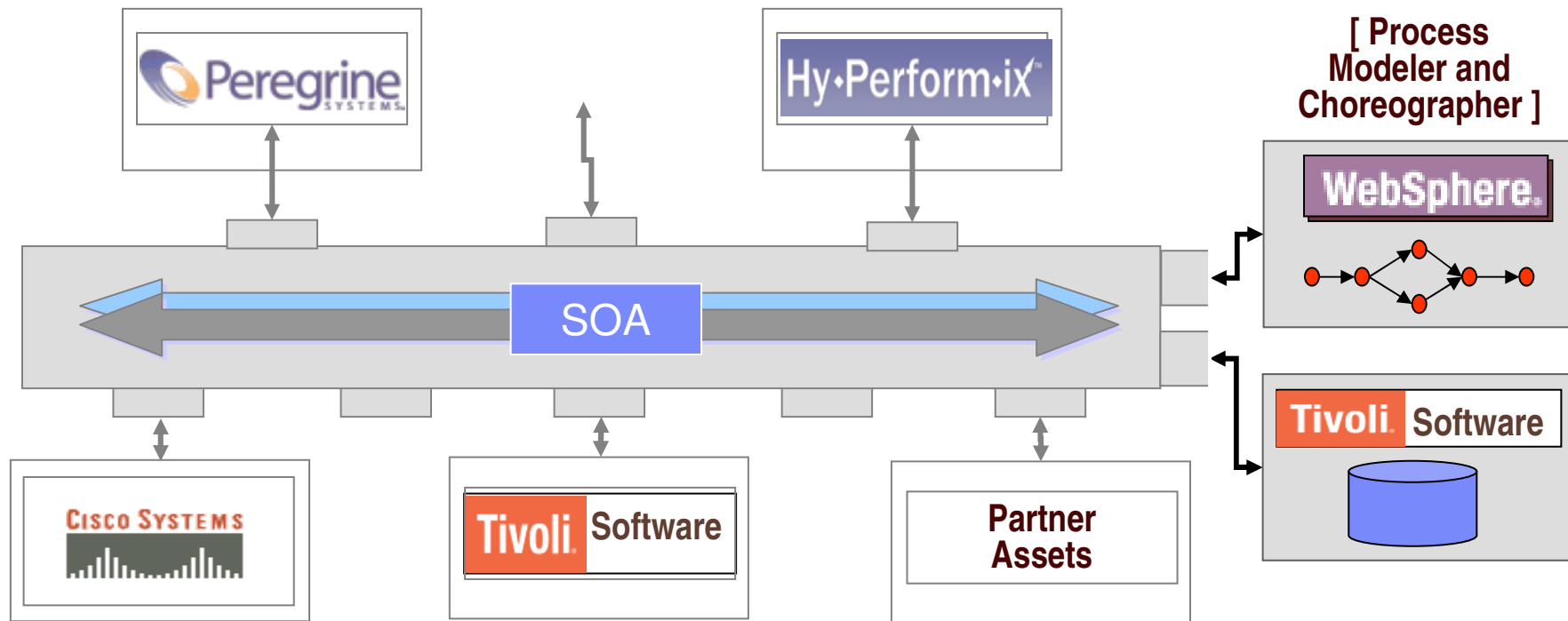
Disponibilidad Limitada, empezando en el Q3 de 2005



- **Base de Datos de Gestión de Configuración**
  - Modelo Abierto, federado
  - Accesos de informes vía API & GUI
- **Motor de Workflow**
  - Basado en la tecnología de WebSphere
  - Modelización de Procesos y simulación
  - Ejecución automatizada de los procesos
  - Reporting y monitorización en tiempo real
- **Workflows de Procesos Automatizados**
  - Gestión de Cambios & Configuración

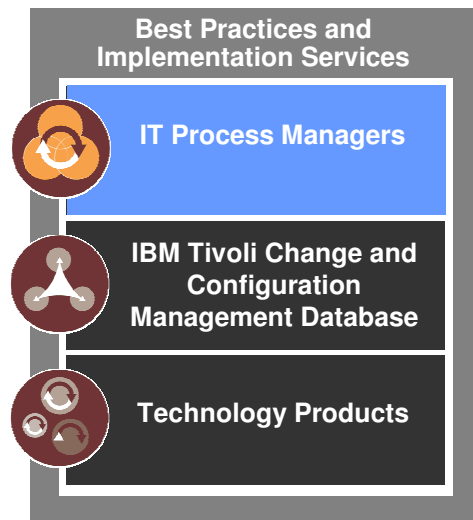
**IBM Change and Configuration Management Database (CCMDB)**

## Un Ecosistema abierto al resto de Proveedores



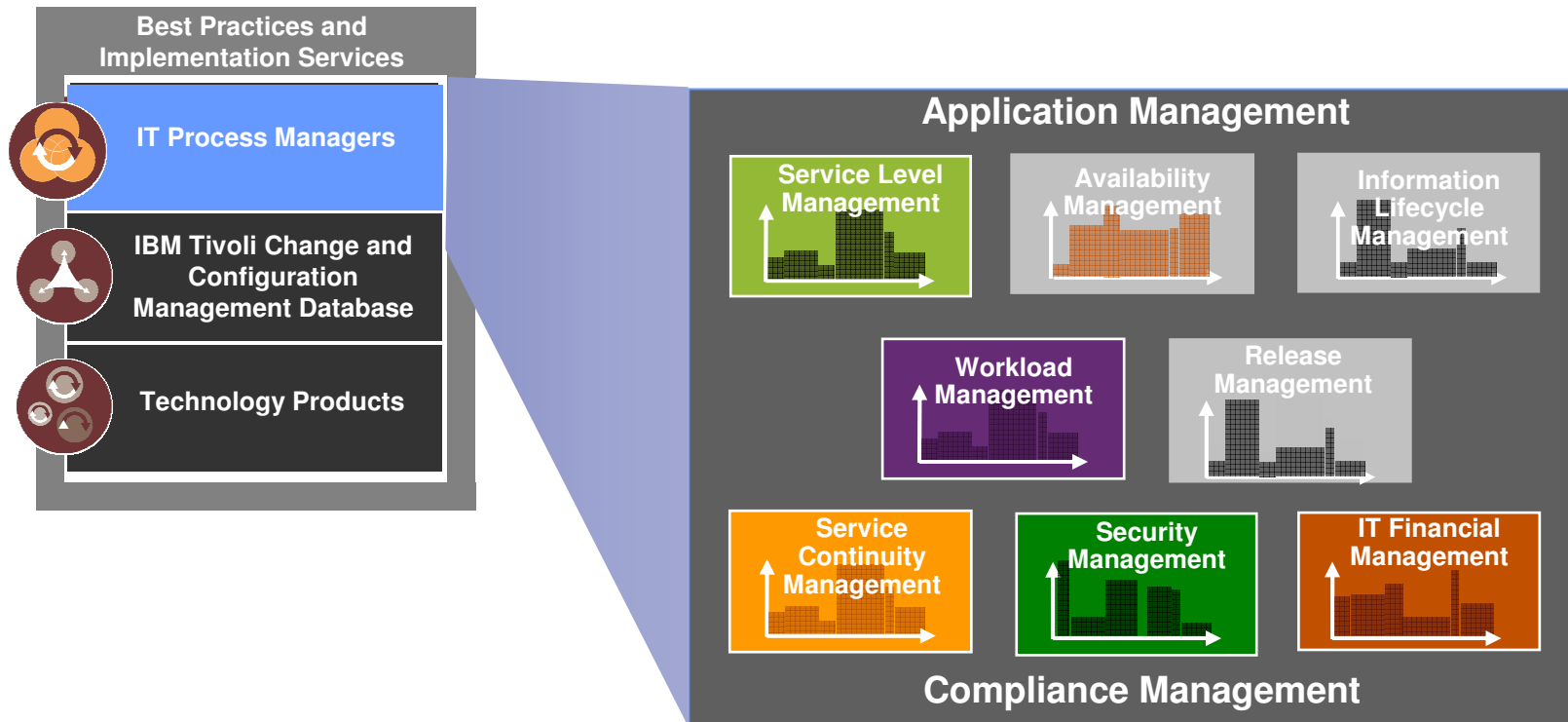
- Los Procesos se integran para todos los vendedores de herramientas
- Los Datos se integran y gestionan a través de CCMDB
- La Automatización de Procesos se extiende, entonces a través de las límites anteriores
- Open Process Automation Library (OPAL)

# Gestores de los Procesos de Gestión del Servicio TI



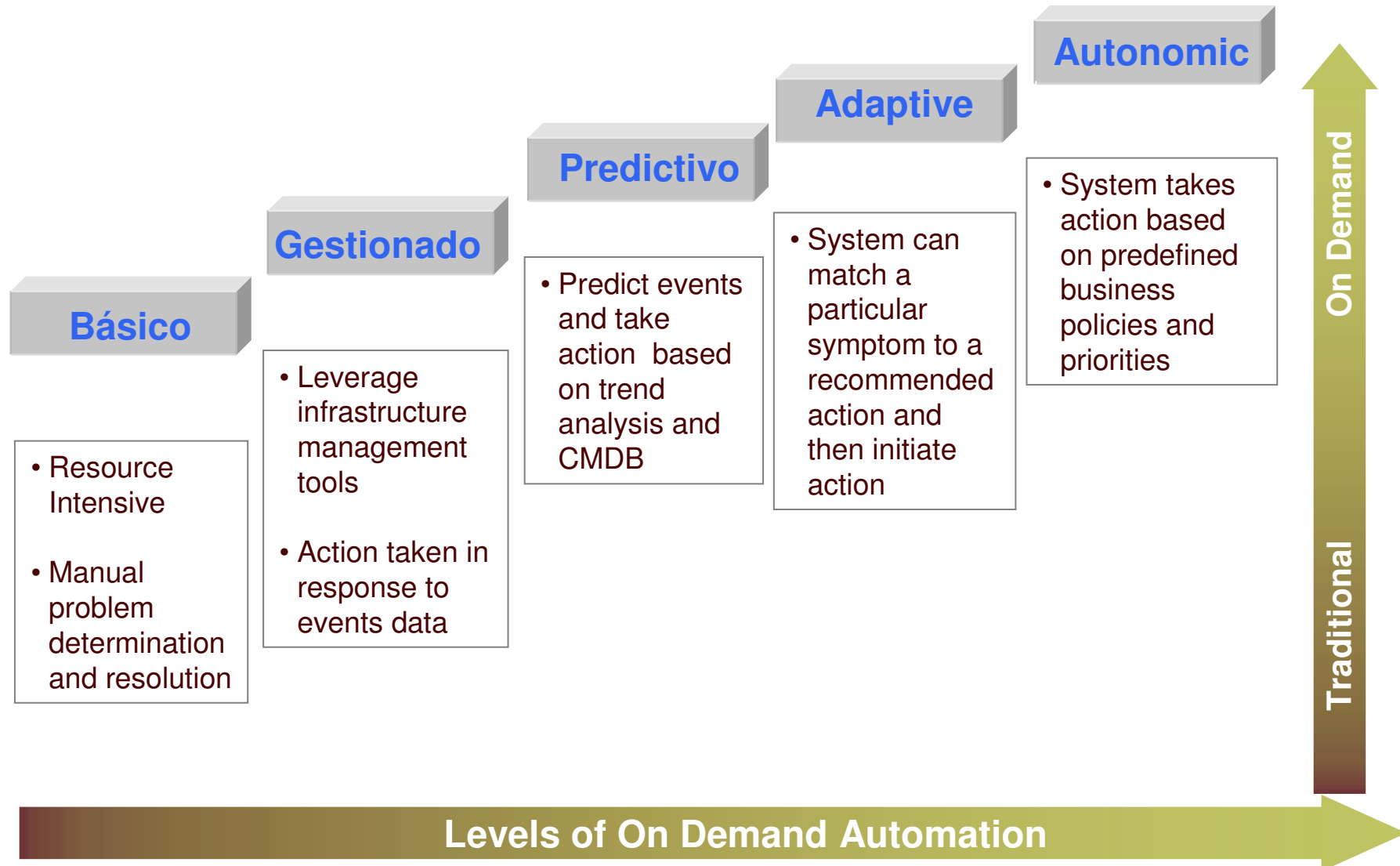
- **Ofertas Iniciales**
  - IBM Tivoli Release Management
  - IBM Tivoli Availability Management
  - IBM Tivoli Information Lifecycle Mgmt
- **Haciendo la Gestión de Servicios TI más accesible**
  - Workflows automatizados de procesos
  - Adaptadores de Automatización – integración con los productos de gestión de Tivoli
  - Portlets de Procesos – interacción humana
  - Herramientas de Personalización
  - Monitorización e informes en tiempo real

# Futuro: Soluciones Orientadas a Procesos



**"IBM has been a thought leader in the process automation and integration space for a long time - this new direction will allow Tivoli to be an absolute industry leader. "**  
 – Michael Todd, Chief Technology Officer, Northwind Consulting

# Un Roadmap de Aproximación a la Madurez “Autonomic”



# Liderazgo de IBM en la Gestión de Servicios TI

## Innovación y Liderazgo en cada etapa

- Portfolio de productos más amplio, tecnología de autogestión y servicios
- Clases de consultoría y educación ITIL con más de 2000 empleados de IBM certificados en ITIL en 37 países
- Comunidad Mundial de Practicas de “Gestión del Servicio de TI”, con más de 5000 miembros
- Investigación continúa en en el liderazgo de estándares abiertos basados en la tecnología





## Beneficios de la Gestión de Servicios de TI de IBM



### La mejor forma de Gestionar los negocios de IT

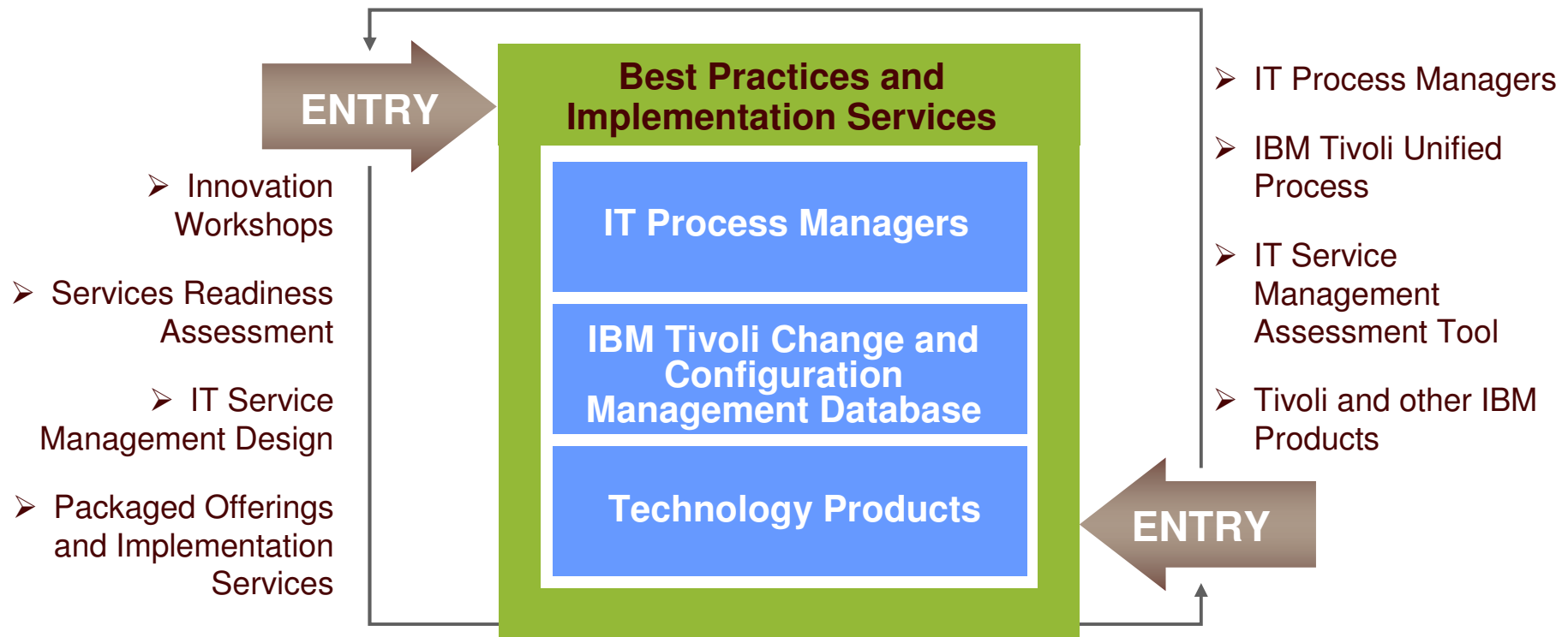
- **Desarrollar Servicios IT Eficientes y Efectivos** – Alineados con las prioridades del negocio
- **Rendimiento cuantificable de los Procesos** – Medida y cuantificación de los procesos de principio a fin
- **Conseguir un mayor valor de las Inversiones ya existentes** – Integración más estrecha a través de la tecnología, de la información y de las personas
- **Incrementar la productividad organizacional de IT** – Alineación de los silos de TI a través de la integración de los datos y los flujos de trabajo

**“Service Management is about transforming IT to operate like a business...”**

—Pentagon IT Agency,  
John Hanson

## ¿Qué es lo primero ?

Dónde se empieza depende de las prioridades de SU Organización.





IBM Corporation

# IBM IT Service Management

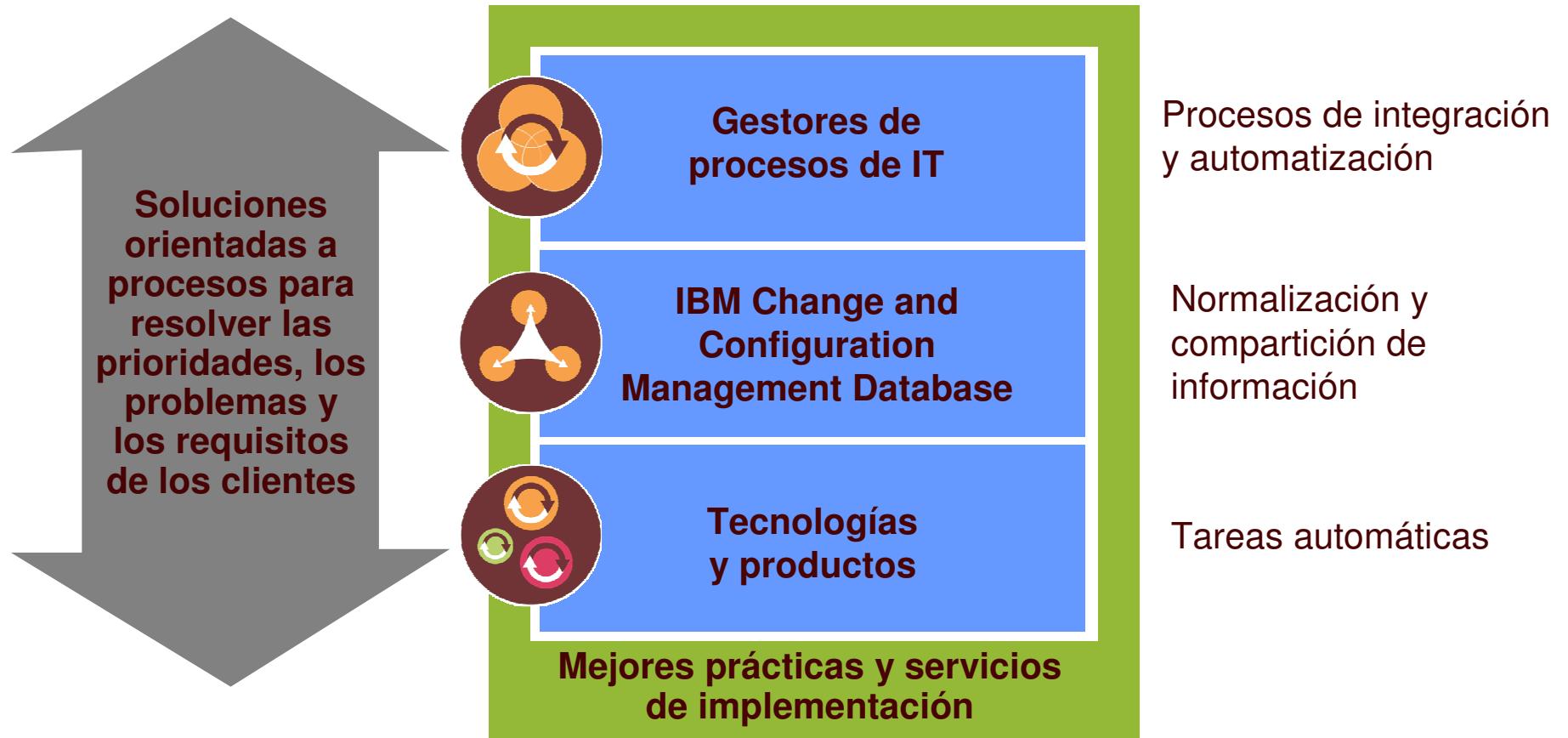


**ON DEMAND BUSINESS™**

© 2005 IBM Corporation

Gestión de Servicios de TI de IBM

## IBM IT Service Management – *Convirtiendo ITIL en accionable*



# IT Service Management – Gestores de Procesos

## Soluciones orientadas a procesos

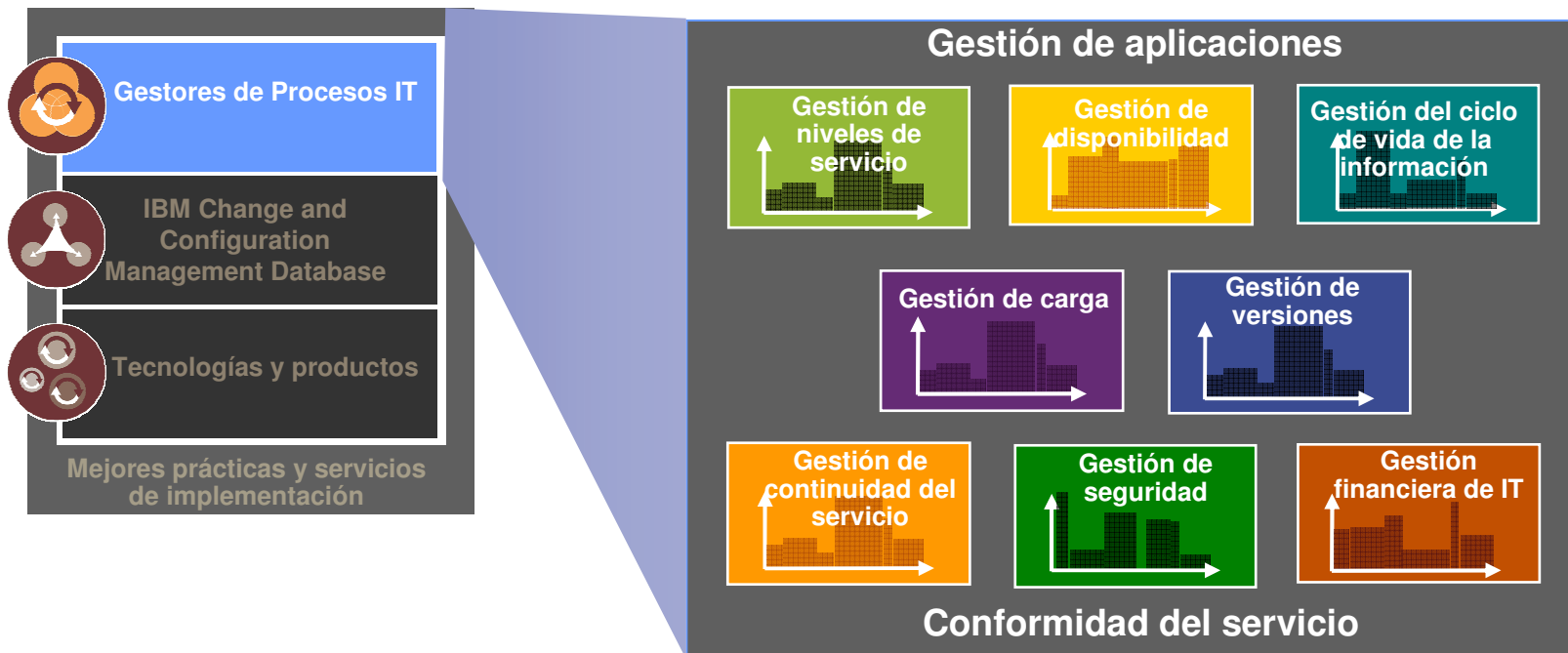


- **IBM Tivoli Release Management**
- **IBM Tivoli Availability Management**
- **IBM Tivoli Information Life-Cycle Management**

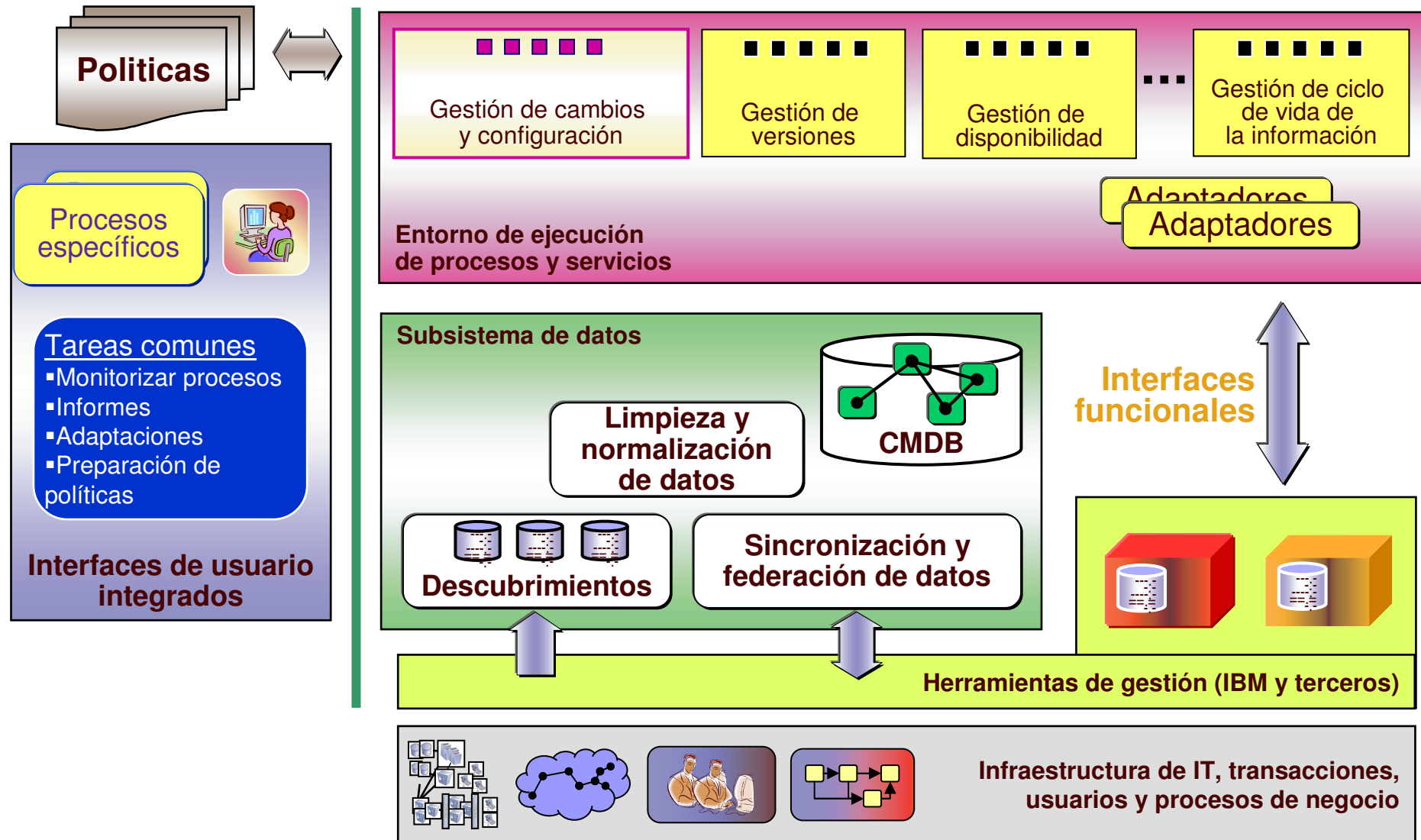
### Incluirán:

- **Módulos de procesos** – procesos ya implementados predefinidos
- **Adaptadores** - para integrarse con productos de Tivoli
- **SDK** – para adaptarse e integrarse con otros productos

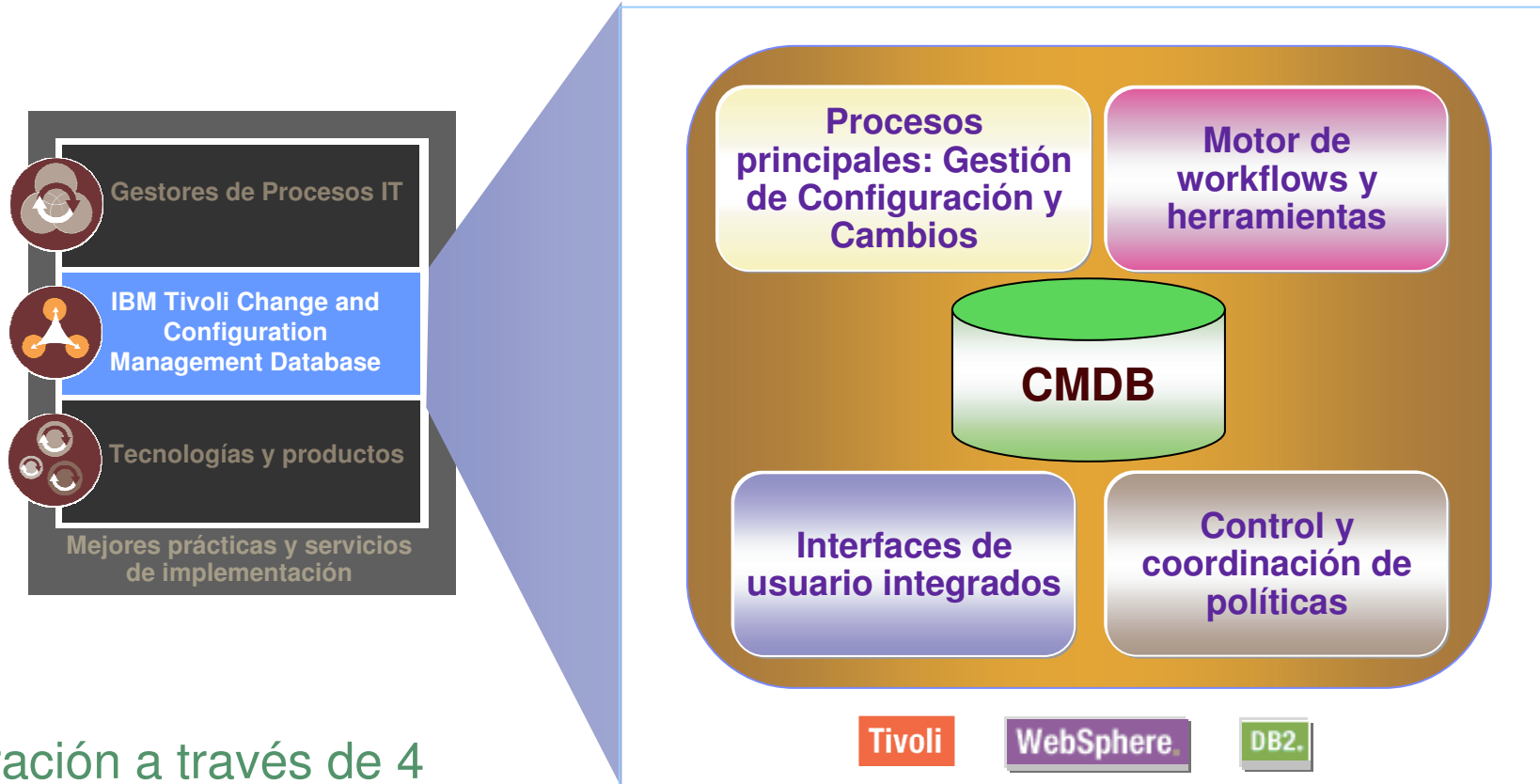
# Futuro: Soluciones orientadas a procesos



# Arquitectura de IT Service Management



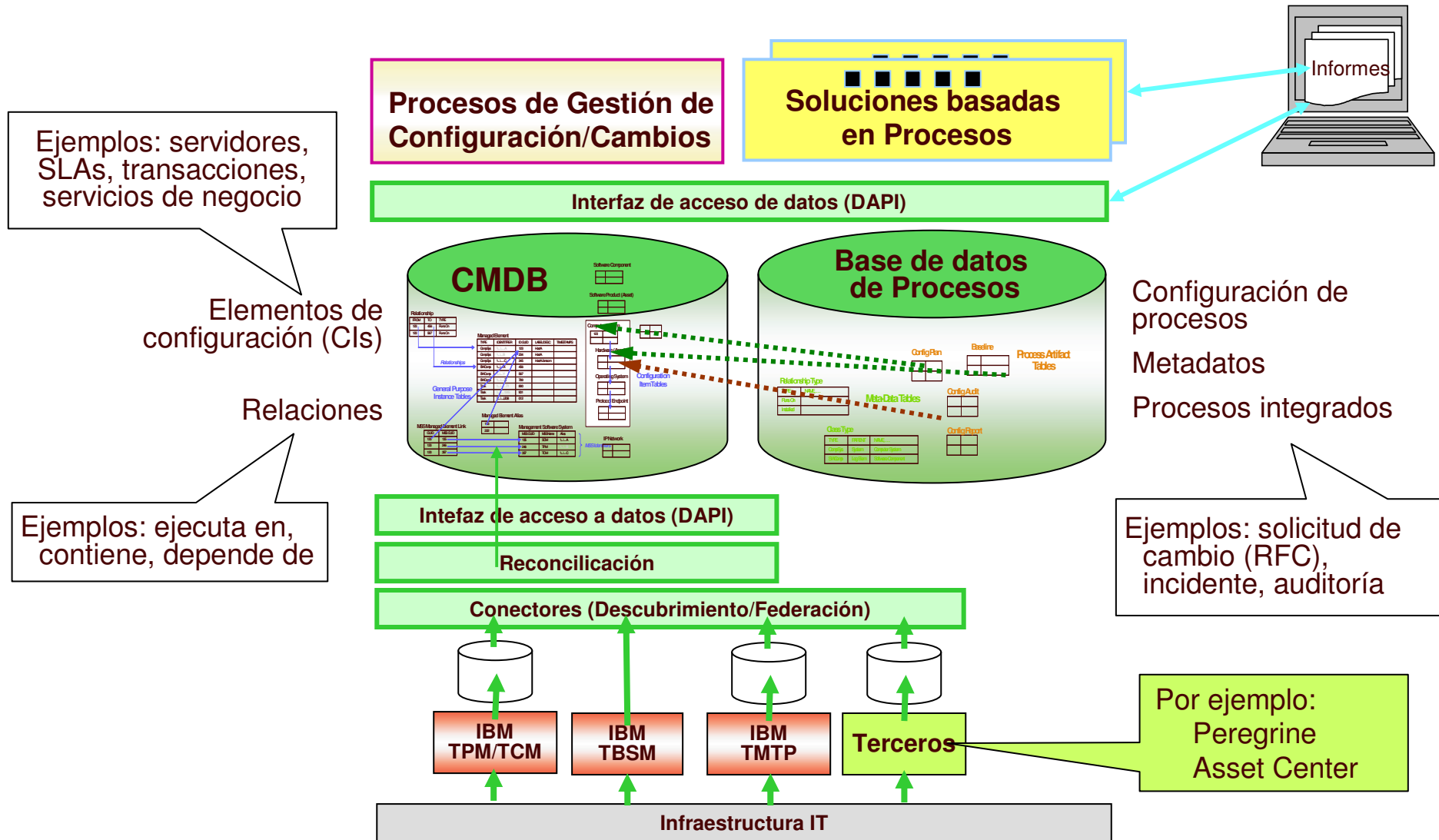
# IBM Tivoli Change and Configuration Management Database



- Integración a través de 4 dimensiones: Datos, Procesos, Personas y Políticas
- Con tecnología de IBM probada



# Subsistema de datos de la CCMDB

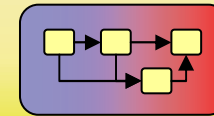


# IBM Tivoli Process Managers

- IBM Tivoli Release Management
- IBM Tivoli Availability Management
- IBM Tivoli Information Life-Cycle Management



## Soluciones basadas en procesos



GUIs específicos para procesos

Procesos ejecutables

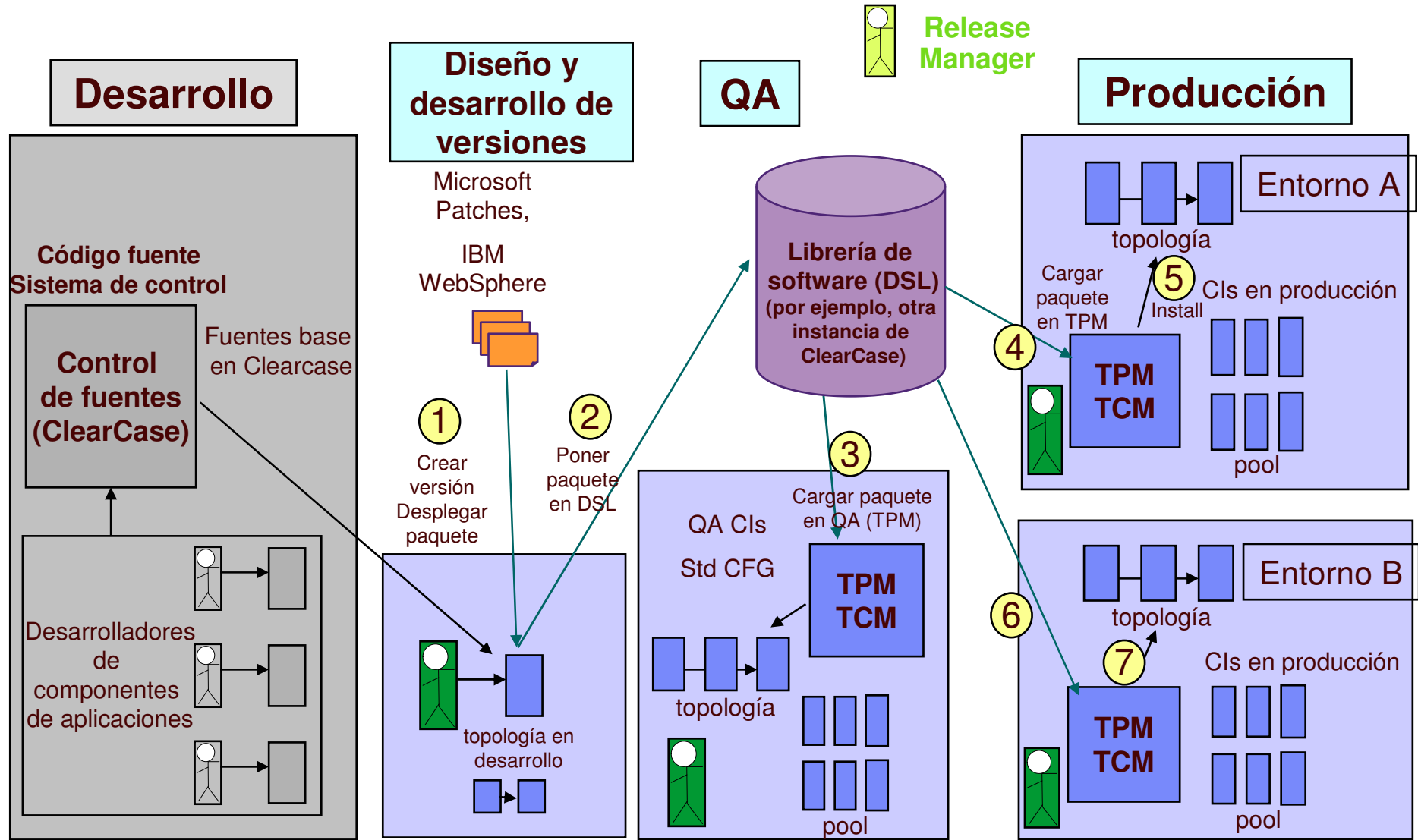
Políticas adaptables

Scripts de inicialización

Adaptadores

- Basados en mejores prácticas
- Workflows preparados y adaptadores asociados para automatizar procesos específicos de IT
- Por defecto o adaptables
- Para la integración con la CMDB
- Aprovecha inversiones existentes

# Pase a Producción de una versión de software



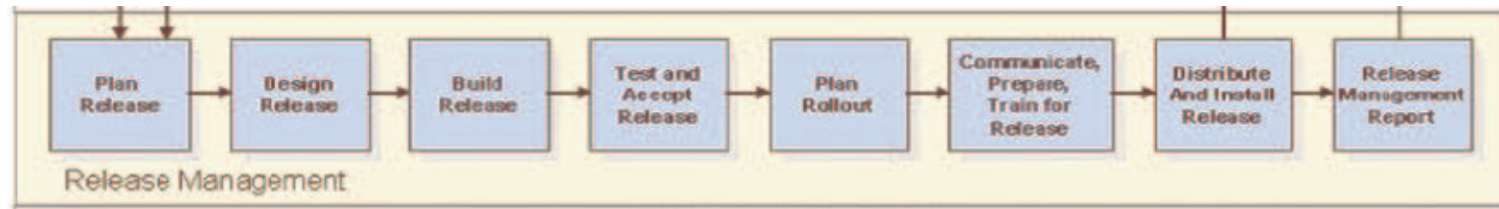
Release Manager

Release Designer, Release Builder, Release Tester, Site Release Implementer

Desarrollo y pruebas de aplicaciones



# Funcionalidades de IBM Tivoli Release Management



- Permite implementar los procesos comunes de la gestión de versiones (Release Management), con la integración de las herramientas de Rational y Tivoli incluidas en el producto.

Diseño, construcción y configuración de versiones

Construcción de un paquete de software desplegable

Planificación del despliegue

Selección de destinos, planificación del envío del software

Prueba en diferentes entornos según criterios de aceptación predefinidos

Soporta configuraciones y CIs particulares para cada entorno

Aceptación de la versión para su implementación

Almacenamiento del software controlado en la librería de software (DSL)

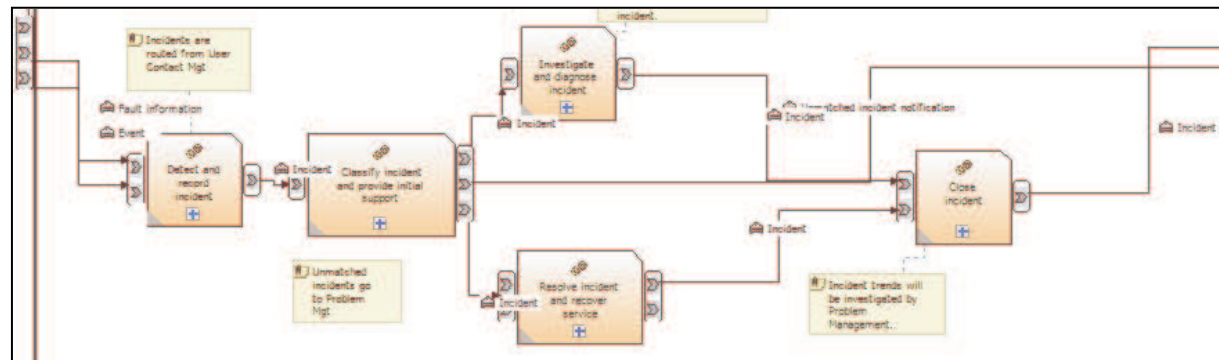
Extracción, distribución e instalación del software usando Tivoli Provisioning Manager y Tivoli Configuration Manager

*Integración con aplicaciones de gestión de cambios e incidentes (por ejemplo Peregrine Service Center).*

# IBM Tivoli Availability Management

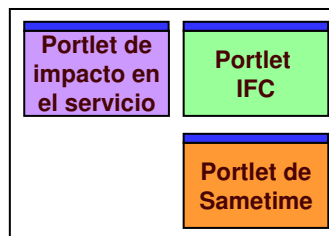
## Diseño del proceso en WBI Modeler

- Gestión de incidencias
- Gestión de eventos
- Gestión de problemas
- Gestión de niveles de servicio
- Gestión de disponibilidad

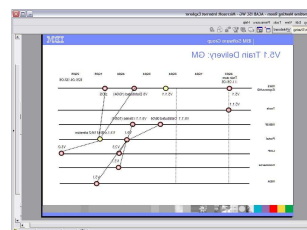


## Implementación de procesos Experiencia de usuario

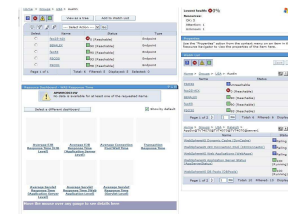
- Analista de Service Desk
- Analista de nivel 2
- Gestor de incidencias



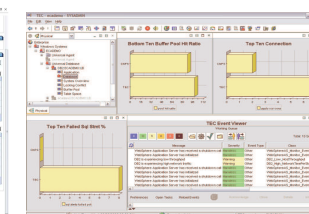
Interfaz de procesos en WebSphere Portal



Informes web



Interfaz de Service Desk



Interfaz de producto

## Módulos de Integración

Mod. de integración para ITM

Mod. de integración para NetView

Mod. de integración para TBSM

Mod. de integración para TMTP

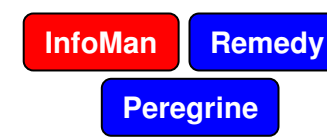
## Productos y herramientas



Productos de Tivoli



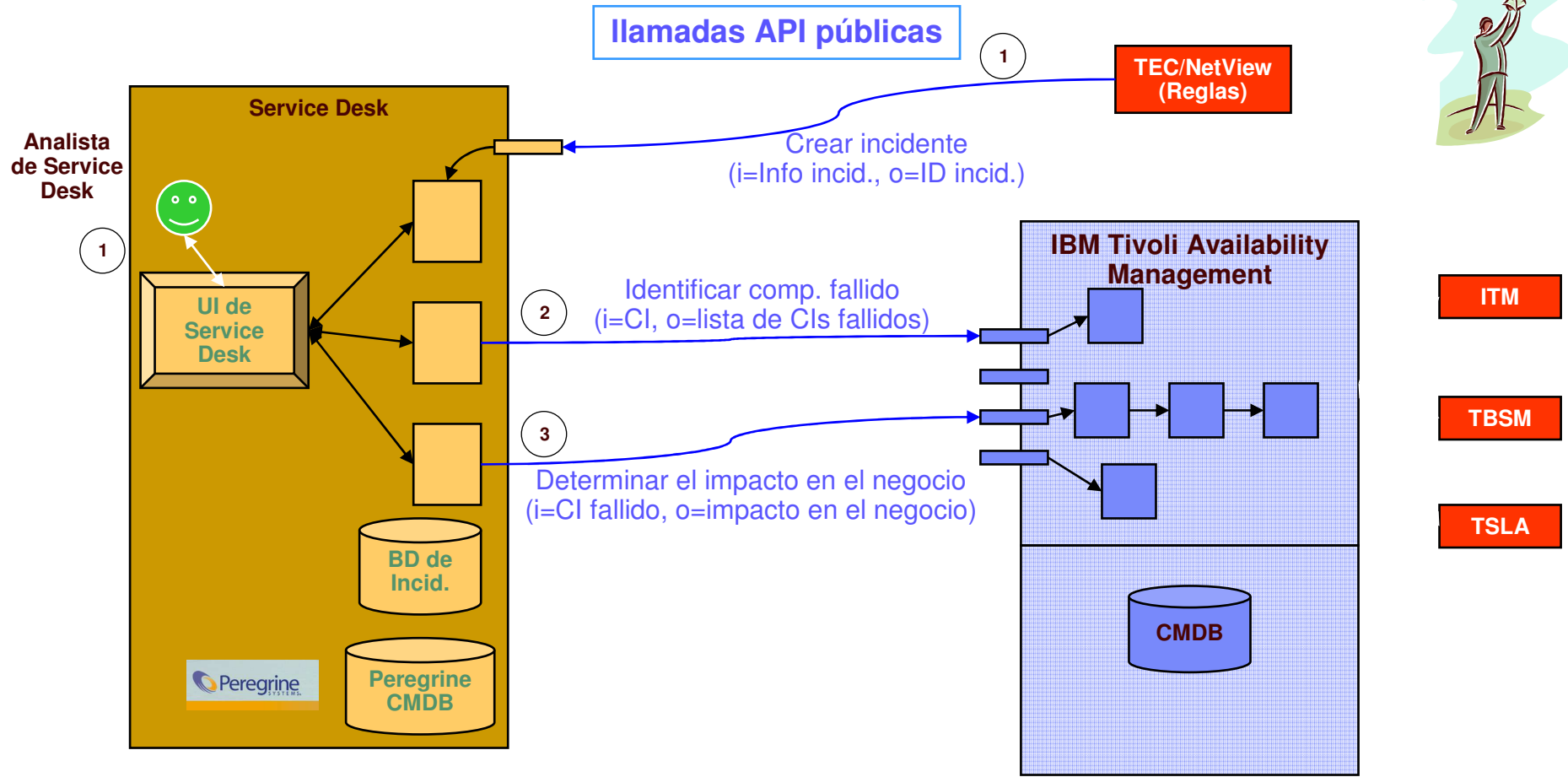
Datos de terceros



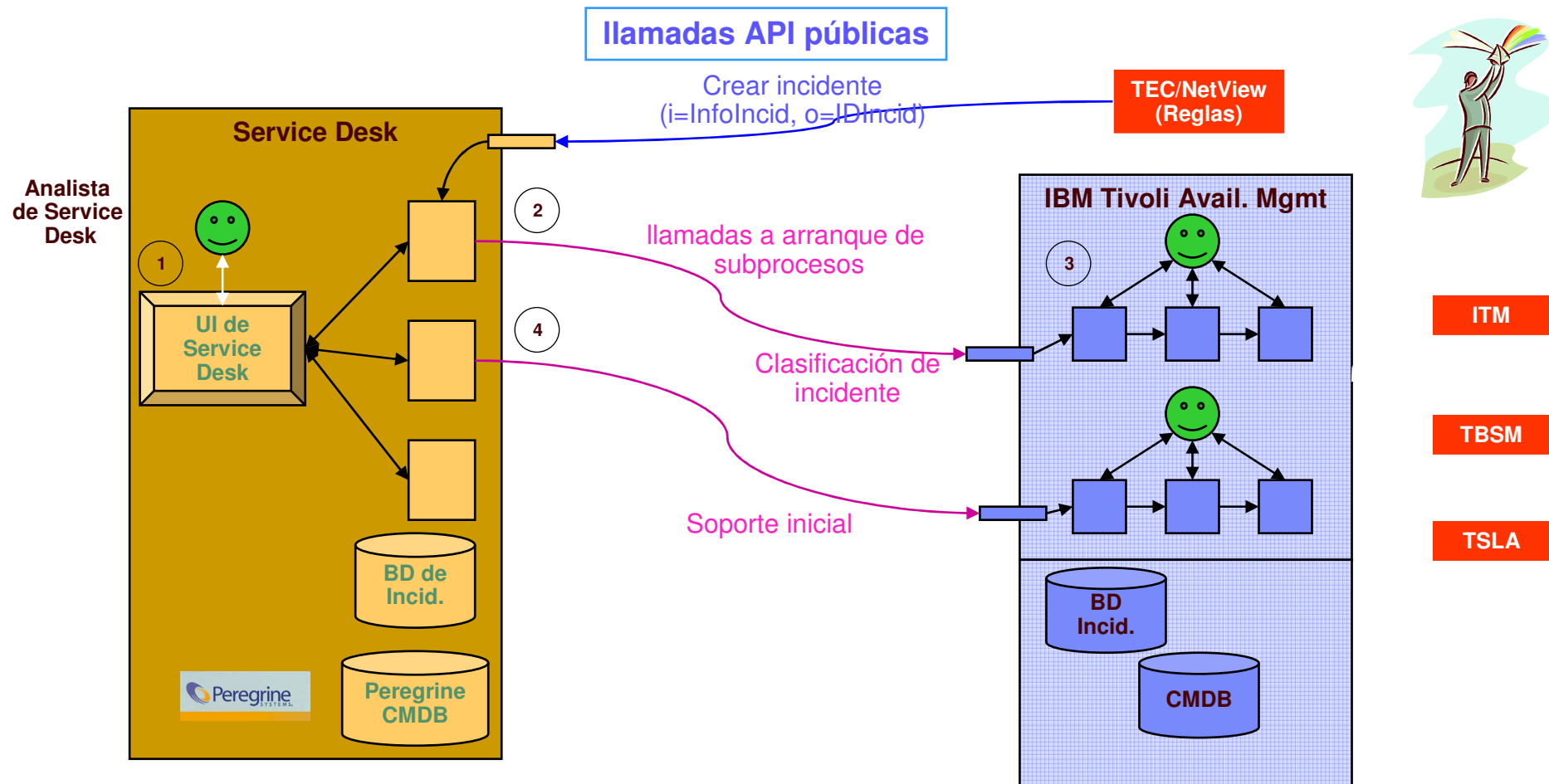
Service Desks

# Escenario de integración con Service Desk:

SD es la herramienta front-end, IBM Tivoli Process Managers es la herramienta de soporte



# Escenario de integración con Service Desk: IBM Tivoli Process Managers - uso de subprocessos para usuarios avanzados

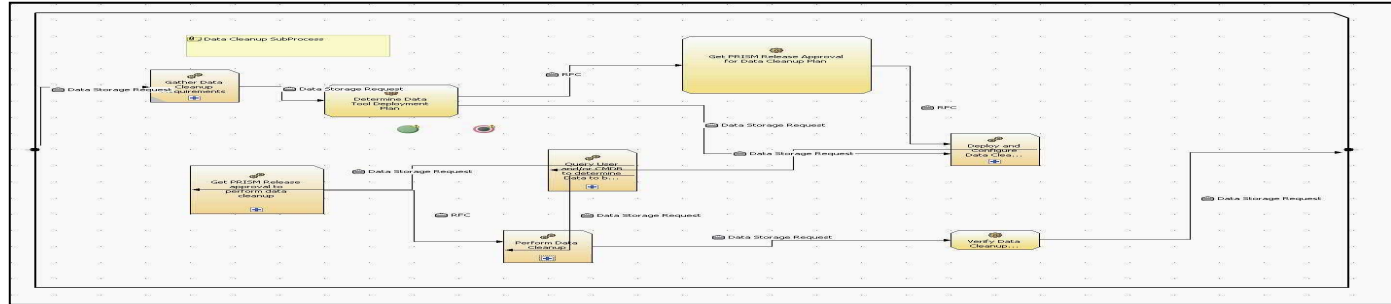




# IBM Tivoli Information Lifecycle Management

## Diseño del proceso en WBI Modeler

- Limpieza de datos
- Apro. almacenamiento e ILM
- Gestión de cambios
- Gestión de versiones
- Gestión de Incidencias



## Implementación del proceso Experiencia del usuario

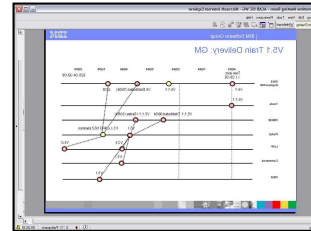
- Administ. de almacenamiento
- Administ. de datos
- Administ. de incidentes
- Administ. de versiones

**Portlet borr. datos de aprov.**

**Portlet borr. datos de despliegues**

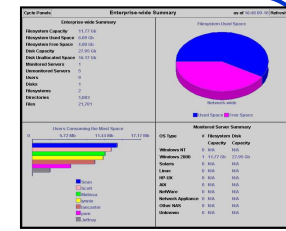
**Portlet de Sametime**

UI del proceso en WebSphere Portal



Informes basados en web

UI de Service Desk



UI del producto

## Módulos de integración

Mod. de integración para TSM

Mod. de integración para TPC

Mod. de integración para TPM



Mod. de integración para "Release Mgmt"

## Productos y herramientas

Process Foundation

Data Foundation

TPC

TSM

TPM

Productos Tivoli

InfoMan

Remedy

Peregrine

Service Desks

# Resumen de IT Service Management

