



# IT Service Management: Change Management

Nunca había sido tan importante adoptar un enfoque global para gestionar los cambios. La presión ejercida sobre las organizaciones de informática para que administren cada cambio de una forma eficiente es constante. Las necesidades de las empresas cambian continuamente en respuesta a las nuevas tecnologías, el empuje de la competencia, la expansión del negocio y la creciente demanda de mayor disponibilidad de los servicios. Para ejercer un control adecuado sobre todas las peticiones de cambio típicas de cualquier organización de TI moderna, las empresas deben adoptar procesos formales y aprovechar las nuevas tecnologías para gestionar esos cambios dentro de la organización.

Como parte de la suite de productos IT Service Management de FrontRange, el módulo Change Management se ha diseñado para ayudar a las organizaciones a administrar, supervisar y optimizar los cambios en la infraestructura de hardware y software, los componentes del sistema, la documentación y los procesos de TI minimizando el impacto del cambio y garantizando que los objetivos de negocio se mantendrán en línea con los servicios tecnológicos.

El módulo Change Management es lo bastante flexible como para asimilar los procesos de cambio existentes y ayudarle a establecer procesos nuevos que le permitan optimizar los beneficios del cambio para la organización de TI y, al mismo tiempo, minimizar los problemas de disponibilidad, coste y riesgo que éste representa para el entorno de producción.

## Integrando el modelo de mejores prácticas

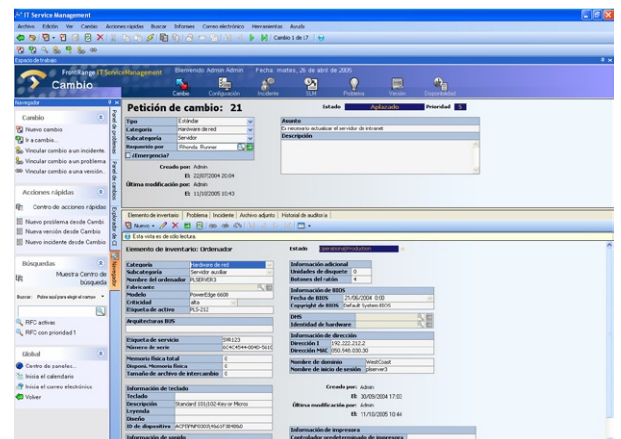
Tanto si su organización ha adoptado ya una metodología de gestión del cambio como si está considerando su implantación, el módulo Change Management de FrontRange puede ayudarle a poner en práctica el proyecto de una forma rápida y sencilla. Unas poderosas opciones de configuración permiten adaptar la solución a la metodología existente o crear procesos sobre la base de las funciones incluidas en el producto. Éste es compatible con el modelo de prácticas especificado por el estándar ITIL, pero, además, integra las mejores prácticas extraídas de la experiencia de los más de 125.000 clientes con que cuenta FrontRange en todo el mundo.

## Flujos de trabajo automatizados

Las peticiones de cambio pueden originarse en cualquier parte de la organización, así que necesitará una herramienta que pueda servir de depósito central para supervisar y controlar estas peticiones de una forma flexible. Las peticiones pueden iniciarse en la aplicación de registro de llamadas de HEAT® o el módulo Incident Management de Gestión de servicios de TI, o bien generarse automáticamente a partir de los correos electrónicos enviados por los usuarios. A cada petición se le puede asignar automáticamente una prioridad y una categoría en función del flujo de trabajo y las reglas definidas por el usuario. Incluye funciones para la asignación y programación automática de acciones a fin de garantizar que se hará un seguimiento adecuado y factible de las peticiones.

La solución de Gestión de servicios de TI incluye un potente motor de flujo de trabajo que puede ampliarse a través del sencillo editor de procesos de negocio incluido (Business Process Editor) en el producto. Con el simple manejo de unas opciones con el ratón, es posible crear flujos de trabajo y aprobaciones personalizadas para recopilar la información necesaria y dirigir las peticiones a los grupos apropiados.

La completa integración del producto con la aplicación de registro de llamadas de HEAT y la solución de Gestión de servicios de TI implica que los cambios se sincronizarán automáticamente en todos los módulos. La información de cambio queda inmediatamente reflejada en cada incidencia, registro de problema, elemento de configuración o paquete de software asociado para simplificar todo el proceso de principio a fin y proporcionar un registro de auditoría completo que sirva para operaciones de seguimiento y generación de informes.



*Las nuevas peticiones de cambio pueden dirigirse automáticamente a la persona adecuada para su revisión y aprobación.*

## Proceso de aprobación dinámico

Los cambios pueden dirigirse a las personas o los departamentos adecuados en función de unas normas definibles por el usuario que pueden incluir criterios de prioridad, valor en dinero o impacto del cambio. Las aprobaciones pueden enviarse a través del módulo Change Management o por correo electrónico para simplificar el proceso de aprobación a los revisores.

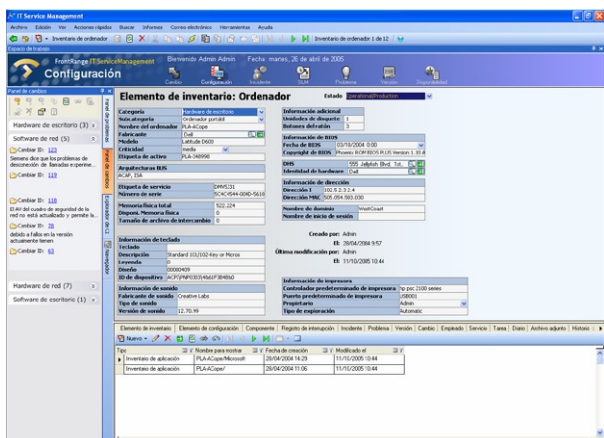
El responsable del cambio puede obtener rápidamente una vista consolidada de todas las aprobaciones pendientes y su estado a través de la sencilla interfaz del módulo o la fácil configuración de los componentes del panel de información, lo que simplifica enormemente su control.

De los creadores de los galardonados GoldMine® y HEAT®.

## Una visión completa de los efectos del cambio

Change Management ofrece una visión global de la forma en que cada cambio afectará a la organización. Unas pantallas de fácil lectura muestran a los revisores y responsables de los cambios qué componentes de TI específicos quedarán modificados y qué usuarios se verán afectados. Todos los detalles que rodean al cambio, como el coste, el alcance, el impacto sobre otros sistemas y los riesgos, quedan documentados para facilitar la asignación de prioridades y la aprobación.

Por ejemplo, una propuesta de cambio en un router mostraría todos los servicios y usuarios que dependen del componente y, por tanto, sufrirían los efectos de la modificación. La vinculación automática de este nivel de información a la petición de cambio simplifica el seguimiento de las respuestas y proporciona el registro de auditoría necesario para llevar a cabo los análisis posteriores la modificación o cumplir normativas como la ley Sarbanes Oxley y otras similares



Dispone de información detallada, incluidos los historiales completos de cada elemento de configuración, para cumplir requisitos de normativas como la ley Sarbanes-Oxley.

## Para usuarios de HEAT

El módulo Configuration Management está diseñado para integrarse con la solución HEAT Service & Support™ implantada. Los datos sobre los elementos de configuración pueden obtenerse directamente desde las pantallas de registro de llamadas de HEAT.

FrontRange Solutions, principal proveedor de gestión de servicios y aplicaciones de CRM con más de 7.500 clientes y 125.000 implantaciones durante los 12 últimos años, es el origen de las aplicaciones integradas que le permiten conducir la fidelidad del cliente, aumentar la productividad y la eficacia de las ventas, y desarrollar unas excepcionales relaciones para toda la cadena de valor.

## Beneficios Adicionales de la Gestión de Cambios

- Recopilación y análisis de la información financiera asociada
- Creación de vistas de informes y paneles de información configurables
- Vista instantánea de todos los cambios pendientes y programados
- Disponibilidad de revisiones posteriores a la implementación para determinar si el cambio ha proporcionado los objetivos establecidos
- Completa integración con HEAT y los demás productos de Gestión de servicios de TI de FrontRange
- Certificación ITIL

### Parte de la Solución FrontRange IT Service Management

- Incident Management
- Problem Management
- Change Management
- Release Management
- Service Level Management
- Availability Management
- Self Service

## ¿No es hora de cambiar?

Si su organización piensa implantar o ampliar las funciones de gestión de los cambios, o tiene previsto mejorar su adaptación a las normas ITIL, Change Management es su solución. Su funcionalidad y las poderosas opciones de configuración integradas garantizan que el software le reportará beneficios de forma rápida y le permitirá ir ampliando sus servicios a medida que cambien sus necesidades. Además, dado que los productos IT Service Management de FrontRange comparten una arquitectura común con el resto de las soluciones de negocio de FrontRange, tendrá acceso a una gama de opciones que no tiene equivalente en el sector.



Para más información contacte con nosotros.

E-mail: [info.spain@fronrange.com](mailto:info.spain@fronrange.com)

Teléfono: +34 91 417.6458

[www.fronrange.com](http://www.fronrange.com)