



IT Service Management: Configuration Management

¿Qué sabe realmente de los componentes que integran su infraestructura de TI?

La gestión de la configuración es un proceso a menudo olvidado y, sin embargo, esencial para identificar, administrar y hacer el seguimiento de todas las versiones de hardware, software y documentación, los procesos de negocio y otros componentes de la organización de TI. Mediante el control de estos elementos y sus interrelaciones, la organización de informática puede garantizar que los servicios que presta estarán monitorizados hasta el nivel del último componente y que todos ellos quedarán registrados y controlados.

Incluido en la gama de productos IT Service Management (Gestión de servicios de TI) de FrontRange, el módulo Configuration Management proporciona a los departamentos de TI un depósito de información centralizado desde el que hacer un seguimiento de los datos y el historial de prácticamente cualquier componente del entorno tecnológico.

Mediante la generación y el mantenimiento de una base de datos de gestión de la configuración (CMDB), los responsables de TI y los profesionales del servicio de asistencia técnica o atención al cliente pueden ver al instante el estado de cualquier elemento de configuración (CI) y de qué manera los cambios planificados afectarán a la prestación del servicio en el futuro.

Conformidad con el estándar ITIL

Diseñado para organizaciones de todos los tamaños, el módulo Configuration Management proporciona todos los componentes necesarios para diseñar y gestionar la base de datos CMDB. Unas poderosas opciones de configuración permiten adaptar la solución a la metodología existente o crear nuevos procesos sobre la base de las funciones incluidas en el producto. Éste es compatible con el modelo de procesos 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.

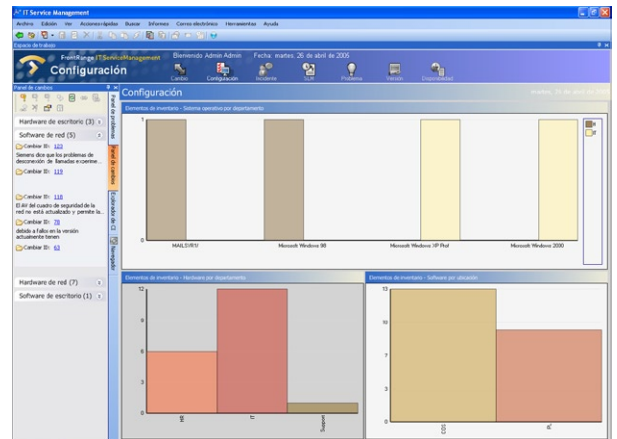
Algo más que la gestión de activos de TI

Al revés que las tradicionales soluciones de gestión de activos de TI, que llevan el control de los componentes de hardware de la organización, el módulo Configuration Management permite identificar el hardware, el software, la documentación, los contratos y acuerdos, y los procesos de negocio que constituyen el corazón de los servicios informáticos de una empresa. Cada uno de estos elementos de configuración pueden organizarse, monitorizarse y modificarse para contribuir a la mejora de los servicios suministrados. Las organizaciones que hayan implantado o vayan a implantar procesos de gestión del cambio, gestión del software, gestión de problemas e incidencias y gestión de la disponibilidad, pueden vincular elementos de configuración, en grupo o por separado, a un determinado cambio, componente de software, problema, etc. Mediante la creación y administración de estos vínculos, los responsables de TI pueden controlar mejor el efecto de los cambios en los servicios y componentes

tecnológicos porque son capaces de analizar el impacto y los costes antes de la implementación.

Gestión centralizada

El módulo Configuration Management incluye una base de datos de gestión de la configuración (CMDB) que sirve de depósito central desde el cual monitorizar toda la información relativa a los elementos de configuración de toda la organización. Una vez identificada y completada, la CMDB contiene registros detallados y datos históricos de cada elemento de configuración de la infraestructura y pone esa información a disposición de cualquier usuario autorizado. Todos los profesionales del departamento de informática y del servicio de atención al usuario pueden acceder a esta información para efectuar tareas de planificación y solución de problemas.



Exhaustivos informes y alertas generados en tiempo real permiten llevar el control de los elementos de configuración y los servicios con un simple vistazo.

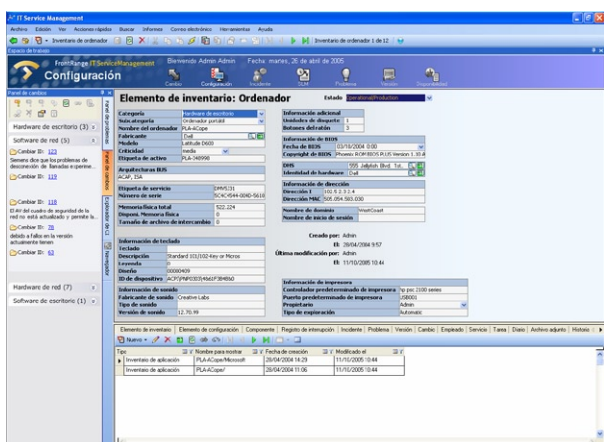
Administración de los componentes según sus preferencias

El módulo Configuration Management de FrontRange ofrece la flexibilidad de crear elementos de configuración (CI) adaptados a las necesidades específicas de su organización. Da igual si quiere examinar hasta la última tarjeta de red de la infraestructura o si necesita controlar servicios fundamentales como el correo electrónico o el almacenamiento, este módulo se adaptará perfectamente a sus propósitos. Unas poderosas herramientas de configuración y administración permiten definir plantillas de CI que monitoricen únicamente la información relevante para su organización. El explorador de CI (CI Browser) de FrontRange permite combinar varios elementos de configuración en servicios corporativos de mayor tamaño. Por ejemplo, es posible agrupar un router, dos servidores, el contrato con un ISP, la documentación, el sistema de backup y el contrato de leasing en un mismo servicio denominado "correo electrónico" cuyo seguimiento puede realizarse como si fuese un único servicio.

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

Mejor gestión de los cambios y las implantaciones de software

Configuration Management mejora la capacidad global de las organizaciones para gestionar con mayor eficacia los cambios que se producen en el entorno de TI. Basta asociar un determinado CI a un cambio planificado o una nueva implantación de software para tener una visión clara de los efectos y los riesgos asociados a cualquier cambio. Accediendo al historial del CI adecuado, los responsables de un determinado proceso de cambio pueden determinar con rapidez si ese cambio tendrá los efectos deseados o si sus ventajas compensarán los costes.



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 Configuración

- Informes en tiempo real sobre todos los componentes y servicios de TI
- Compatibilidad con herramientas de detección automatizadas
- Fácil vinculación de los CI a los servicios y los responsables de los procesos
- Panel de información y vistas de informes completamente configurables
- 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

Mejor servicio, más predecible

Si su organización piensa implantar o mejorar las funciones de gestión de la configuración o tiene previsto mejorar su adaptación a las normas ITIL, Configuration 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

Teléfono: +34 91 417.6458

www.fronrange.com