



ivanti<sup>7</sup>

# 5 casos en los que las ITSM y las ITAM funcionan mejor juntas

Casos de uso

---

## Contenidos

---

Resuelva problemas empresariales, no problemas técnicos .....	3
1. Capacitar empleados con Self service .....	3
2. Una resolución de incidencias mejor y más rápida .....	3
3. Gestión proactiva de activos problemáticos .....	4
4. Gestión de cambios efectiva .....	4
5. Visibilidad completa del ciclo de vida .....	5
Ventajas clave para su organización .....	5

Este documento se proporciona solamente como guía. No se podrán proporcionar o esperar garantías. Este documento contiene información confidencial y privada, propiedad de Ivanti, Inc. y sus afiliados (denominados colectivamente como «Ivanti»), y no se puede divulgar o copiar sin el consentimiento previo por escrito de Ivanti.

Ivanti se reserva el derecho de realizar cambios en este documento o las descripciones o especificaciones de productos relacionados en cualquier momento sin previo aviso. Ivanti no proporciona garantía alguna por el uso de este documento y no asume responsabilidad por cualquier error que pueda aparecer en el documento, ni se compromete a actualizar la información contenida en el mismo. Para consultar la información de producto más actualizada, por favor visite [www.ivanti.com](http://www.ivanti.com).

© 2019, Ivanti. Todos los derechos reservados. IVI-2302 06/19 DM, MF/BB, LB, JR/DL

## Resuelva problemas empresariales, no problemas técnicos

### Aumente su información y mejore sus operaciones

Tradicionalmente, la Gestión de servicios de TI (ITSM) y la Gestión de activos de TI (ITAM) eran disciplinas separadas en las que cada una proporcionaba un valor considerable a la empresa. La ITSM garantiza una entrega oportuna de servicios y soporte esenciales para la empresa, mientras que ITAM descubre y supervisa activos de hardware y software para dichos servicios y optimiza su valor general, coste y cumplimiento a lo largo del ciclo de vida del activo.

Aunque estas dos prácticas se implementan normalmente en ámbitos separados de la organización con diferentes objetivos empresariales, sus procesos y datos están estrechamente relacionados. Sin embargo, cuando las TI se estructuran en silos operativos, suele ser difícil obtener visibilidad y automatizar procesos manuales en todo el panorama de las TI. Existen equipos, herramientas y objetivos separados que limitan el acceso a la información y a los datos y que mantienen las prácticas de ITSM y ITAM aisladas la una de la otra.

Cuando las ITSM e ITAM se coordinan e integran, muchas actividades y procesos se vuelven más automatizados, eficientes y receptivos, y menos cosas se pierden entre medias. Los departamentos de TI tienen más información y están mejor posicionados para dejar de realizar de actividades reactivas a prácticas más proactivas, y para entregar un mayor nivel de servicio y eficiencia con un menor coste.

Este informe presenta cinco ejemplos en los que combinar procesos, datos e información de ITSM e ITAM puede ser parte de un plan general del departamento de TI para optimizar las eficiencias operativas y mejorar la entrega de servicios, a la vez que se optimiza el cumplimiento y los costes.

## 1. Capacitar empleados con Self service

**Un estudio de HDI indica que las organizaciones pueden ahorrar un 50 % de los costes de gestión de tickets mediante el Self service en vez de ir en persona a los puestos<sup>1</sup>**

Dado que el Service Desk de las TI a menudo carece de la visibilidad para ver qué aplicaciones están disponibles y

cómo se utilizan, las organizaciones a menudo no logran satisfacer las solicitudes de servicio de una forma oportuna y acaban comprando más software, lo cual se traduce en gastos innecesarios y problemas de cumplimiento. Con procesos de ITSM e ITAM unificados, las organizaciones pueden reclamar o recuperar software sin utilizar para reducir costes y optimizar el rendimiento de los activos existentes, lo cual produce una mayor satisfacción del cliente y una productividad mejorada. Las solicitudes de software, completamente automatizadas mediante el self-service, por ejemplo, sacan partido de flujos de trabajo de aprobación integrados y comprobaciones de cumplimiento de licencias, recuperan software sin utilizar para optimizar el gasto de software y pueden desplegar software automáticamente a los dispositivos de los usuarios.

Por ejemplo, un gestor de ventas necesita Microsoft Visio, pero no tiene la aplicación y no puede permitirse perder varios días esperando hasta comprar e instalar el software. El gestor de ventas intenta ejecutar Visio pero se le rechaza el acceso. Normalmente tendría que llamar al Service Desk y realizar la solicitud. El analista de soporte enviaría la tarea al departamento de compras, que solicitaría la nueva licencia de software tras esperar a la aprobación de la compra. El departamento de TI enviaría la confirmación al gestor de ventas y el técnico de TI realizaría una búsqueda manual del dispositivo y el usuario e iniciaría la instalación de Microsoft Visio varios días tras la solicitud inicial.

Cuando las ITSM e ITAM se combinan, los procesos de solicitud de software se pueden acelerar mediante el Self-service a los usuarios. Por ejemplo, cuando el gestor de ventas envía la solicitud de Microsoft Visio, el sistema realiza una comprobación e identifica que hay licencias de Visio disponibles y sin usar. Entonces se puede asignar la aplicación de Visio al gestor de ventas y, mediante procesos de gestión de nodos finales, instalarla de forma legítima. La solución de gestión de servicios documenta y supervisa el proceso, notifica al gestor de ventas y cierra la solicitud de software.

Al unificar las ITSM e ITAM, el proceso tarda unos minutos en vez de días, lo cual capacita a los usuarios y libera al Service desk para centrarse en proyectos estratégicos.

## 2. Una resolución de incidencias mejor y más rápida

**Un 43 % de las organizaciones ha logrado una mayor satisfacción del cliente con una solución de ITSM<sup>2</sup>**

Cuanto mejor y más rápido sea el Service Desk para resolver incidencias, más productiva será la empresa y más

<sup>1</sup> Estudio de HDI, 2014.

<sup>2</sup> EMA, Reinventing ITSM 2019.

satisfechos estarán los empleados. Se mejora la velocidad y la calidad de la resolución de incidencias al garantizar que los analistas del Service desk tienen un acceso inmediato a información relacionada con las incidencias y pueden usar estos conocimientos adicionales para tomar mejores decisiones.

Por ejemplo, un empleado se pone en contacto con el Service desk porque su portátil no se carga o no se cierra correctamente. Si el Service desk tiene visibilidad del registro de activos completo del portátil, puede ver que se compró hace pocos meses y que todavía tiene garantía. Con esta visibilidad de los activos, el analista que gestiona la incidencia puede realizar una sustitución en garantía en vez de dedicar recursos a reparar el ordenador internamente. El analista también puede comprobar el repositorio de activos en busca de un portátil de repuesto o provisional para que el empleado pueda continuar trabajando. Y al devolver el portátil defectuoso, se pueden recuperar las licencias de software asociadas con el dispositivo y reutilizarlas con otros empleados.

Con más información de hardware y software, los analistas pueden identificar más rápidamente las posibles causas de otros tipos de incidencias comunes, como un bajo rendimiento o el cierre inesperado de aplicaciones, que puede deberse a una falta de RAM o a versiones de software en conflicto. Además, registrar todos los pasos y acciones es útil para futuros análisis o requisitos de auditorías.

Este simple ejemplo con un portátil nos muestra cómo la empresa puede beneficiarse de sacar partido de la información de activos y lograr tiempos de resolución más rápidos, una mayor satisfacción de los empleados y menos costes de soporte sin sacrificar la calidad.

### 3. Gestión proactiva de activos problemáticos

***Un 53% de las pérdidas de datos y del tiempo de inactividad de los sistemas tiene su causa en un fallo de hardware<sup>3</sup>***

Correlacionar la información de activos con la gestión de incidencias y problemas ayuda a las organizaciones a evaluar correctamente por qué suelen fallar regularmente ciertos dispositivos. El departamento de TI gestiona de forma proactiva el riesgo general en vez de resolver cada dispositivo específico que deja de funcionar, lo cual aumenta los costes innecesarios y el tiempo de inactividad en el proceso.

Digamos que un gestor del departamento de TI se está preparando para la próxima negociación e iniciativa de

normalización. Al mirar los datos del problema y analizar la información del dispositivo asociado, encuentra ciertos tipos de dispositivos que dejan de funcionar un 30 % más que otros modelos. Al profundizar en la información de los activos, incluido el historial de compra y la cobertura de la garantía, decide dejar de resolver estos activos y realizar un cambio para normalizar otro tipo de dispositivo que mantenga los usuarios productivos.

El gestor del departamento de TI también mira los datos de las incidencias y problemas para evaluar qué hardware todavía tiene valor tras su ciclo de vida inicial. En vez de realizar ciclos de reemplazo de hardware habituales de mercado de 3 años, en análisis muestra que se puede realizar una extensión a 4 años. Esto permite a la organización obtener una mayor vida de los dispositivos existentes. Al realizar unos pocos cambios clave en procedimientos y estándares de dispositivos, se pueden lograr ahorros y optimizar los costes en toda la empresa. Con un enfoque tradicional, el gestor de TI solo habría visto los problemas que entran por el Service desk y habría mirado la resolución de llamadas para determinar el tiempo que tardaron los analistas en resolver el problema de este usuario en particular.

Al crear "un sistema verdadero" (un repositorio en el que se recoge, se filtra y se analiza toda la información), usted puede correlacionar los resultados y tomar mejores decisiones. De esta forma, usted sabe si un problema está afectando a toda la organización y puede activar acciones proactivas para resolver el problema a la vez que comprueba contratos de hardware, información de licencias, etc. Tener la información para conocer los riesgos relacionados y crear un plan de resolución claro convierte lo que era un problema en una oportunidad.

### 4. Gestión de cambios efectiva

***Un 32 % de las organizaciones logró mayores eficiencias operativas de TI mediante conocimientos mejorados<sup>4</sup>***

Tener la información de activos disponible como parte del proceso de gestión de cambios ayuda a garantizar que los cambios son más efectivos y tienen más éxito, parcialmente al identificar riesgos potenciales por adelantado y hacer que el proceso sea más eficiente.

Por ejemplo, con más información sobre activos disponibles al momento, el Consejo consultivo de cambios puede revisar y responder preguntas clave como parte del ciclo de revisión. Preguntas como: ¿Están las licencias apropiadas disponibles y adecuadamente asignadas, incluidas las versiones deseadas y necesarias? ¿Se necesitan paquetes de software adicionales,

<sup>3</sup> [http://www.infostor.com/backup-and\\_recovery/disaster-recovery/data-loss-and-downtime-costing-enterprises-1.7-trillion-a-year-survey.html](http://www.infostor.com/backup-and_recovery/disaster-recovery/data-loss-and-downtime-costing-enterprises-1.7-trillion-a-year-survey.html)

<sup>4</sup> EMA, Reinventing ITSM, 2019.

controladores o complementos de hardware y están disponibles las licencias necesarias? ¿Son las configuraciones de hardware aceptables o deben ampliarse con más memoria, conexiones, capacidad o almacenamiento para cubrir incidencias o fallos no previstos?

Tener una información de activos más completa puede acelerar las solicitudes de cambios de emergencia en las que los tiempos de resolución son críticos. Digamos que un servidor con una aplicación crítica para la empresa deja de funcionar y debe sustituirse inmediatamente. El equipo de respuesta de incidencias puede comprobar el inventario de activos para ver si hay un servidor de repuesto disponible inmediatamente. Tras encontrar el reemplazo, el equipo puede iniciar un Cambio de emergencia con información completa sobre el servidor a reemplazar, como su ubicación exacta, dónde debe colocarse y el software y los complementos necesarios.

En este ejemplo, el tiempo de resolución es crítico, por lo que tener información completa de los activos reduce el tiempo hasta que la aplicación está disponible una vez más sin introducir puntos de fallo potenciales por falta de componentes o configuración.

Incluir la información y los procesos de activos en la gestión de cambios hace que sea más probable identificar y resolver riesgos potenciales antes de aprobar e implementar los cambios. Sin información completa de los activos, el resultado alternativo sería un esfuerzo de limpieza muy caro tras el despliegue con aumentos potenciales de coste, problemas de rendimiento, tiempo de inactividad imprevisto o falta de cumplimiento.

## 5. Visibilidad completa del ciclo de vida

**Un 56 % de las organizaciones verifica la ubicación de los activos una vez al año; un 10-15 % solo cada 5 años<sup>5</sup>**

Muchas organizaciones todavía usan hojas de cálculo para supervisar su hardware y software, indicando la información de compra y enlazando el dispositivo al usuario inicial que lo solicitó. Tener una visibilidad completa de los activos en el entorno, su ubicación y su uso (sin necesidad de engorrosas hojas de cálculo) es vital para que los analistas del Service desk realicen su trabajo de forma eficiente, con tiempos de resolución más cortos tras incidencias o problemas.

Sin embargo, muchos departamentos de TI solo verifican la ubicación de los activos una vez al año y algunas solo una vez

cada cinco años. Imagine una empresa de trabajo temporal que proporciona dispositivos al inicio de una función. Los dispositivos cambiarán de un usuario a otro, con diferentes funciones, ubicaciones y derechos de acceso, a un ritmo acelerado. Si un departamento de TI realiza auditorías de inventario manuales, los cambios de usuario no se supervisarán bien o, directamente, no se supervisarán. Esto presenta un considerable riesgo de seguridad, por no mencionar la carencia de la visibilidad del departamento de TI sobre la salud y rendimiento de los dispositivos.

Con procesos y herramientas de ITSM e ITAM unificadas, las organizaciones pueden realizar análisis en tiempo real y unificar la información de usuario y la ubicación. Esto permite al Service desk resolver incidencias mucho más rápidamente, aumentar la satisfacción del cliente y permitir un mejor self-service. Además, saber dónde están todos los activos de la empresa en todo momento, no solo es vital desde la perspectiva del servicio de soporte, sino desde una perspectiva de seguridad, ya que los activos perdidos o robados suponen un riesgo de la integridad de los datos.

Además, es crítico gestionar activos a lo largo de su ciclo de vida completo al supervisar datos de rendimiento, problemas, soluciones, información de parches, contratos y licencias para garantizar que las inversiones de software y hardware tienen un rendimiento óptimo y no afectan la productividad de los empleados. La visibilidad del ciclo de vida completo mediante ITSM e ITAM unificadas suele ser la pieza que falta en muchas organizaciones.

## Ventajas clave para su organización

Cuando las ITSM y ITAM se coordinan e integran, los departamentos de TI pueden lograr más a la vez que minimizan los costes y esfuerzos administrativos y proporcionan más valor directamente a la empresa. Las organizaciones están equipadas con más información para tomar mejores decisiones que, a su vez, mejoran las operaciones de la empresa. Los empleados se mantienen productivos con un mejor self-service y resoluciones de incidencias más rápidas. El personal del departamento de TI deja de centrarse en actividades reactivas y puede centrarse en proyectos más estratégicos.

### Leer Más



[www.ivanti.es](http://www.ivanti.es)



+34 609 64 40 04



[contact@ivanti.es](mailto:contact@ivanti.es)

<sup>5</sup> [http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/EY\\_-\\_Navigating\\_through\\_the\\_complexities\\_of\\_the\\_fixed\\_asset\\_management\\_function/\\$FILE/EY-navigating-through-the-complexities-of-the-fixed-asset-management-function.pdf](http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/EY_-_Navigating_through_the_complexities_of_the_fixed_asset_management_function/$FILE/EY-navigating-through-the-complexities-of-the-fixed-asset-management-function.pdf)