



IBM Software Group

La Solución IBM para Business Application Management

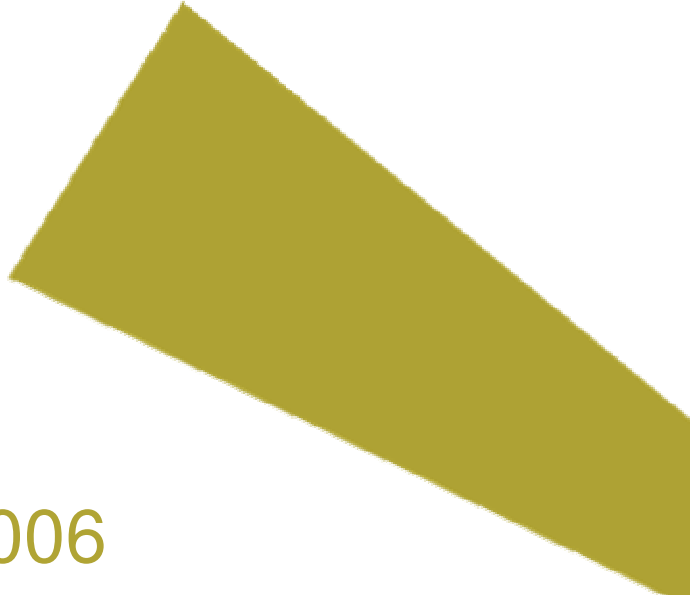


Tivoli software

ON DEMAND BUSINESS™

© 2006 IBM Corporation

“Las reglas de juego están cambiando” *



* Encuesta Global a Consejeros Delegados y Alta Dirección – 2006

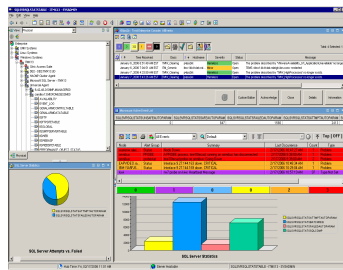


Entregar servicios de calidad requiere gestionar el servicio



¿Qué queremos decir con servicio?

- Una actividad, función o bien intangible que se entrega a un cliente externo o interno, que contribuye a generar beneficio o a completar una función crítica en una organización, y es el resultado de la utilización de activos físicos, financieros, intelectuales o humanos.



¿Qué queremos decir con gestión del servicio?

- La gestión de servicio cubre la gestión de procesos, tácticas y mejores prácticas, necesarias para entregar servicios de negocio.
- IT, operaciones, y servicios de línea de negocio – todos requieren gestión del servicio

“Conforme las empresas van tomando conciencia del incremento en la interdependencia entre el negocio y el mundo IT, se va adoptando una vista integral de la entrega del servicio. Esto es vital para que los responsables del negocio puedan priorizar y ejecutar una gestión de cambios.” ---
Thomas Mendel, PhD, Vice Presidente Research Director Forrester Research



CEO Survey 2004 a 2006

- **CEO Survey se hizo en 2004 y en 2006.**
 - ▶ De 465 a 765 Consejeros Delegados. 30 en España.

- **En dos años el mercado ha cambiado y sus prioridades han cambiado**
 - ▶ La prioridad era **crecer** pero sin abandonar la reducción de costes.
 - ▶ El crecimiento vendría de **nuevos productos y nuevos mercados.**
 - ▶ Las empresas **no eran suficientemente ágiles** para identificar y aprovechar oportunidades de crecimiento.
 - ▶ Era imprescindible **transformar la empresa para dotarla de agilidad y capacidad de adaptación** a las demandas de los clientes.



CEO Survey 2006: Y concluyen que ...

- Habrá importantes **cambios** en sus organizaciones en los próximos meses.
- La **innovación** debe estar presente en los **modelos de negocio** empresariales.
- La mayor parte de los **obstáculos a la innovación están dentro de la organización.**



Barreras hacia el éxito

Necesidad de conocer, comprender y mejorar los servicios, procesos y operaciones con rapidez

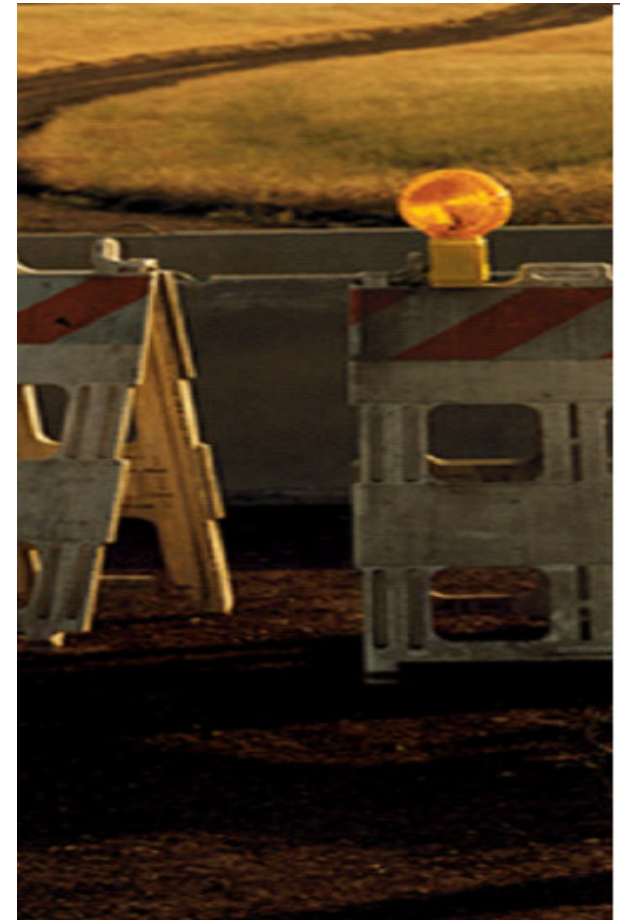
- ...Pero los servicios no suelen estar catalogados o identificados
- ...Pero los procesos suelen ser: no comprendidos por toda la organización, inconsistentes, a medida, o inflexibles
- ...Pero los objetivos no son comunes en todos los integrantes de la empresa
- ...Pero no tenemos un lenguaje común

Necesidad de conocer qué pasa en mi empresa en tiempo real y de poder intervenir

- ...Pero no se hacerlo con la suficiente flexibilidad o creo que hace falta un gran esfuerzo
- ...Pero no sé cómo obtener la información que necesito ni cómo mostrarla

Necesidad de ver rápidamente resultados y valor

- ...Pero los cambios pueden conllevar proyectos de larga duración y de dudoso retorno de inversión



BAM es la solución para superar estas barreras ...



Escenario de Negocio: Lanzamiento de un nuevo producto

Lanzamiento Nuevo coche

- Nuevo modelo
- Dirigido a nuevo segmento de mercado
- Objetivo: Aumentar beneficio en el nuevo segmento



Nuevo modelo de coche

VP Marketing



Elaborar plan lanzamiento

- Definir campaña publicitaria
- Lanzar un nuevo web site
- Objetivo: Incrementar las visitas de los clientes al website

Alinear IT con el negocio

- Actualizar aplicación
- Implementar nuevos Web services
- Objetivo: Gestionar SLAs



CIO



BAM – Pero, ¿qué es?

- **Business Application Management (BAM) es la solución que permite:**
 - ▶ Alinear la tecnología con los objetivos reales del negocio
 - ▶ Permitir a las empresas conocer y medir el impacto de cada componente en los servicios que sustentan a la empresa.
 - ▶ Tener una visión en tiempo real de los indicadores vitales del rendimiento del negocio
 - ▶ Implantar un lenguaje común entre todas las personas (CxO, Jefe de operaciones, explotación, desarrollo, etc) que forman parte de la empresa para que todos puedan compartir los mismos objetivos
 - ▶ Conocer los acuerdos de servicio firmados con mis clientes y asegurar el cumplimiento de los mismos en tiempo real e históricamente



Estoy convencido....Quiero implantarlo... ¿Qué necesito?

Implantar un BSM implica dar respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿Qué servicios ofrece mi organización?
- ¿De qué dependen esos servicios?
 - ▶ Tecnología
 - ▶ Procesos
 - ▶ Personas
 - ▶ Información
- ¿Cuáles son los indicadores que dictan que los servicios/componentes funcionan de forma adecuada?
- ¿Cómo puedo obtener el valor de esos indicadores en tiempo real?
- ¿Cuáles son los SLAs a los que me he comprometido? ¿Cómo puedo medir su cumplimiento?
- ¿Qué pasa si hago cambios? (Introducción de nuevos servicios, procesos, nueva tecnología, cambios en infraestructura, etc) ¿Cómo mantengo mi solución BAM actualizada con el mínimo esfuerzo?



Muchas preguntas...Necesito ayuda para resolverlas...

- ¿Qué servicios ofrece mi organización?
 - ▶ El propio personal de la organización conoce sus servicios. Definamos un catálogo de los servicios que ofrecemos.

- ¿De qué dependen esos servicios?
 - ▶ Disponemos de herramientas que de forma automática son capaces de descubrir todos los componentes tecnológicos (infraestructura, aplicaciones, dependencias) y cómo se relacionan entre sí.
 - ▶ Utilizando información que el cliente ya tiene (bases de datos de inventario, CMDB)
 - ▶ Componiendo esas dependencias de forma manual.

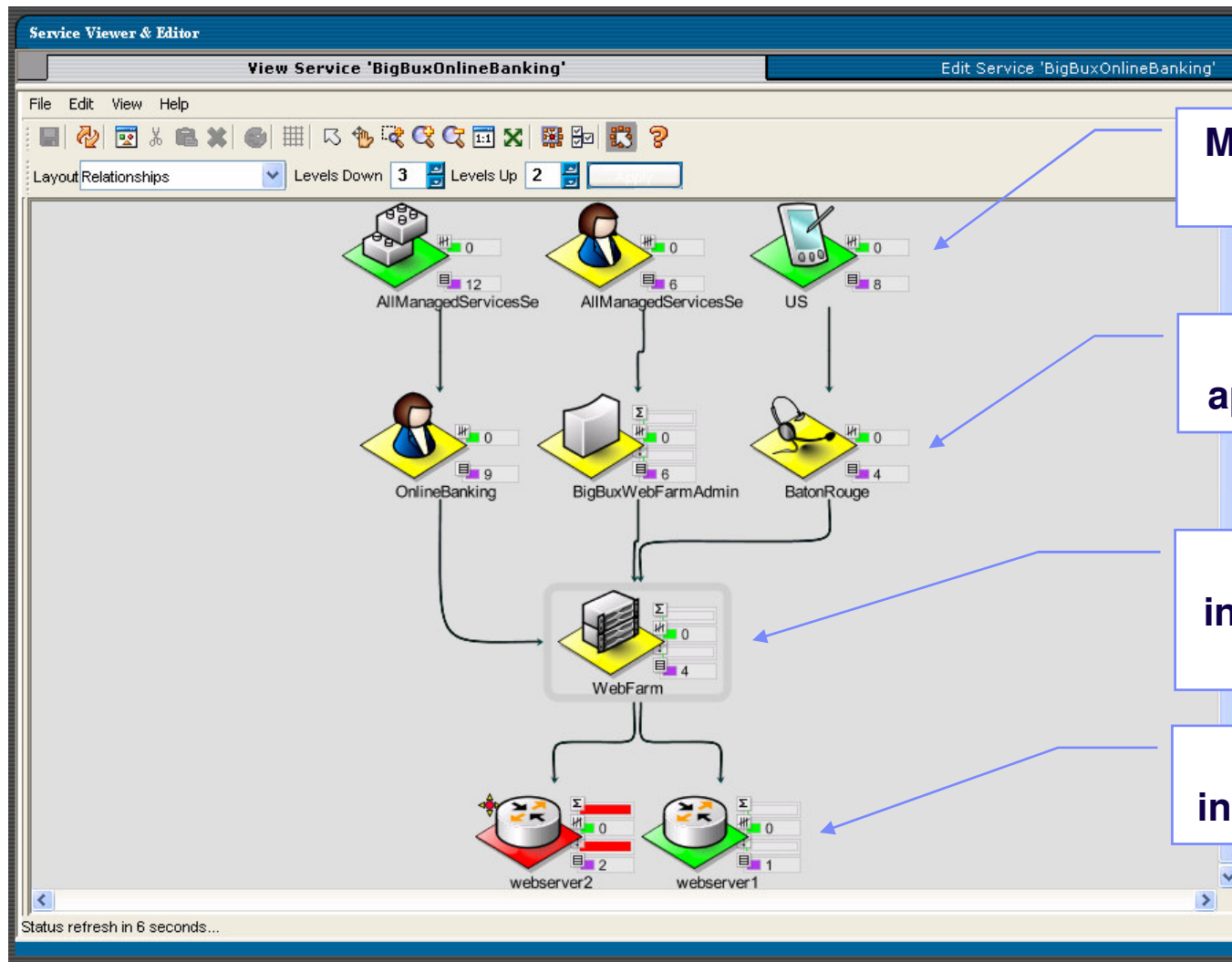
- ¿Cuáles y cómo puedo obtener el valor de esos indicadores en tiempo real?
 - ▶ La monitorización del estado de salud de la infraestructura y aplicaciones, herramientas de trouble-ticket, así como bases de datos de negocio suelen ser las fuentes de información de los indicadores.

- ¿Cuáles son los SLAs a los que me he comprometido? ¿Cómo puedo medir su cumplimiento?
 - ▶ De nuevo a través de los indicadores

- ¿Qué pasa si hago cambios? (Introducción de nuevos servicios, procesos, nueva tecnología, cambios en infraestructura, etc) ¿Cómo mantengo mi solución BAM actualizada con el mínimo esfuerzo?
 - ▶ La solución de BAM de IBM contempla los procesos de gestión de cambios apoyándose en descubrimientos automáticos y CMDB



Descubrir las dependencias y modelar los servicios



Modelar los servicios de negocio

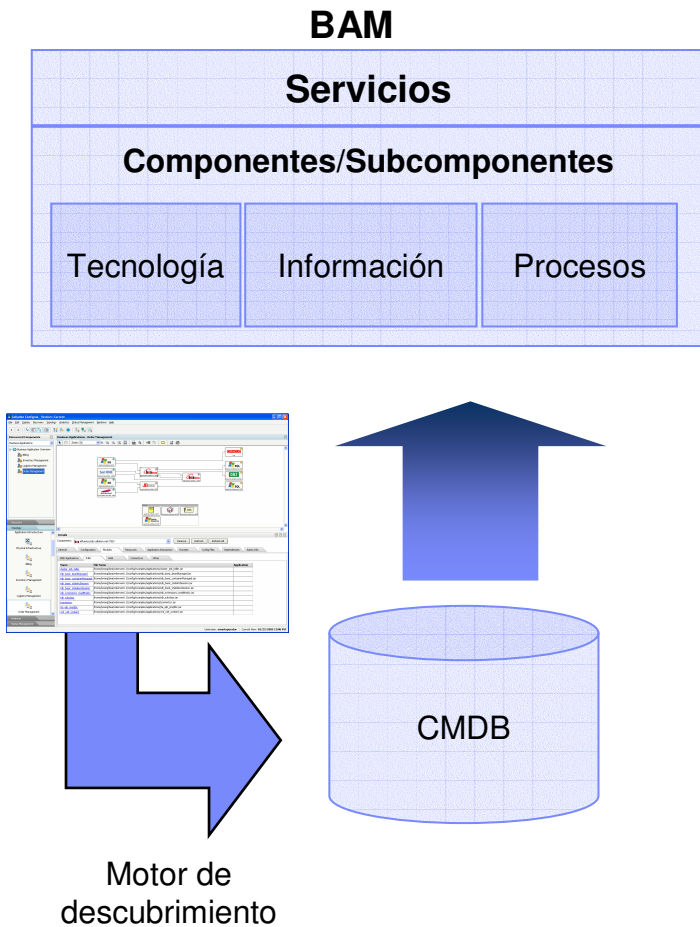
Descubrir aplicaciones negocio

Descubrir la infraestructura de las aplicaciones

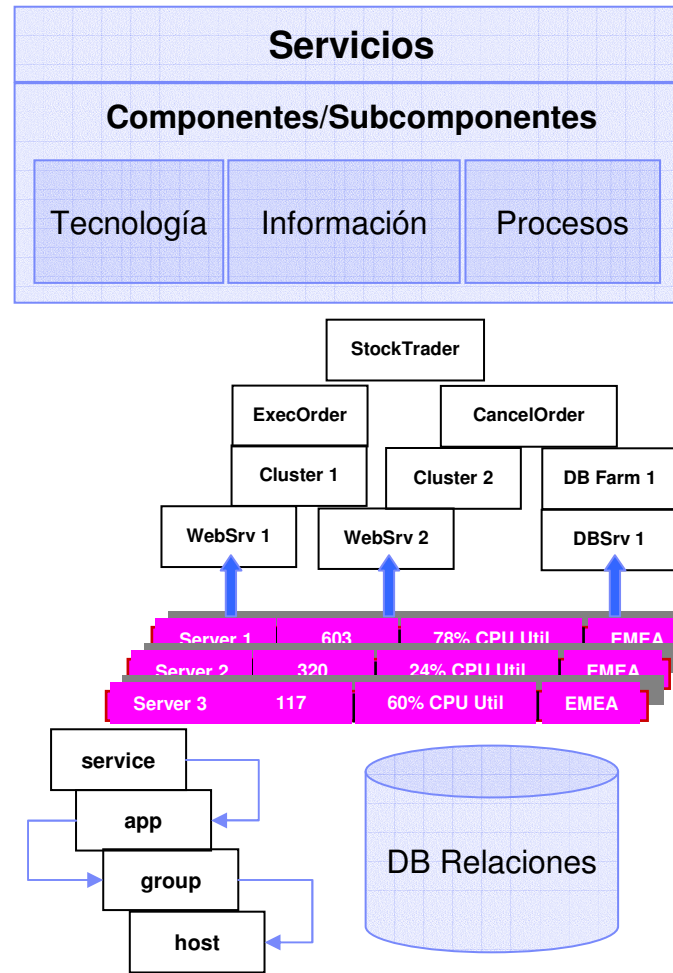
Descubrir la infraestructura de red

Resumen – Creación del modelo de servicios

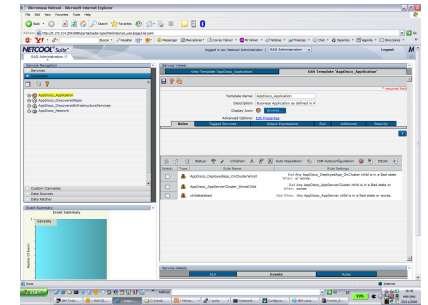
Opción I: Mediante motor de descubrimiento



Opción II: Mediante BD externas ya instaladas en el cliente

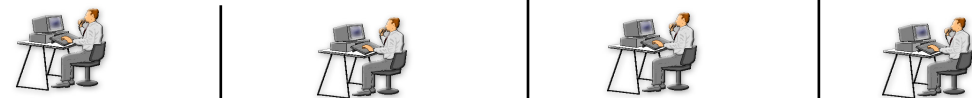
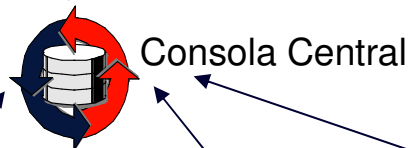
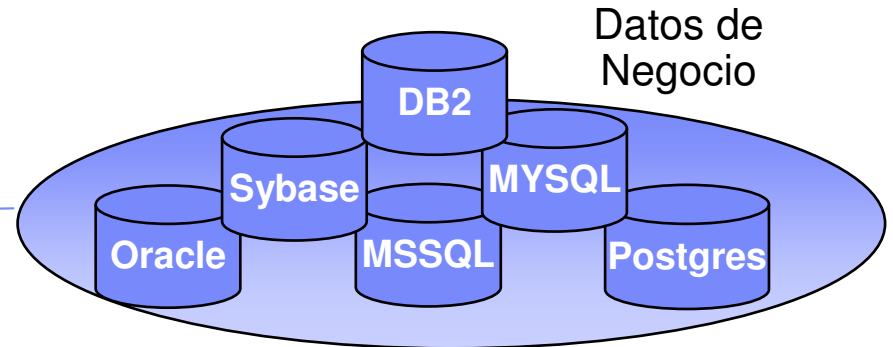
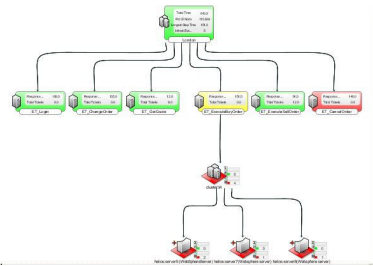


Opción III: Creación Manual del modelo de servicios



Resumen – Medida disponibilidad de servicios, KPIs

Service	State	% Throughput vs. Baseline	ResponseTime	Historical	Total
OnlineTrader	OK	93%	463	432	155
London	OK	93%	545	505	38
ET_CancelOrder	OK	50%	122	61	0
ET_ChangeOrder	OK	113%	125	141	0
ET_ExecutBuyOrder	OK	77%	127	96	0
ET_ExecutSellOrder	OK	122%	69	84	15
ET_GetQuote	OK	250%	12	18	15
ET_Login	OK	114%	90	102	0
New York	OK	100%	373	374	38
Tokyo	OK	60%	472	418	17
ExchangeTrading	OK	63%	815	383	167
Chicago	OK	54%	933	510	107
Hongkong	OK	85%	297	292	0
ET_Convert	OK	46%	99	46	0
ET_Login	OK	256%	101	157	0
ET_Transfer	OK	50%	97	49	0
OnlineBanking	OK	63%	424	349	14
Chicago	OK	90%	299	271	0
Hongkong	OK	77%	520	420	14
ET_CheckAccountBalance	OK	100%	61	61	0
ET_Deposit	OK	69%	162	112	0
ET_Login	OK	79%	307	230	0
ET_Transfer	OK	6%	0	0	14



Seguridad

Redes

Servidores y Aplicaciones

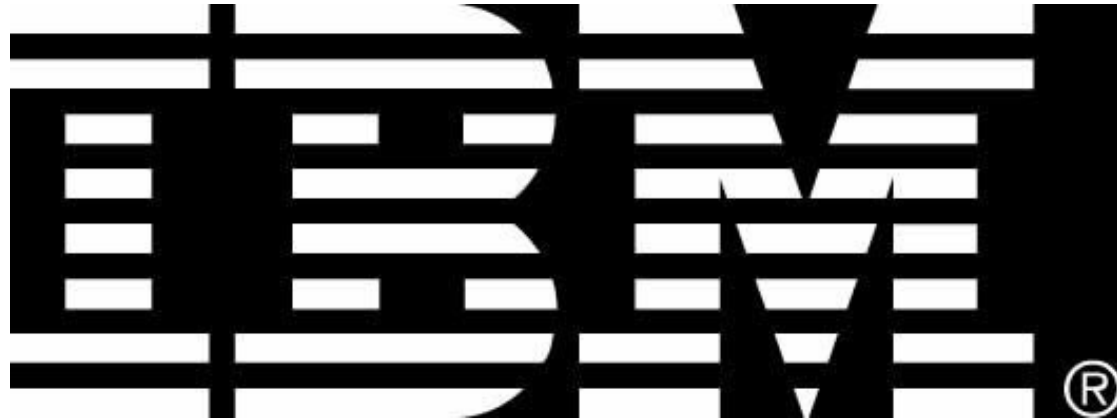
Almacenamiento

Datos de Disponibilidad y Rendimiento

Implantamos un BAM - Demostración

- Definimos los servicios
- Descubrimos de forma automática todos los componentes y sus dependencias.
- Creamos plantillas genéricas de servicios en la herramienta de gestión BAM que contendrán los indicadores de rendimiento (KPIs) y la definición de los SLAs.
- Importamos los datos del modulo de descubrimiento asociándoles las plantillas.
- ¡ Ya tenemos nuestro BAM!





Tivoli. software

