

# Centros de servicio basados en tecnologías libres y estándares abiertos

Agregando valor a la operación de las organizaciones usando SLEA

14 de Mayo 2009

[jtorres@onuva.com](mailto:jtorres@onuva.com)

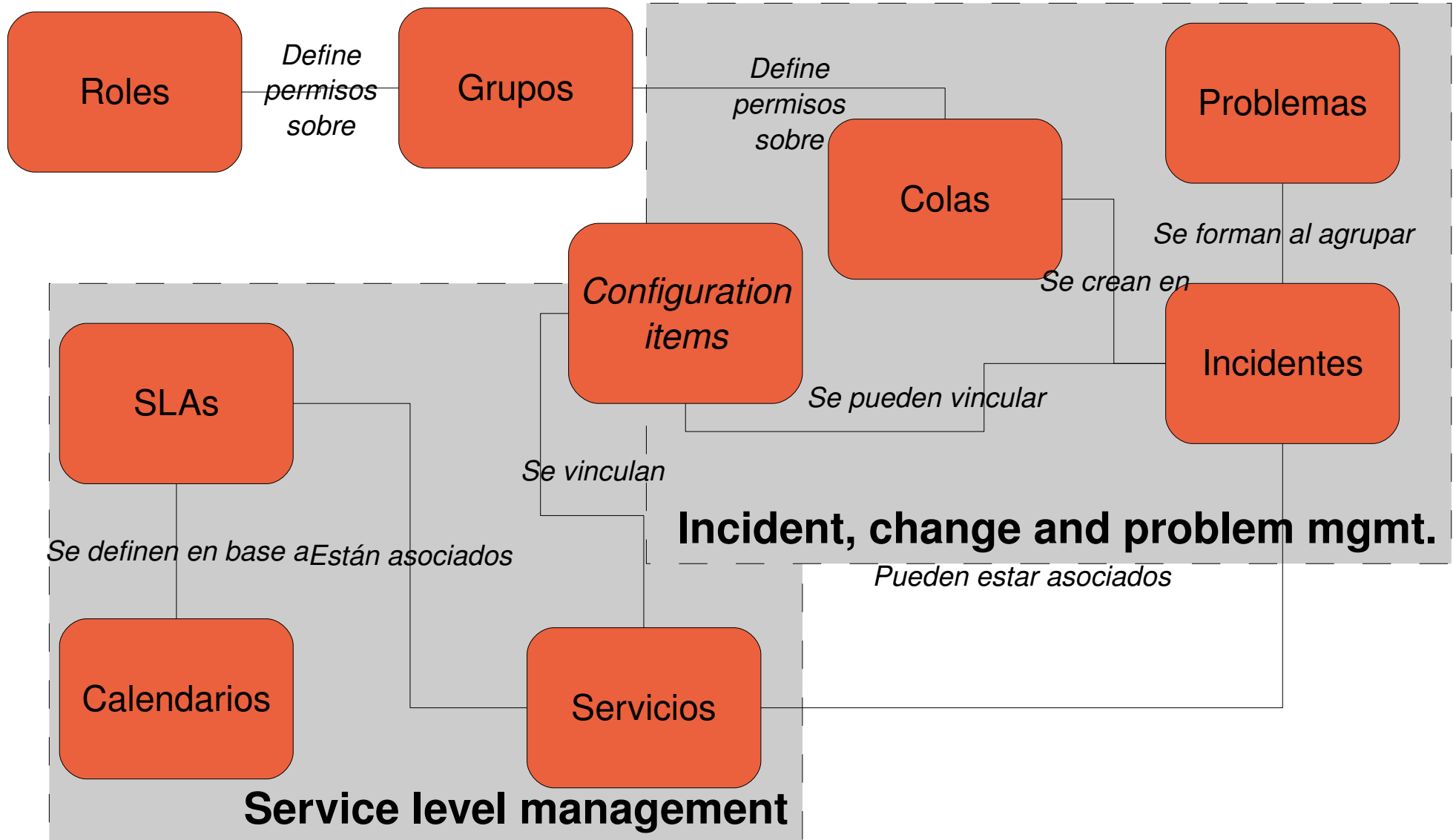


- Monitorización de servicios y redes
- Inventario multiplataforma de HW/SW
- Manejo de incidentes basado en ITIL
- Soluciones unificadas

- **OCS Inventory** es un sistema de inventario de hardware y software para Windows y Unices
- El sistema permite su integración a través de *web services* (XML RPC)
- Desarrollado en PHP y Perl, utilizando MySQL como base de datos

- **OTRS::ITSM** es una solución adaptable y compatible con ITIL para gestión de servicios de TI
  - Permite gestionar *tickets* (*service calls*=incidentes, problemas, RfC, solicitudes de servicios) enlazados con elementos propios ITIL
  - Cuenta con una CMDB y una KDB/KEDB
- Desarrollado en Perl, puede utilizar MySQL o PostgreSQL como fuentes de datos y compartir información con sistemas legados

- **Incidentes:** ticket telefónico, *follow-up*, prioridad, colas, seguimiento de SLAs, propietarios, cambio de cola, cambio de estado, decisiones, histórico, cierre...
- **CRM:** *knowledge database* (KDB/KEdb) e información del cliente, como datos de AD e histórico de tickets
- **Impacto:** *problem management*, vínculos con CIs, estado de incidentes de CIs e impacto a servicios
- **Reportes:** tiempos de respuesta, tickets por categorías, CIs por categorías y generador de reportes



- **Nagios** es un sistema de monitorización de servicios, redes y medio ambiente que permite implementar sensores distribuidos en arquitecturas altamente complejas y compartir data con sistemas legados
- El sensor se compila para optimizar la monitorización en *near real time*, permite integrarse con mecanismos de acceso existentes en la organización y enviar alertas a través de mecanismos como SMS o XMPP

- Es posible integrar estos componentes de software con mecanismos existentes como VoIP (**Asterisk**) o esquemas de comunicaciones unificadas basadas en soluciones de correo SLEA
- De esta forma, las organizaciones pueden implementar estructuras de soporte flexibles y multiplataforma que proporcionen *awareness* sobre la plataforma aportando valor a la misma

# Centros de servicio basados en tecnologías libres y estándares abiertos

Agregando valor a la operación de las organizaciones usando SLEA

[jtorres@onuva.com](mailto:jtorres@onuva.com)