tango04 Computing Group caso de estudio

La Compañía

Capgemini

El Problema

El framework instalado no ofrecía las capacidades necesarias para implementar las buenas prácticas de ITIL (Information Technology Infrastructure Library) en entornos iSeries

La Solución

VISUAL Message Center

...sobre la Compañía

Por casi 40 años, Capgemini ha ayudado a empresas en todo el mundo a gestionar eficientemente su negocio y sus sistemas de informática a través de sus servicios de consultoría, tecnología y outsourcing. La compañía asiste a sus clientes en la implementación de estrategias de crecimiento y optimización tecnológica. Capgemini emplea aproximadamente a 60.000 personas en más de 30 países trabajando con empresas de todos los sectores.

Tango/04 ayuda a Capgemini a mejorar la satisfacción de sus clientes de outsourcing mediante la implantación del código ITIL

El outsourcing de servicios y aplicaciones de informática ayuda a muchas de las compañías líderes del mundo a reducir costes y aumentar su eficiencia permitiéndoles concentrarse en su negocio y dejar la gestión de su infraestructura informática en manos de especialistas externos. Pero ¿cómo hacen las empresas de outsourcing para reducir sus propios costes, aumentar su productividad, y al mismo tiempo mejorar la calidad del servicio para mantener la confianza de sus clientes?

"Tango/04 ha ayudado a Capgemini a ganarse la confianza de sus clientes... nuestros esfuerzos de optimización son más visibles para los directivos de clientes como Agfa. VISUAL Message Center mantiene a los altos ejecutivos felices, y eso por supuesto nos llena de felicidad a nosotros también."

Cuando la filial holandesa de Capgemini tomó la decisión de expandir su negocio de outsourcing en Europa Central, la complejidad de su infraestructura de informática comenzó a crecer rápidamente. La compañía emprendió un ambicioso proyecto de implementación del código de buenas prácticas ITIL para asegurar la entrega de altos niveles de servicio a todos sus clientes. ITIL (Information Technology Infrastructure Library) es uno de los estándares de gestión de sistemas más ampliamente aceptado en el mundo. Diseñado por la Office of Government Commerce (OGC) de Gran Bretaña, las buenas prácticas sugeridas en ITIL están apoyadas por el Estándar para la Gestión de Servicios Informáticos (BS 15000) del Instituto Británico de Estándares.

El despliegue de los procesos ITIL fue llevado a cabo en gran parte con la ayuda de un framework de gestión de sistemas. Parecía ser la mejor opción para gestionar la creciente complejidad de la infraestructura del sistema informático de Capgemini, pero el producto elegido ofrecía un soporte muy limitado para las necesidades de monitorización de la plataforma iSeries.

"Nos dimos cuenta rápidamente que el framework no nos entregaba la profundidad y la calidad de monitorización y de gestión que necesitábamos para las aplicaciones iSeries de nuestros clientes," explica Rob Freeling, consultor de tecnologías de la información de Capgemini en Holanda. *"Las funciones de monitorización para IBM AS/400 eran extremadamente difíciles de implementar. Además, consideramos que el coste de los módulos para iSeries era muy alto."*

Capgemini se dirigió a PST Business Solutions, el distribuidor autorizado de Tango/04 en Holanda, para saber más sobre la solución de gestión de infraestructura informática VISUAL Message Center. PST Business Solutions es un especialista tecnológico de iSeries muy conocido, con una vasta experiencia implementando la tecnología Tango/04 en empresas como becom Informatiesystemen, Fortis Bank, International Card Services (ICS), Nike Europe y Sligro, para proyectos que incluyen Gestión de Niveles de Servicio (SLM), monitorización de sistemas y Gestión de Servicios de Negocio (BSM).

Uno de los clientes más importantes de outsourcing de Capgemini, Agfa Gevaert, aceptó hacer una prueba de la solución Tango/04 en sus sistemas. Todas las partes acordaron que los principales objetivos de la prueba serían la detección automática de problemas y las capacidades avanzadas de reporte, ya que son requerimientos claves de la directiva ITIL. La facilidad de utilización, el soporte multisistema y las posibilidades de crecimiento fueron otras mediciones clave del test.

"Pudimos ver las ventajas aún antes de que la prueba empezara," dice Rob Freeling. *"La documentación de la solución fue clara y fácil de entender, y la configuración fue también muy simple, incluso para la auditoría de seguridad y la gestión de aplicaciones. Darse cuenta que la funcionalidad*

de la aplicación era tan sencilla fue extremadamente atractivo, dada la complejidad de la implementación de ITIL al nivel de framework."

Los laboratorios de I+D de Tango/04 en Barcelona trabajaron horas extra para potenciar la integración de VISUAL Message Center con el framework instalado y poder cumplir los estrictos requerimientos de Capgemini. Los consultores de PST Busines Solutions trabajaron junto con cinco especialistas de Capgemini para configurar filtros, vistas de negocio, alertas y acciones automáticas siguiendo las recomendaciones ITIL. Se diseñaron e implementaron reportes personalizados y se documentó todo el proyecto para ser compartido con los futuros miembros del equipo.

Después de completar el programa de prueba, se comenzó a planificar la implementación global de las funciones de gestión de sistemas ofrecidas por VISUAL Message Center. Cada parte del proyecto estaba vinculada a uno de los temas de la biblioteca ITIL:

- Gestión de Niveles de Servicio
- Gestión de Capacidad
- Gestión de Disponibilidad
- Gestión de Incidencias

VISUAL Message Center ayuda a Capgemini a implementar las buenas prácticas ITIL en distintas plataformas informáticas, asegurando altos niveles de servicio para sus clientes

- Gestión del Servicio de Continuidad Informática

"Las capacidades de reporte de VISUAL Message Center demostraron ser muy poderosas para la Gestión de Niveles de Servicio y la Planificación de Capacidad. La información personalizada y detallada que proporciona es utilizada ampliamente no sólo por nuestro departamento de informática, sino también por los ejecutivos de Agfa. Nuestros Gerentes de Capacidad y Disponibilidad cuentan con los reportes generados por VISUAL Message Center para realizar sus actividades diarias y demostrar a nuestros clientes la obtención de los niveles de servicio acordados. Un equipo de 16 personas utiliza VISUAL Message Center en Capgemini y en Agfa, y los más importantes gráficos y reportes de niveles de servicio son publicados en tiempo real en la intranet de la compañía", explica Rob Freeling.

En cuanto a gestión de continuidad e incidencias, VISUAL Message Center ordena los mensajes de sistemas y aplicaciones utilizando filtros de exclusión e inclusión para asegurarse de que sólo los eventos relevantes lleguen a la atención del operador en Capgemini. Los problemas más críticos pueden ser solucionados automáticamente utilizando action sets preconfiguradas en la consola centralizada de monitorización. Estas acciones incluyen ejecución de programas, respuesta a mensajes de error interactivos, bloqueo de sesiones de usuario para evitar caídas del sistema y generación de alertas SMS. Éstas son generadas automáticamente cuando un cierto umbral ha sido sobrepasado, o cuando un evento determinado de sistema es detectado, de forma tal que los operadores puedan reaccionar rápidamente a los problemas que constituyen un potencial riesgo para la continuidad y disponibilidad de los servicios informáticos. Ahora es casi imposible que un evento relevante pueda pasar inadvertido, por lo que la frecuencia de problemas ha decrecido notablemente.

"VISUAL Message Center es una ayuda muy valiosa para implementar ITIL en un entorno iSeries", concluye Rob Freeling. *"La mayoría de los frameworks no son soluciones que trabajan bien en iSeries. En cambio, VISUAL Message Center es muy fácil de utilizar, la función de reporte es muy buena y simple, y además los informes de gestión de los niveles de servicio pueden ser programados y automatizados. Creo que la solución de Tango/04 ha ayudado a Capgemini a ganarse la confianza de sus clientes y ha mejorado nuestra relación con ellos, porque hace que ITIL y otros esfuerzos de optimización del sistema informático sean visibles para los directivos de empresas como Agfa. VISUAL Message Center mantiene a los altos ejecutivos felices, y eso por supuesto nos llena de felicidad a nosotros también."*

VISUAL Message Center ha sido distinguido con el certificado

IBM Server Proven™