

Servicios de actualización de CA Service Management



En un vistazo

CA Service Management proporciona mejoras que ayudan a su organización a optimizar las operaciones de ITSM al combinar las funciones integrales de nivel empresarial de sus procesos de gestión de servicios de TI con una avanzada experiencia del usuario que ofrece autosuficiencia, colaboración, movilidad y análisis avanzados.

Los servicios de actualización de CA Service Management comienzan por una evaluación de su implementación actual, su arquitectura y diseño y su repercusión específica en las personas y los procesos. Los servicios de CA evaluarán estos hallazgos y efectuarán recomendaciones para obtener mejoras, preparar la arquitectura de la solución, efectuar la configuración del entorno de producción, migrar sus datos de ITSM y confirmar que la solución se ejecuta en producción según lo previsto.

Resultados clave

- Eficiente transición a la versión actual de CA Service Management desde versiones anteriores¹ de CA Service Desk Manager, CA IT Asset Manager y CA Service Catalog de forma tal que se mantienen las características y opciones implementadas.
- Agilización de la configuración y la implementación de la solución.
- Reducción de las personalizaciones donde proceda.
- Mejora de la administración y la capacidad de actualización.

Funciones de servicios clave

- Se ofrece en fases individuales y fácilmente controlables que mejoran los resultados generales.
- Incluye una evaluación previa a la actualización para identificar oportunidades y riesgos potenciales con objeto de mejorar la implementación de la solución.
- Gestiona todos los aspectos de la actualización de la solución, incluidas cuestiones como la evaluación de la idoneidad, la implementación de la nueva arquitectura, las transiciones de integraciones, la implementación del entorno de producción, la migración de los datos y el impulso para adoptar la solución.
- Mejora la automatización para combinar y migrar las capacidades personalizadas del centro de servicios al nuevo entorno.

Retos empresariales

Las partes interesadas en las actividades empresariales y en la TI suelen asignar a los procesos de transición a las nuevas versiones de las soluciones una prioridad inferior a la de otras iniciativas y operaciones cotidianas. Las organizaciones pueden verse en la tesitura de tener que dedicar los recursos necesarios, recopilar los datos relevantes y preparar un plan de actualización que haga frente a los riesgos y ventajas de la actualización. Esto puede retrasar la aplicación de importantes mejoras y soluciones a los productos, lo que influiría negativamente en la adopción de la solución general si la transición resulta difícil.

Reunir los datos pertinentes para preparar una actualización puede requerir mucho tiempo y es posible que los recursos lleven a cabo esta tarea de forma incoherente al estar centrados en otras iniciativas, lo que da como resultado vacíos de datos y posibles errores.

Un margen estrecho de preparación puede estar limitado a los aspectos prácticos de una actualización y dejar pasar valiosas oportunidades de evaluar los procesos y el uso, así como de utilizar las nuevas mejoras de la solución.

La interrupción y el riesgo operativo aumentan sin necesidad los costes de la actualización, lo que puede poner en riesgo proyectos y programas.

Descripción general de la oferta

Los servicios de actualización de CA Service Management están diseñados para facilitar la transición de funcionalidades no personalizadas presentes en su implementación actual de CA Service Management a un entorno actualizado.

Funciones clave de CA Service Management:

- Gestión de los activos de hardware y software
- Verificación de los activos de software
- Gestión de incidencias
- Gestión de problemas
- Gestión del conocimiento
- Gestión de cambios
- Activos de servicios y gestión de la configuración
- Ejecución de solicitudes
- Automatización del soporte

Con las capacidades de la solución y las nuevas mejoras de CA Service Management, podrá conseguir lo siguiente:

- Mejorar la colaboración y el autoservicio en su comunidad de usuarios con el respaldo de las redes sociales, la búsqueda federada de conocimientos y los paneles de autoservicio.
- Automatizar los procesos de ITSM para definir, migrar, prestar servicios y proporcionar activos durante todos los ciclos de vida.
- Reforzar los controles internos y la visibilidad para conseguir un cumplimiento más coherente de los acuerdos de nivel de servicios.
- Ampliar la integración hasta las disciplinas de ITSM.

Servicios de actualización

Los servicios de actualización de CA Service Management posibilitan una transición eficiente a la versión actual. Al trabajar con su equipo, los servicios de CA ofrecen un enfoque de actualización claro que reduce los riesgos de la migración, los costes y la carga de trabajo del personal.

Además de realizar las tareas de gestión del proyecto, el procedimiento de actualización incluye los siguientes pasos:

- Trabajo previo a la reunión y preparación de la información a fin de garantizar la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo la evaluación.
- Talleres de evaluación para conocer el estado actual del personal, los procesos y la tecnología mediante la realización de entrevistas y sesiones colaborativas e interdisciplinarias, así como la recopilación y el análisis de los comentarios antes de la actualización.

- Análisis de actualización para analizar, segmentar y priorizar los hallazgos con objeto de evaluar las oportunidades de mejora a corto y largo plazo para conseguir los resultados deseados.
- Informe para revisar los hallazgos relacionados con la idoneidad para la actualización, los riesgos, el esfuerzo y los plazos con las partes interesadas en las actividades empresariales y en la TI.
- Trabajo previo a la actualización para preparar el entorno, la solución y la organización.
- Actualizaciones de la solución para realizar la actualización técnica de CA Service Desk Manager, CA Service Catalog y CA Asset Portfolio Management, además de migrar los datos de ITSM.
- Trabajo posterior a la actualización para validar la solución y los entornos y facilitar la adopción de la solución.

Los servicios de actualización de CA Service Management verificarán que la solución implementada de CA Service Management se ejecute con sus datos y cuente con las personalizaciones, integraciones y funcionalidades de sistema documentadas que se hayan acordado.

Para obtener más información, visite ca.com/es/services.

CA Services tiene un firme compromiso con su éxito, ya sea mediante la gestión de las soluciones tecnológicas con las que ya cuenta o ayudándole a gestionar las decisiones tecnológicas del futuro. Fruto de nuestra experiencia en miles de proyectos, somos líderes en proporcionar valor de negocio con rapidez, ayudarle en la gestión de retos empresariales y tecnológicos complejos, y ofrecerle un apoyo excepcional a lo largo de todo el ciclo de vida de la solución. Nuestra experiencia juega a su favor. Contamos con prácticas recomendadas que permiten a las organizaciones planificar, gestionar, desarrollar y proteger entornos de TI complejos. CA Services ofrece la experiencia inmejorable que exige para seleccionar, implementar y ejecutar sus soluciones de TI empresariales con confianza.

CA Technologies (NASDAQ: CA) crea software que impulsa la transformación de las empresas y les permite aprovechar las oportunidades que brinda la economía de las aplicaciones. El software es el corazón de cada empresa, sea cual sea su sector. Desde la planificación hasta la gestión y la seguridad, pasando por el desarrollo, CA trabaja con empresas de todo el mundo para cambiar la forma en que vivimos, realizamos transacciones y nos comunicamos, ya sea a través de nube pública o privada, plataformas móviles, entornos de mainframe o entornos distribuidos. Para obtener más información, visite ca.com/es.

1 Estos servicios pueden incluir la actualización desde las siguientes versiones: de CA Services Desk Manager 11.2 a 12.9, CA IT Asset Manager: de Asset Portfolio Management 11.3.4 a 12.7 y de CA Service Catalog r11.2 a 12.9. Si desea actualizar desde versiones no especificadas aquí, póngase en contacto con su equipo de cuenta para obtener información más específica.