



Information Technology Infrastructure Library

(ITIL)

Information Technology Infrastructure Library (ITIL)

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) brinda un conjunto detallado, consistente y coherente de mejores prácticas con un enfoque hacia los procesos de la Administración de Servicios TI; además, promueve un enfoque de calidad para alcanzar la eficacia y eficiencia en el uso de los sistemas de información para su negocio.

ITIL ayuda a las organizaciones a entregar servicios de alta calidad, especialmente en las áreas de Servicios de Soporte y Servicios de Entrega. Centraliza sus procesos en la Base de Datos de la Administración de Configuración (CMDB), desde donde administra incidentes, problemas, cambios, liberaciones y administración de relaciones con los elementos de configuración.

Desafío de la implementación de Administración de Servicios TI

Cada uno de los procesos definidos para la Administración de Servicios TI, esta basado en un expediente exacto y actualizado de todos los activos de software y de hardware que integran su infraestructura informática, así como los cambios asociados.

La línea de partida es la calidad de los datos dentro de su CMDB, misma que definirá en qué grado será eficiente y eficaz la Administración de Servicio TI. Lo que se necesita es la capacidad de:

- Identificar al 100% los dispositivos de hardware y software que integran su red
- Proveer a las mesas de ayuda /servicio con información exacta de los Elementos de Configuración (CI) afectados
- Identificar y registrar los cambios en todos los activos TI

Soluciones Centennial ITIL

Las soluciones de auditoria e inventario TI de Centennial Software, son componentes críticos para cualquier infraestructura ITIL basada en la Administración de Servicio, proporcionando visibilidad total de los activos que integran su red, desde computadoras y servidores hasta impresoras, switches e incluso objetos personales como PDAs, dispositivos USB e incluso reproductores de MP3.

Visibilidad total

Multi-sitio, multi-plataforma, monitoreo 24*7 de todos los activos TI

Integración con CMDB

Provisión automática de CMDB con información actualizada

Administración de Software

Seguimiento automático de las instalaciones de software, uso y estado de licenciamiento

Reportes Web

Además de los reportes que alimentan la CMDB, los encargados de múltiples áreas en su organización, tienen acceso a reportes detallados de la administración de activos.

Gracias a la integración con diversas soluciones compatibles con la Administración de Servicios TI, y una arquitectura abierta y expandible, Centennial Discovery es la solución ideal para mantener un CMDB actualizado y asegurarse de que todos los cambios son planeados y seguidos de manera exacta.



www.centennial-software.com

© 2006 Centennial Software Limited. Centennial Discovery es una marca comercial registrada de Centennial Software Limited. Todas las demás marcas comerciales reconocidas



www.melmark.com.mx

Melmark, S.A. de C.V. Viaducto Miguel Alemán # 196 Col. Escandón
Email:ventas@melmarknet.com Tel. 52771100