

*La contribución de la TI permite disminuir el riesgo de interrupción de la actividad y beneficiarse de una infraestructura creada para sustentar el crecimiento y la flexibilidad del negocio.*



## Módulos

Apia Itil se compone de los siguientes módulos: Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, Gestión de Cambios, Gestión de Releases, Gestión de Configuraciones, la Base de Conocimiento, y Consultas y Reportes.

### Gestión de Incidentes

Busca restablecer la operación normal del servicio en el menor tiempo posible, de acuerdo a los contratos de disponibilidad y calidad establecidos (SLA's), minimizando el impacto adverso en las operaciones del negocio. Además, mantiene registros eficaces de los incidentes para medir y evaluar el proceso, proporcionando información útil a los demás procesos.

### Gestión de Problemas

Se orienta a minimizar la adversidad del impacto de los incidentes y problemas en el negocio, causados por errores en la infraestructura. También ayuda a prevenir la recurrencia de incidentes ocasionados por un mismo error. De forma proactiva permite encontrar debilidades en la infraestructura y la causa raíz de los errores, iniciando las acciones de corrección necesarias (RFC's).

### Gestión de Cambios

Asegura que se usen procedimientos y métodos estandarizados para el manejo de todos los cambios, minimizando el impacto

de todo incidente que pueda provocar el cambio. Permite Autorizar o Rechazar cambios, coordinar la implementación de los "cambios aprobados" y manejar los cambios con rapidez, a un costo adecuado, con el menor riesgo e impacto posible sobre la calidad del servicio y los procesos de negocio.

### Gestión de Configuración (CMDB)

Permite proteger el ambiente de producción y de sus servicios a través de procedimientos formales y aprobados para la liberación de cambios. Establece una visión general de un cambio en los servicios de TI, asegurando que todos los aspectos técnicos y no técnicos sean tenidos en cuenta, determinando la composición y planificación de un deployment junto con la Gestión de Cambios.

### Gestión de Releases (Versiones)

Permite proteger el ambiente de producción y de sus servicios a través de procedimientos formales y aprobados para la liberación de cambios. Establece una visión general de un cambio en los servicios de TI, asegurando

que todos los aspectos técnicos y no técnicos sean tenidos en cuenta, determinando la composición y planificación de un deployment junto con la Gestión de Cambios.

### Base de Conocimiento

La aplicación contiene una Base de Conocimiento donde se publican todos los incidentes, cambios y releases. Esta información se encuentra on-line y es de acceso público para los clientes y usuarios del sistema. Estos datos contienen aquellos incidentes reportados por los clientes y los que han sido solucionados de manera proactiva por los operadores. De esta manera el soporte se realiza de manera automática, sin intermediarios, ahorrando etapas en el proceso y liberando al personal de soporte para otras tareas.

### Consultas y Reportes

Este módulo comprende las consultas y los escenarios de análisis del sistema. Además de las facilidades out-of-the-box, el usuario puede definir nuevas consultas, gráficos y escenarios de análisis de información.

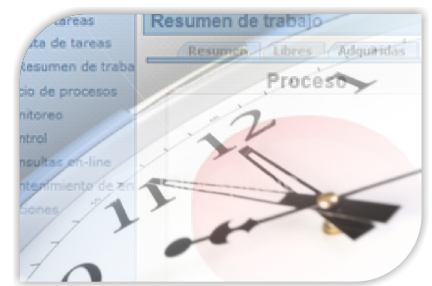
*El éxito en una compañía no es posible de alcanzar si la gestión de servicios se limita a reaccionar y resolver los problemas a medida que son reportados por los usuarios: lejos de ser reactiva, la gestión de servicios debe ser proactiva y detectar dichos problemas antes de que surjan.*

*Esta pro actividad en la gestión de la infraestructura y aplicaciones de TI podrá mejorar la eficacia operativa, reducir los costes de explotación y mejorar la calidad del servicio que se ofrece.*

*Apia Itil se orienta a incrementar el control en el negocio y a garantizar una mayor contribución de la TI al éxito del mismo.*

### Aumento de la productividad:

La automatización e implementación de los procesos ITIL permiten realizar las tareas en el menor tiempo posible, disminuyendo significativamente el tiempo de lanzamiento de releases o cambios, que en definitiva acortan el time to market. En otras palabras, la disponibilidad del servicio y su performance mejoran, logrando un incremento en la rentabilidad del negocio.



## Beneficios

### Aumento de seguridad y calidad:

Con Apia Itil, seguridad y calidad se logran conjuntamente. Por un lado, la implementación de procesos formales y aprobados genera un ambiente de producción y servicios completamente protegido. Por el otro, estos procesos permiten una mejor gestión del área de soporte, pudiendo realizar una tarea más eficiente, precisa y con el nivel que los clientes esperan recibir.



### Herramienta flexible y adaptable:

Apia Itil es una herramienta robusta y amigable, ideal por su fácil integración a los sistemas existentes. Esta característica le permitirá mejorar todos los procesos de negocio sin interrupciones, lo que incrementará su performance, reutilizando sus aplicaciones, llevándolas a un nuevo nivel de productividad.