



Monitoreo unificado de TI:  
una necesidad en la economía  
de la aplicación

# El cliente nuevo

Los perfiles de los clientes y los empleados de hoy son muy distintos de lo que eran unos pocos años atrás. Estos compradores altamente conectados y habilitados por la tecnología usan diferentes plataformas. Se relacionan con las marcas de maneras nuevas: mediante redes sociales y aplicaciones móviles y basadas en la nube. Y, con todas las capacidades nuevas, esperan más de las interacciones empresariales.

**Para satisfacer las expectativas de estos usuarios finales digitales y autónomos, muchos negocios están haciendo lo siguiente:**

- Adoptar aplicaciones y procesos nuevos
- Invertir en innovación basada en tecnología
- Crear experiencias del cliente diferenciadas

Y están obteniendo una ventaja en la competencia.

## Tener éxito en una realidad impulsada por el cliente

De acuerdo con la investigación del CXi (índice de experiencia del cliente) de Forrester: “Los líderes en la experiencia del cliente tenían un porcentaje acumulado del 22,5 % de ganancia en el desempeño durante los últimos años, en comparación con una disminución del 46,3 % en la cartera de los rezagados en la experiencia del cliente”.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Left-Shift Technology Monitoring For Success in the Age Of the Customer (Monitoreo de tecnología de desviación a la izquierda para tener éxito en la era del cliente). Forrester Research, Inc., 14 de febrero de 2014.



## ¿Líder o rezagado?

¿Podrían sus herramientas de TI actuales hacer que sea un rezagado en vez de un líder?

A medida que introduce nuevos servicios tecnológicos que satisfacen los requisitos del personal interno y los clientes externos, crea un entorno de TI masivamente complejo donde convergen aplicaciones móviles, servicios en la nube y herramientas virtualizadas dinámicas con sistemas internos heredados.

### **Analice el siguiente caso de uso:**

Margaret, vicepresidenta de Operaciones de TI en una corporación multinacional, y su equipo de administradores han hecho evolucionar la infraestructura de la empresa para mantenerse a la par de los avances de la tecnología y las necesidades de las líneas empresariales. Con el paso del tiempo, agregaron múltiples **soluciones de punto y herramientas de código abierto** en silos de la organización para ayudar a monitorear el estado de cada componente. Sin embargo, estas herramientas generaron más problemas operativos que los que resolvieron.

El resultado fue una mezcla confusa de herramientas de monitoreo **inconexas** usadas en silos operativos que afectaron negativamente el desempeño, la disponibilidad, la entrega de servicios y la experiencia general del cliente. Margaret y su equipo tuvieron que hacer frente a los tres desafíos siguientes.

# 1. Pasar demasiado tiempo atendiendo emergencias

¿La historia de Margaret le parece familiar? Siga leyendo para ver cómo las herramientas de monitoreo de TI actuales no cumplen con las expectativas.

## Ejemplo

Margaret y su equipo son responsables de brindar soporte oportuno a aplicaciones y tecnologías empresariales nuevas con el fin de incrementar la productividad de los empleados y mejorar la experiencia de compra del cliente. Cuando se produce una interrupción, el equipo de TI desperdicia tiempo valioso buscando y solucionando el problema entre entornos y equipos interdisciplinarios utilizando múltiples herramientas ineficientes de monitoreo de TI. El tiempo de inactividad resultante significa que los empleados no están trabajando y los clientes no están comprando. Además, cuando los administradores de TI están atendiendo las emergencias diarias, no pueden dedicar tiempo suficiente a los proyectos innovadores que entregan verdadero valor empresarial.

---

El 47 % de las organizaciones utiliza más de cinco herramientas para monitorear la infraestructura de TI.<sup>2</sup>

Pasar de una herramienta a otra y un enfoque de monitoreo en silos son los principales retos para las organizaciones que utilizan más de cinco herramientas.<sup>3</sup>



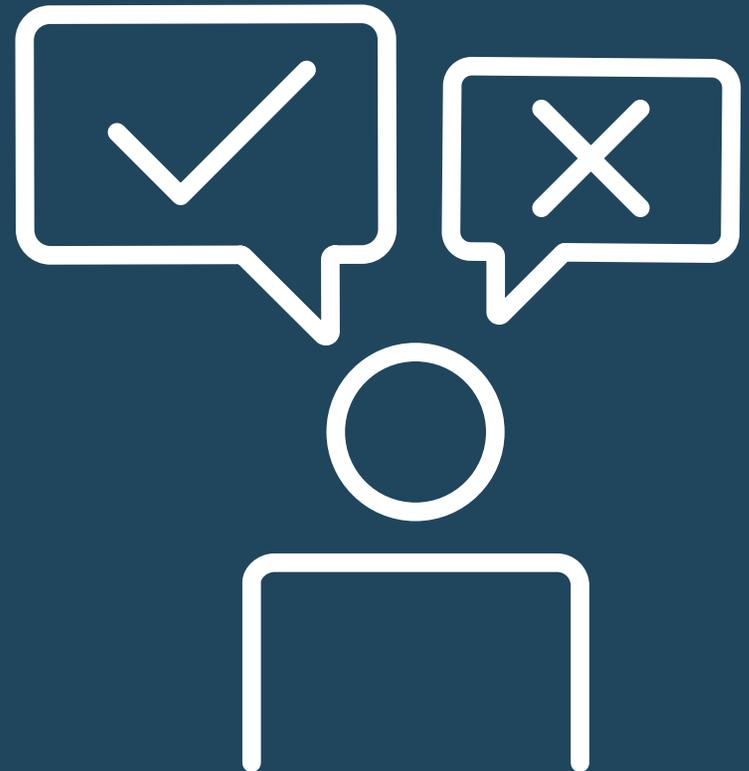
<sup>2,3</sup> Reporte Pulse Report de Gatepoint Research: *Strategies for Monitoring IT Infrastructure and Service* (Estrategias para monitorear la infraestructura y el servicio de TI), mayo de 2014.

## 2. La experiencia del cliente resulta afectada cuando se realizan acusaciones

Cuando surge un problema, ¿quién es culpable?  
Al igual que Margaret, es posible que no pueda identificar al culpable hasta que es demasiado tarde.

### Ejemplo

En el equipo de administradores de TI de Margaret, todos usan las “mejores” herramientas de punto para monitoreo independientes, lo que hace que sea casi imposible identificar la causa de origen de las fallas. Cuando se inicia un problema, los administradores controlan sus propias vistas en silos de los sistemas dispares y se acusan entre sí de permitir que los errores del sistema pasen por las fisuras. Esto retrasa la resolución de los problemas, degrada la experiencia del usuario y deja a los clientes insatisfechos. Además, estas acusaciones constantes pueden crear más fricción en un personal ya dividido.





### 3. Los competidores vuelan

Cuanto más lento sea para responder, más rápido lo superarán los competidores. Margaret sabe esto demasiado bien.

#### **Ejemplo**

Las herramientas de TI que emplea el equipo de Margaret son difíciles de usar, demasiado complejas para personalizar y limitadas en alcance y escala. Como los administradores intentan monitorear el desempeño y la disponibilidad de la infraestructura de TI de sus respectivos dominios y departamentos, la eficiencia operativa general de TI se reduce. Debido a que se pasa mucho tiempo administrando herramientas dispares y vistas descentralizadas de la infraestructura de TI, queda poco tiempo disponible para la innovación centrada en el cliente. Mientras el equipo de Margaret lucha con la creciente complejidad y pierde foco estratégico, los competidores desarrollan e implementan la “siguiente mejor” aplicación, obtienen la participación en el mercado y dejan la empresa de Margaret en el olvido.

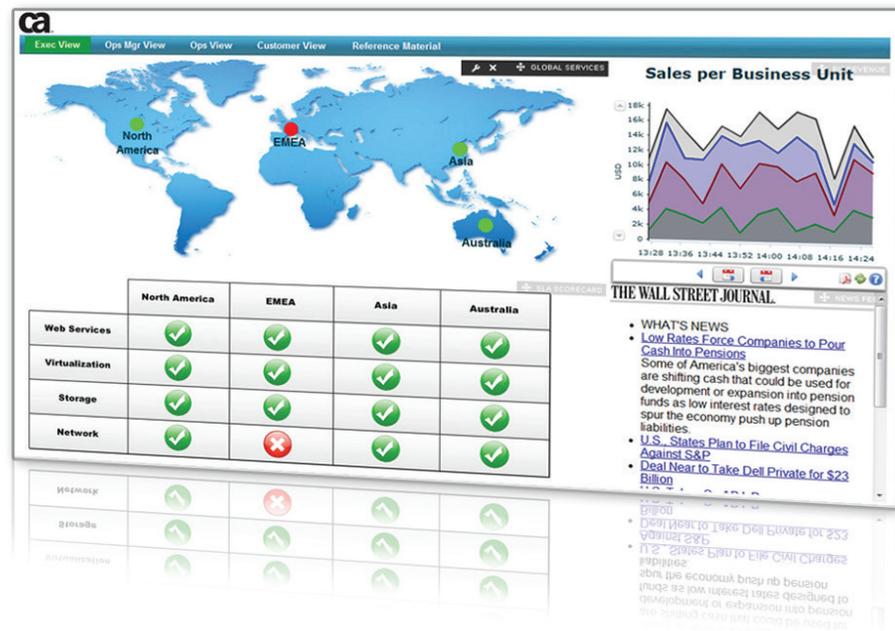


# Graduarse de rezagado a líder

Salve al equipo de las constantes emergencias y acusaciones y ponga punto final a la experiencia del cliente deficiente que generan las herramientas ineficientes e inconexas.

CA Unified Infrastructure Management está diseñada para ayudarlo a entregar una experiencia del cliente óptima monitoreando la disponibilidad y el desempeño de todos los servicios, aplicaciones y tecnologías, tanto dentro como fuera del centro de datos, mediante una única solución de monitoreo de TI unificada e integral.

La vista Operaciones contiene el estado de los servicios empresariales y de TI y el desempeño de los SLA (acuerdos de nivel de servicio).

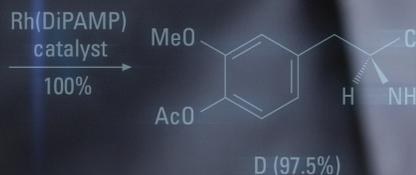




## Quite los recursos del trabajo reactivo y asígnelos a la generación de ingresos

Mantener el control de todas las aplicaciones y tecnologías que los clientes demandan ya es lo suficientemente difícil. No lo complique más estableciendo herramientas de monitoreo de TI que son difíciles de usar, demasiado complejas para personalizar y limitadas en alcance y escala.

CA Unified Infrastructure Management incrementa la eficiencia operativa entregando agilidad, potencia y simplicidad, lo que le permite **PASAR MENOS TIEMPO** brindando soporte a las herramientas de administración y más abordando las necesidades crecientes del negocio.



# Comience a poner al cliente en primer lugar

Con la arquitectura unificada y la cobertura de monitoreo integral de CA Unified Infrastructure Management, finalmente estará posicionado para monitorear y medir las métricas que son más importantes para los clientes, e informar sobre ellas. Podrá adoptar y administrar aplicaciones y tecnologías centradas en el cliente con más rapidez.



# Proporcione una plataforma de monitoreo única y unificada

Entre las características clave de CA Unified Infrastructure Management, se incluyen las siguientes:

- **Plataforma unificada con cobertura integral:** proporciona compatibilidad de monitoreo de TI escalable, flexible y confiable con más de 140 tecnologías en el centro de datos y la nube.
- **Análisis unificado de tendencias y causas de origen:** lo ayuda a identificar y corregir problemas en toda la infraestructura de TI antes de que afecten el desempeño empresarial.



25 %

**CA Unified Infrastructure Management:** mejora el MTTR (tiempo promedio de reparación.)<sup>4</sup>



Hasta un 20 %

**CA Unified Infrastructure Management:** incrementa la productividad de los usuarios finales mediante una mejor infraestructura de TI.<sup>5</sup>



20 %

**CA Unified Infrastructure Management:** reduce las interrupciones del sistema y la red.<sup>4</sup>

<sup>4</sup> Reporte oficial de IDC, patrocinado por CA Technologies, Unified Infrastructure Monitoring and Management Increases Availability, MTTR, and IT Staff Productivity (El monitoreo y la administración de infraestructura unificada incrementan la disponibilidad, el MTTR y la productividad del personal de TI), octubre de 2013

<sup>5</sup> Datos recolectados del estudio de referencia efectuado por CA Technologies en 2012. Los resultados reales pueden variar.

# Libere a TI para proyectos de mayor valor

Entre las características clave de CA Unified Infrastructure Management, se incluyen las siguientes:

- **Potencia y simplicidad:** está diseñada para proporcionar la simplicidad de uso asociada con las soluciones de punto y presenta una arquitectura potente que requiere poco espacio.
- **Experiencia del usuario y control unificados:** ayudan a eliminar la necesidad de comprar, instalar, mantener, implementar y actualizar múltiples herramientas y capacitar para ellas.
- **Visualización y generación de reportes intuitivas y sofisticadas:** ayudan a impulsar los niveles de servicio acelerando la resolución de problemas, previniendo proactivamente los inconvenientes y priorizando los esfuerzos de soporte de TI de acuerdo con el valor empresarial.

Ese tiempo menos que pasa administrando las herramientas de monitoreo significa que cuenta con más tiempo para dedicar a iniciativas empresariales estratégicas que hagan avanzar a la empresa.



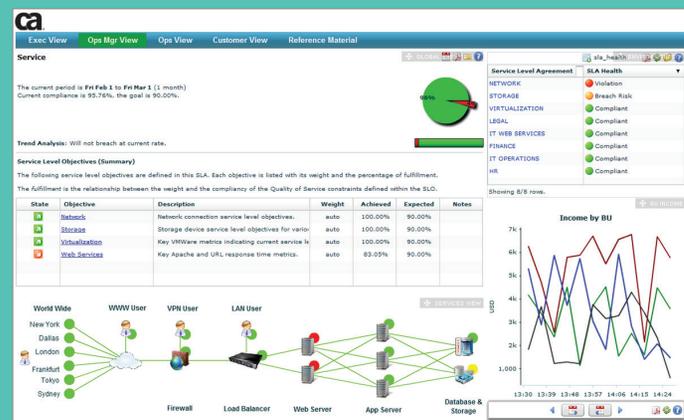
## Hasta un 25 %

CA Unified Infrastructure Management:

mejora la productividad del personal.<sup>6</sup>



Panel simple que muestra el estado general de cada servicio empresarial, cliente o aplicación.



La vista Operaciones contiene el estado de los servicios empresariales de TI y el desempeño de los SLA (acuerdos de nivel de servicio).

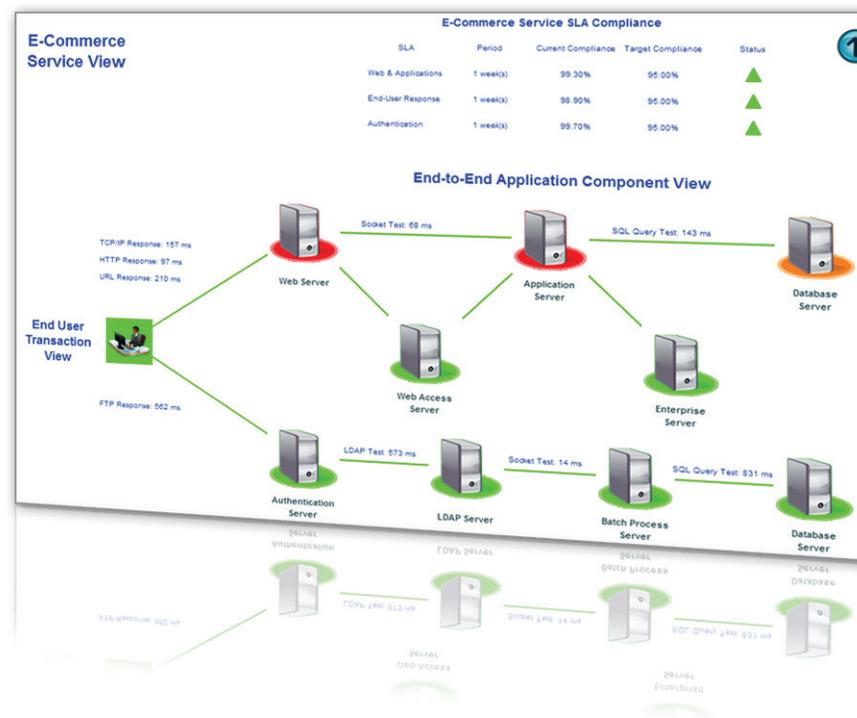
<sup>6</sup> IDC. *Unified Infrastructure Monitoring and Management Increases Availability, MTTR, and IT Staff Productivity* (El monitoreo y la administración de infraestructura unificada incrementan la disponibilidad, el MTTR y la productividad del personal de TI), (patrocinado por CA Technologies). Mary Johnston Turner. Octubre de 2013.

# Hincapié en la experiencia del cliente

Entre las características clave de CA Unified Infrastructure Management, se incluyen las siguientes:

- **Arquitectura “conectar y usar”:** permite la adición rápida y a pedido de capacidades de monitoreo nuevas sin tener que interrumpir el entorno existente con productos adicionales o soluciones complementarias.
- **Monitoreo centrado en el negocio y el cliente:** admite la suma de datos de monitoreo de fuentes de TI dispares, pero también ofrece API (interfaces de programación de aplicaciones) y SDK (kits de desarrollo de software) potentes que ingresan los datos del servicio al cliente en paneles personalizados para tener una idea completa de la experiencia del cliente.

La vista Servicio de comercio electrónico ayuda a garantizar que se ofrezca una experiencia del cliente positiva.

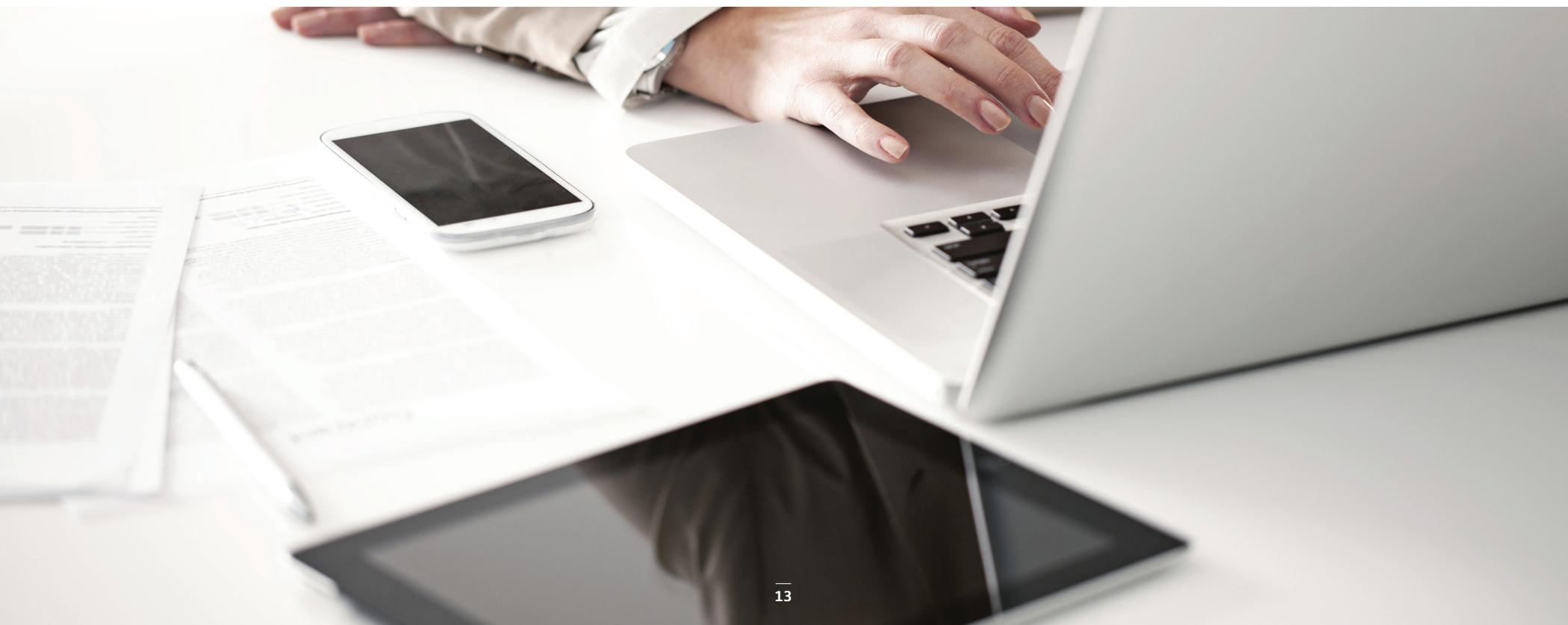


# Acercas de la solución de CA Technologies

CA Unified Infrastructure Management entrega las capacidades esenciales que se necesitan para ayudarlo a monitorear y administrar de manera proactiva las alarmas, el desempeño y los SLA, incluso en las más dinámicas y complejas implementaciones. En lugar de tener que implementar varias soluciones de punto, puede aprovechar CA Unified Infrastructure Management y obtener una sola plataforma para administrar sus servicios e infraestructuras de TI, tanto en las instalaciones como en la nube. Desarrollada para proveedores de servicios y clientes empresariales, CA Unified Infrastructure Management está diseñada como una plataforma para proporcionar monitoreo de TI escalable, flexible y confiable en todos los recursos de TI clave.

## **Con CA Unified Infrastructure Management, es más sencillo para su negocio hacer lo siguiente:**

- Generar un tiempo de posicionamiento rápido y una eficiencia óptima con implementación simplificada, facilidad de uso, administración unificada y mucho más.
- Aprovechar una única plataforma con una arquitectura extensible que puede ayudarlo a monitorear cada dispositivo y servicio que sea importante para su negocio.
- Aprovechar la visualización y la generación de reportes intuitivas y sofisticadas que ayudan a mejorar los niveles de servicio a través de la resolución acelerada de problemas y la prevención proactiva de problemas.



Para obtener más información sobre  
CA Unified Infrastructure Management, comuníquese  
con el representante de Ventas de CA Technologies  
o visite nuestro sitio web: [ca.com/ar/unifiedmonitoring](http://ca.com/ar/unifiedmonitoring).

CA Technologies (NASDAQ: CA) crea un software que impulsa la transformación en las empresas y les permite aprovechar las oportunidades de la economía de la aplicación. El software es el centro de cada empresa, en cada industria. Desde la planificación hasta el desarrollo, la administración y la seguridad, CA trabaja con empresas en todo el mundo para cambiar el estilo de vida, realizar transacciones y comunicarse, mediante entornos móviles, de nubes públicas y privadas, y centrales y distribuidos. Obtenga más información en [ca.com/ar](http://ca.com/ar).