



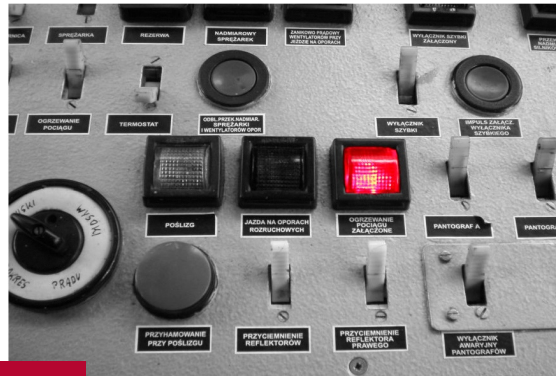
Esta madrugada el aire acondicionado de la sala de servidores dejará de funcionar y por la mañana la temperatura habrá alcanzado los 36°C • El sábado el sistema de intercambio de datos EDI que mantiene con clientes **se parará y nadie se dará cuenta** • El técnico que mantiene abierta la incidencia con el proveedor de comunicaciones por las caídas del último mes cogerá la baja dentro de una semana, y **sólo él conoce en qué estado se encuentra** • Hace una hora, el servidor de correo comenzó a rechazar los correos entrantes por falta de espacio en disco, pero **los técnicos han empezado a trabajar en ello ahora**, tras las quejas de un directivo • Cuando mira al CAU, sabe que el personal del proveedor no está cumpliendo con los Acuerdos de Calidad de Servicio, pero **no tiene datos para demostrarlo** • Justo ahora alguien de Comercial está descargando un archivo de 1.3GB, razón de que la videoconferencia que mantiene con los clientes de Barcelona vaya a una velocidad tan exasperante • Una batería del SAI fallará dentro de cinco días y **nadie lo sabrá** hasta que el fluido eléctrico se corte dentro de tres meses y nada mantenga los sistemas en funcionamiento • El hecho de que el servidor que mantiene el ERP lleve dos semanas con un consumo de CPU superior a 95% es la causa de su lentitud, y un problema que **debería preocupar a alguien, pero no lo hace...**

...porque nadie lo sabe.



Piense durante dos segundos en esos escenarios; son hipotéticos, pero nada descabellados. En realidad, nuestra experiencia nos dice que son bastante comunes. No se asuste; no estamos aquí para eso. En muchos casos, el impacto será menor. Algunas de las situaciones anteriores podría evitarlas con facilidad. Otras sólo con una inversión desorbitada. En cualquier caso, actuar lo antes posible reducirá el impacto de cualquier incidencia.

Pero, para eso, hay que saber lo que está ocurriendo: anticiparse cuando sea posible y reducir el tiempo de la crisis cuando no lo sea. Se dice que *No news is good news*, pero a la vista de las situaciones anteriores, sólo podemos asegurar que



© axelf en flickr

**No news is no news**

Aplicar la estrategia del avestruz a los problemas de la infraestructura TIC, consciente o inconscientemente no, es la solución a nada. No es necesario aplicar conceptos complicados o tendencias de seguridad de última hora; se trata simplemente de



U.S. Department of Defense

**Saber qué está pasando**

Como respuesta a todo ello, S2 Grupo lleva años desarrollando la herramienta emas, un sistema de gestión de eventos y alarmas implantado en grandes organizaciones nacionales de diferentes sectores, cuya aplicación al entorno TIC es emas-tic y que responde al principal objetivo de nuestra organización: **la gestión de la empresa en tiempo real.**

La gestión de eventos y alarmas no es una actividad más de S2 Grupo: es la base de nuestra filosofía.

No es fácil exponer todo lo que es emas en tan poco espacio.

No obstante, a continuación se muestran algunas de las características que lo convierten en una herramienta casi imprescindible para gestionar cualquier entorno TIC.

## Principales características

**Disponibilidad** Cualquier incidencia, registro o solicitud se encuentra disponible en cualquier momento para las personas autorizadas que necesiten consultarla o gestionarla, lo que unifica su tratamiento y gestión y simplifica su mantenimiento, aumentando la eficiencia.

**Trazabilidad** Cualquier cambio sobre un evento es registrado automáticamente por la herramienta, incluyendo, entre otras características, el usuario, la fecha y hora y el tiempo destinado a cada estado, garantizando la completa trazabilidad de las acciones.

**Acuerdos de Calidad de Servicio** En función del proyecto al que está asignado el evento, se define un Acuerdo de Calidad de Servicio que es posible consultar en todo momento. Esto permite monitorizar la calidad del servicio de áreas o proyectos concretos, previniendo penalizaciones contractuales.

**Colaboración** La utilización de las notas de trabajo por los diferentes usuarios que gestionan una misma incidencia permite facilitar la comunicación entre áreas, servicios o turnos de trabajo.

**Tiempo real** emas se integra con virtualmente cualquier agente o sistema de monitorización, lo que permite monitorizar en tiempo real la infraestructura TIC de la organización de manera centralizada, reduciendo significativamente el impacto de cualquier incidencia. Esto facilita la detección de patrones temporales o localizados geográficamente.

**Gestión de activos** emas incorpora un completo módulo de gestión integral de activos (CMDB), que cumple con el referencial ISO 20000 (ITIL). Este módulo permite inventariar cualquier activo, y establecer vínculos de relación entre ellos. Lo que no sólo facilita el control de los activos, sino que permite asociarlos a los eventos generados.

**Responsabilidad** Cualquier evento puede ser asignado tanto a un área como a una persona concreta, de modo que queda reflejado en todo momento quién es responsable de gestionarlo.

**Autorizaciones** La herramienta dispone de un sistema de gestión de autorizaciones online que permite que un responsable autorice la realización de una determinada acción, lo que simplifica los trámites burocráticos y evita demoras innecesarias.

**Gestión del conocimiento** La existencia de una base de datos de soluciones permite gestionar el conocimiento de un área, pudiendo mantener procedimientos operacionales en soluciones. Este módulo permite que un responsable valide la solución introducida, así como realizar búsquedas con diferentes criterios.

**Confidencialidad** A través de una estructura organizada en áreas de conocimiento y perfiles de acceso específicos, cada usuario dispone de acceso únicamente a los eventos que sus privilegios de acceso le permiten, según una filosofía *need-to-know*.

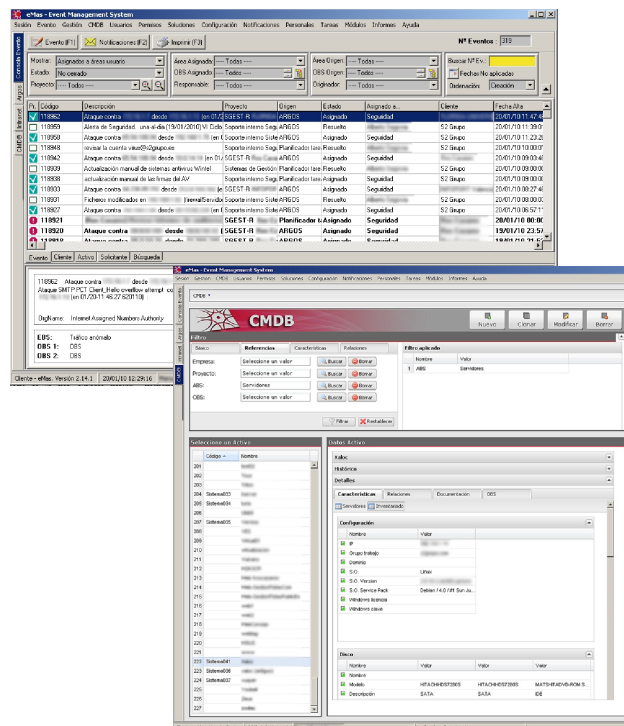
**Priorización** La existencia de códigos semafóricos y el cálculo algorítmico de prioridades permiten la identificación rápida de los problemas con mayor importancia o criticidad.

**Procesos** Es posible definir un número ilimitado de “eventos tipo”, en los que se especifican las etapas que se deben seguir para abordar la tarea que indica el evento. Esto permite concretar procedimientos documentales en un flujo establecido de pasos,

lo que facilita el seguimiento del evento y evita la omisión involuntaria de acciones fundamentales.

**Planificación** El módulo de tareas programadas permite la generación automática de eventos según los parámetros especificados en su definición, tanto en relación con las características del propio evento como del momento exacto de su generación.

**Personalización** Para cada “evento tipo”, es posible definir campos específicos que el usuario debe cumplimentar al crearlo o durante su seguimiento. Esto permite trasladar de manera transparente características particulares de procedimientos escritos con un enfoque práctico.

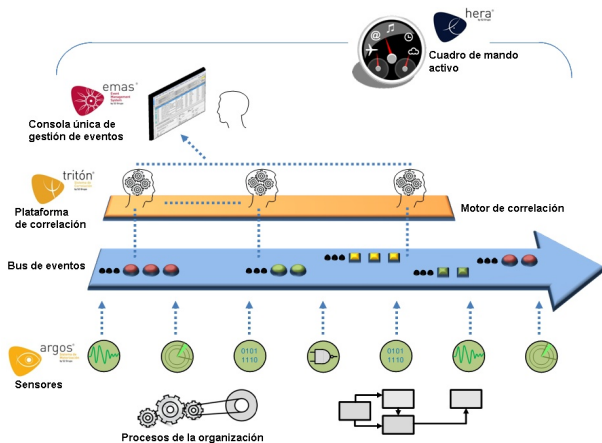


**Interfaz web** Para la introducción de incidencias por parte de los usuarios finales, emas dispone de un interfaz denominado emasWeb, que permite no sólo la introducción de incidencias y solicitudes por parte del usuario final, sino que éste pueda consultar el estado en el que éstas se encuentran.

**Comunicación** emas integra un completo sistema de comunicación vía mensajería instantánea, SMS y e-mail, con el objeto de mantener a los técnicos, responsables y usuarios finales informados de vencimientos de SLA e incidentes críticos.

## Otras piezas clave

Aparte de las características indicadas, aunque emas se integra con infinidad de aplicaciones y entornos de terceros, su potencial como herramienta de gestión de eventos y alarmas se multiplica cuando entra en conjunción con el resto de componentes desarrollados por S2 Grupo para la gestión de entornos TIC.



En el primer nivel, se encuentra **Argos**, la herramienta para monitorización de entornos TIC.

Constituida por sensores que monitorizan cualquier aspecto de la infraestructura TIC, constituye la fuente principal de información para el resto de componentes. Al mismo nivel, y como un agente de especial relevancia, se encontraría un sistema de recepción de llamadas CTI, cuya integración con emas facilita el seguimiento de las llamadas, y permite acceder a los detalles e incidencias previas del llamante, lo que mejora la atención al cliente y los tiempos de respuesta, evitando además la pérdida de llamadas.

En un segundo nivel, **Tritón** es una plataforma de correlación compleja de eventos y procesamiento de las incidencias remitidas por los agentes de primer nivel. A partir de reglas configuradas por el usuario, dispara eventos de mayor valor añadido en emas, incrementando significativamente la inteligencia y eficiencia de la herramienta. Éste resulta

un aspecto fundamental en la aplicación de emas a la monitorización de procesos de negocio, entrando ya en el ámbito de los sistemas BAM.

Por último, y en un nivel superior, se encuentra **Hera**, el Cuadro de Mando Activo en tiempo real desarrollado por S2 Grupo, que presenta la información relativa a los procesos monitorizados, a través de gráficas que permiten la visualización de los indicadores e identificación de tendencias temporales en su evolución. Esto permite a los gestores disponer de una visión global de la situación TIC en cualquier momento. Hera puede, por ejemplo, generar eventos al alcanzar el indicador de un proceso umbrales superiores a los establecidos como aceptables.

Cada una de las herramientas descritas realiza una tarea de captación, refinamiento y análisis, para ofrecer en cada momento la información que se requiere. Todas ellas hacen de emas una herramienta extraordinariamente potente no sólo para la gestión de entornos TIC, sino para cualquier proceso de negocio de la organización.



## Más información

Si está interesado en emas, conocer nuestras referencias o solicitar más información sobre nuestros productos y servicios, puede contactar con S2 Grupo a través del teléfono **902 882 992** o del e-mail [info@s2grupo.es](mailto:info@s2grupo.es). Estaremos encantados de atenderle sin ningún compromiso.