

Centros de servicio ITIL basados en SLEA

*Agregando valor a las operaciones de soporte
utilizando software libre y mejores prácticas*

www.onuva.com.ec

- Concepto integral
 - Comunicaciones unificadas
 - Gestión de problemas
 - *Conocimiento* operacional
- Aporta valor al negocio y al cliente
- Soportado en mejores prácticas
- Flexible, integrable, sustentable



**Conocimiento operacional:
monitorización, inventario, capacity planning et al.**

**Base de
conoc.**

**Incident
mgmt**

**Problem
mgmt**

**Change
mgmt**

**Release
mgmt**

Gestión de la configuración de plataformas de TI

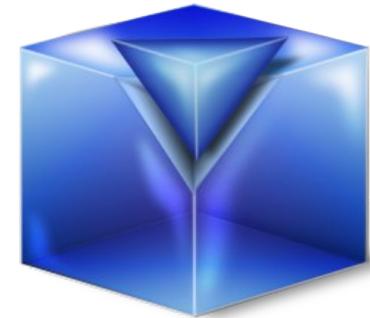
**Mensajería
instantánea**

**VoIP y
sist.
legados**

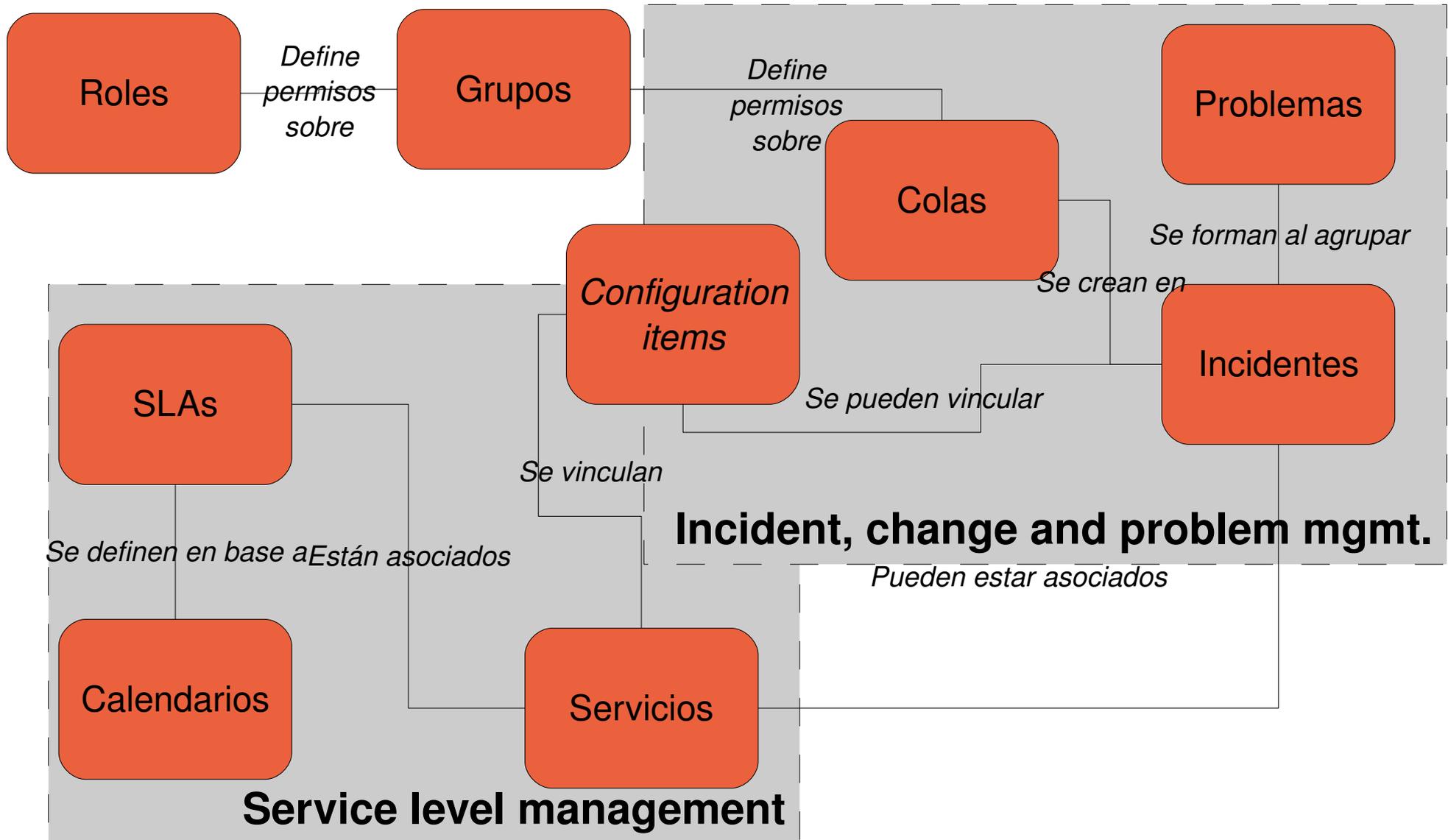
**Gestión de
*call center***

E-mail

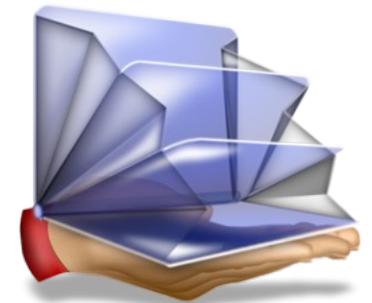
- Múltiples componentes flexibles e integrables
 - Correo electrónico
 - Mensajería instantánea
 - VoIP y telefonía legada
- Múltiples propósitos y alto impacto
 - Vía de entrada del cliente
 - Medio de interacción para analistas



- **OTRS::ITSM** es una solución adaptable y compatible con ITIL para gestión de servicios de TI
 - *Tickets (service calls=incidentes, problemas, RfC, solicitudes de servicios)*
 - Se proveen enlaces ITIL
 - CMDB y KDB/KEDB
- Perl y *SQL!
- Fácil de extender e integrar con sistemas legados



- **Monitorización**
 - Prelude, OSSIM, Zabbix, Nagios
- **Inventario HW/SW**
 - OCS Inventory-NG, GLPI
- **Estrategia**
 - Auditorías y reportes proactivos



- **CANTV (principal telco en Venezuela)**
 - OCS Inventory-NG, Request Tracker
- **CEMEX de Venezuela**
 - Asterisk, OTRS::ITSM, OCS Inventory-NG
- **Carrier regional USA**
 - Outsourcing de plataformas de servicio
 - Reportes e indicadores operacionales



- Soportados 100% en la flexibilidad de **SLEA**
- **Experiencia** probada en el mercado
- **Aportar valor** al negocio en todos los procesos
- Amplia **visión** de integración con sistemas legados y arquitecturas flexibles
- Estructuras de **costos** atractivas para las organizaciones

Centros de servicio ITIL basados en SLEA

*Agregando valor a las operaciones de soporte
utilizando software libre y mejores prácticas*

www.onuva.com.ec