

## La plataforma de control y automatización para procesos de TI

### Visión general

NetIQ® Aegis™ es una plataforma de software que modela, automatiza, mide y mejora los procedimientos y procesos basados en ITIL, aportando control y automatización a las TI. Como resultado, las operaciones de TI pueden conseguir mayor eficiencia y permitir unas estrategias de selección de las mejores herramientas de su clase para controlar gastos de operación.

### Problemas a los que se enfrentan las organizaciones

Hoy en día, las organizaciones de TI se enfrentan a una paradoja: asumir más demandas de la empresa, distribuir servicios cada vez más complejos, implantar tecnologías emergentes, y dar soporte a más usuarios, y todo ello con los mismos presupuestos o incluso con presupuestos más bajos. Nunca ha sido mayor la necesidad de deshacerse de las tareas repetitivas o poco importantes del personal de operaciones para liberarles para proyectos que mejoren el negocio.

### Solución

NetIQ aborda este reto con una solución de Automatización de Procesos de TI a la que llamamos NetIQ Aegis. NetIQ Aegis aprovecha las herramientas de gestión de TI y las competencias del personal ya existentes para capturar y automatizar procesos de bibliotecas de infraestructura de TI (IT Infrastructure Library - ITIL) o tareas repetitivas del manual de procedimiento, como actividades de cumplimiento de normativas, gestión de espacio en discos, gestión de cambios de servidores virtuales, programación de trabajos, y respuesta a eventos operativos o de seguridad.

NetIQ Aegis ofrece las siguientes capacidades:

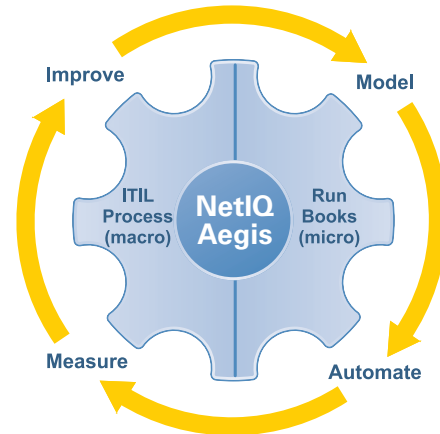
**Modelar procesos visualmente** con un diseñador de flujos de trabajo de tipo arrastrar y soltar. La creación, basada en asistente, de procesos del manual de procedimientos a partir de plantillas previamente creadas, le permite aprovechar el conocimiento de mejores prácticas para obtener rápidos resultados

**Automatizar y gestionar procesos** mediante una consola Web interactiva que presenta el progreso de los flujos de trabajo en tiempo real, acepta entradas cuando se le solicita, y permite la colaboración en torno a la información recogida y generada

**Medir y mejorar procesos** mediante informes incluidos que identifican oportunidades de mejora de procesos y proporcionan una medición objetiva del valor obtenido

**Integrar rápidamente con diversas herramientas de gestión de TI** mediante adaptadores generales y específicos. Los adaptadores también incluyen bibliotecas de actividades, que proporcionan funciones específicas para herramientas que se convertirán en componentes para la modelización de procesos.

**Correlacionar eventos y datos procedentes de múltiples herramientas** con el motor de correlaciones incluido, que



El ciclo de vida de Automatización de procesos de TI, desarrollado por NetIQ Aegis, permite la mejora continua de procesos a nivel macro y micro.

determina cuándo debería ejecutarse un flujo de trabajo y evita ejecuciones duplicadas o innecesarias: un diferenciador clave de NetIQ con respecto a productos de automatización de procedimientos menos sofisticados.

### Ventajas clave

NetIQ Aegis le ofrece la posibilidad de automatizar inmediatamente aspectos repetitivos y rutinarios de las Operaciones de TI, a la vez que proporciona la base para agregar esas tareas y conseguir el objetivo mayor de automatizar procesos que se extienden entre disciplinas, como los definidos por ITIL

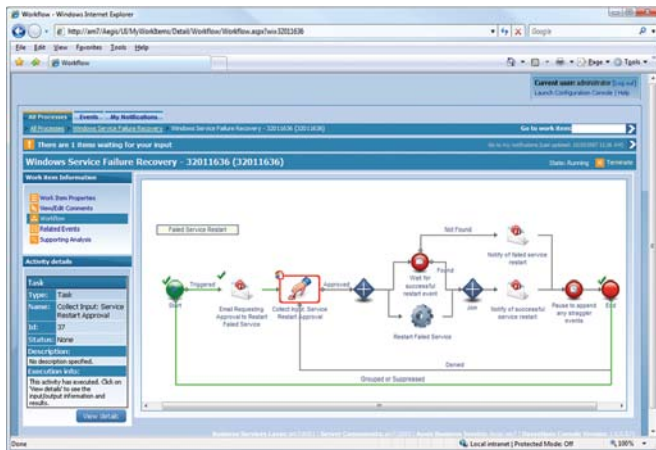
**Reduzca costes de licencias aprovechando sus inversiones ya existentes en software** - No hay necesidad de permitir e instalar nuevos agentes. NetIQ Aegis aprovecha sus herramientas de gestión ya existentes de forma más completa, lo que mejora el rendimiento de la inversión

**Reduzca costes de operación mediante la reducción del tiempo que lleva completar tareas manuales** - Mediante la automatización, NetIQ Aegis acelera la resolución de incidentes, la puesta en marcha, reduce los tiempos muertos y facilita la descarga de tareas rutinarias o prosaicas, de modo que operadores y administradores sean más productivos

**Compre NetIQ Aegis y obtenga así un motor de correlaciones** - NetIQ Aegis incluye un motor de correlaciones incorporado que reduce el número de eventos procedentes de múltiples fuentes y permite una resolución más rápida

**Facilite la disciplina operativa** - NetIQ Aegis le ofrece mayor control de las actividades diarias para una distribución más coherente de servicios, menor riesgo de error humano, y cumplimiento documentado de políticas de TI

# NetIQ Aegis



La consola de Operador de NetIQ Aegis es una moderna interfaz creada sobre tecnologías Web 2.0 como AJAX, que permite la presentación de cambios y actualizaciones sin tener que refrescar la pantalla.

## Diferenciadores clave

NetIQ Aegis aprovecha el "ADN NetIQ": más de una década de experiencia en Gestión de Sistemas y de Seguridad. NetIQ Aegis presenta varios diferenciadores clave:

**Disparos de procesos basados en eventos** mediante el motor incorporado, pero especializado, de correlaciones, que puede manejar elevados volúmenes de eventos para mejorar la escalabilidad

**Visibilidad de ejecución de procesos en tiempo real** a través de una moderna interfaz Web que admite colaboración para la localización de fallos

**Un compromiso con el desarrollo de adaptadores heterogéneos** para dar soporte a sus inversiones ya existentes en herramientas, a diferencia de los grandes proveedores de marcos de trabajo que fomentan su enfoque de mercado todo-o-nada

**Automatización de seguridad y cumplimiento** que aprovecha la experiencia de NetIQ en soluciones de gestión de políticas y seguridad

**El aprovechamiento significativo de sus inversiones** en NetIQ® AppManager®, NetIQ® Security Manager™, y otros productos NetIQ hace de NetIQ Aegis una elección obvia para los clientes de NetIQ.

## Ejemplos de posibilidades de utilización

Como tecnología general de Automatización de procesos de TI, las posibilidades de utilización de NetIQ son casi, literalmente, ilimitadas. Entre ejemplos comunes de cómo podría utilizarse NetIQ Aegis cabe incluir:

**Respuesta a eventos comunes** como un disco que se está llenando y necesita archivado o borrado de ficheros

**Actividades de mantenimiento rutinario** como reiniciar servidores como alternativa para problemas de memoria

**Soporte de ciclo de vida de incidencias** incluida correlación de eventos, población automática de tickets de seguimiento, y cierre automático

**Gestión de ciclo de vida de máquinas virtuales** coordinando

la gestión de creación, movimiento o borrado de hosts de máquinas virtuales

**Recuperación de desastres** que incluye la ejecución de pruebas regulares o la automatización de conmutación en caso de fallo hacia instalaciones alternativas

**Actualización de la CMDB** con cambios detectados mediante diversas herramientas, como NetIQ® Change Guardian™ o NetIQ AppManager

**Planificación de trabajos** para ejecutar tareas empresariales y sustituir costosas herramientas.

## Cómo funciona NetIQ Aegis

La arquitectura de NetIQ Aegis se diseñó para permitir el control de múltiples herramientas de gestión de TI de diversos proveedores, de acuerdo con flujos de trabajo de procesos previamente definidos que se ejecutan automáticamente cuando se programa su disparo mediante eventos o se inician manualmente.

Los siguientes componentes trabajan en conjunto para ofrecer la Automatización de procesos de TI:

**Adaptadores** - Proporcionan flujo bidireccional de datos y control de NetIQ y otros productos de gestión de TI

**Bus de servicios empresariales** - Normaliza datos procedentes de diversas fuentes para estandarizar los nombres de elementos de configuración y permite la herencia de grupos para reglas de correlación

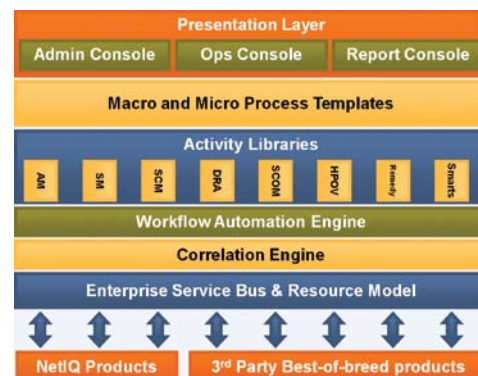
**Motor de correlaciones** - Filtra todos los eventos entrantes para reducir la carga de trabajo en el motor de automatización de flujos de trabajo

**Motor de automatización de flujos de trabajo** - Ejecuta procesos según flujos de trabajo previamente definidos mediante la invocación de productos de gestión de TI, como NetIQ AppManager

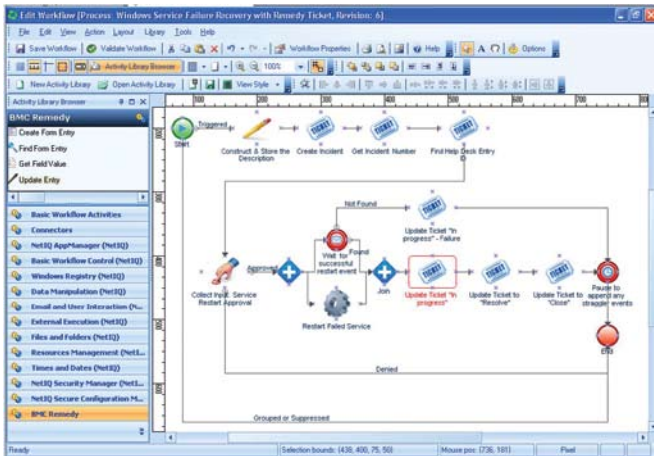
**Bibliotecas de actividades** - Proporcionan una lista de funciones disponibles para cada adaptador y actúan como componente de flujo de trabajo

**Plantillas de procesos** - Proporcionan conocimiento incorporado para acelerar el diseño de flujos de trabajo

**Capa de presentación** - Permite la interacción con NetIQ Aegis, adaptándose a las necesidades de usuarios específicos.



La arquitectura de NetIQ Aegis, creada para normalizar datos y controlar herramientas de gestión de TI, ejecuta procesos según el motor de automatización de flujos de trabajo.



El Diseñador de flujos de trabajo de NetIQ Aegis ofrece un entorno visual de tipo arrastrar y soltar para la modelización de flujos de trabajo de procesos; véanse las bibliotecas de actividades en la columna de la izquierda.

## Adaptadores NetIQ Aegis

NetIQ Aegis se ha diseñado para que interactúe con sus herramientas ya existentes de gestión y ejecute procesos de forma eficiente. Lleva esto a cabo mediante adaptadores específicos para herramientas comunes y adaptadores generales, que permiten la interacción con cualquier herramienta de gestión de TI.

**Funciones generales de adaptadores** - NetIQ Aegis cuenta con un número significativo de métodos para intercambiar datos y controlar herramientas, como interfaces de línea de comandos, interacciones directas con bases de datos, XML, servicios Web, registro Windows, interfaces de usuarios y correo electrónico

**NetIQ AppManager** - Los eventos se correlacionan y se convierten en disparos de procesos para automatizar acciones de respuesta y recuperación

**NetIQ Security Manager** - Alerta procesos de disparo para automatizar reacciones a amenazas a la seguridad y recopilación de datos de investigación

**NetIQ® Secure Configuration Manager™** - El quebrantamiento de políticas dispara procesos para remediar o documentar excepciones

**BMC Remedy Action Request System** - Pone a prueba o lee cualquier formulario o cambio, incluidos ticket, CMDB y entradas RFC

**EMC Smarts** - Automatiza la investigación y los pasos de recuperación para notificaciones y eventos; e integra datos, eventos e inventario con sistemas de seguimiento (ticketing), CMDB y muchos otros

**Microsoft System Center Operations Manager** - Mejora eventos, integra con herramientas de gestión de terceros, y automatiza respuestas a alertas y eventos

Actualmente se encuentran en desarrollo varios adaptadores específicos adicionales, que se lanzarán a lo largo de los próximos meses.

Se ofrecerán fichas técnicas actualizadas para los nuevos adaptadores, de modo que compruebe con frecuencia su disponibilidad en <http://www.netiq.com/products/aegis>

## Bibliotecas de actividades de NetIQ Aegis

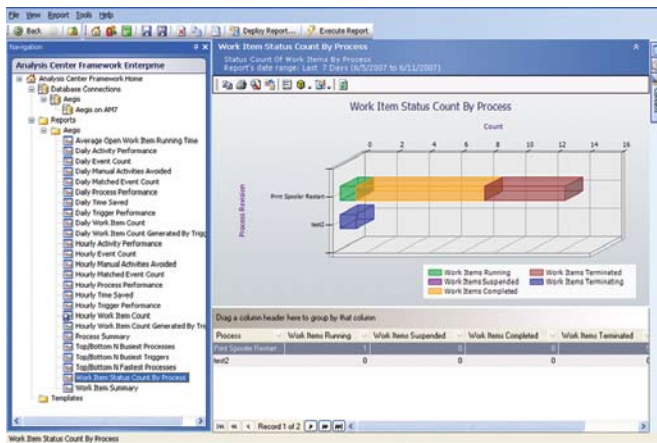
Las bibliotecas de actividades que se suministran con NetIQ Aegis son vitales para crear flujos de trabajo de procesos. Las actividades, simplemente, se arrastran y sueltan sobre el diseñador de flujos de trabajo y se vinculan con conectores lógicos para conformar un proceso completo. Cada adaptador que se añade a NetIQ Aegis incluirá nuevas actividades con funcionalidad exclusiva para esa herramienta.

Cualquier persona con conocimientos de programación .NET puede crear actividades nuevas que admitan aplicaciones exclusivas para las que no exista un adaptador proporcionado por NetIQ



Este menú muestra sólo algunas de las actividades disponibles en NetIQ Aegis. Estas actividades son los componentes para el diseño de flujos de trabajo. Cada adaptador incluye un conjunto de actividades para la herramienta o aplicación a que da soporte.

# NetIQ Aegis



NetIQ Aegis incluye numerosas plantillas de informes para encontrar áreas de mejora, como cuellos de botella de procesos, o para generación de informes de valor, como la cantidad de trabajo manual evitado mediante la automatización.

## Generación de informes para la mejora continua

Implementar la automatización de procesos es, simplemente, el primer paso para mejorar la provisión de servicios de TI y hacerla más eficiente.

Ningún entorno es estático, y ninguna implementación de proceso es 100% eficiente. Por tanto, debe incluirse un método para la mejora continua como parte del plan de despliegue. Para conseguir esto, debe contar con métricas porque, como nos enseñaba el Dr. Edward Deming, "lo que no puede medirse no puede mejorarse". Las métricas permiten una medición objetiva para determinar si los cambios están ejerciendo el efecto deseado, y pueden ayudar a identificar áreas que necesitan mejora.

Las métricas en NetIQ Aegis se centran en el rendimiento de procesos. Los informes pueden personalizarse, como la medición entre distintos rangos de fechas y tiempos. Entre algunas de las métricas específicas disponibles en la consola de informes de NetIQ Aegis se incluyen:

## Contactos

**NetIQ, An Attachmate Business - Sede Central**  
1233 West Loop South  
Suite 1800  
Houston, TX 77027  
TEL +1 713.548.1700  
FAX +1 713.548.1771  
info@netiq.com - www.netiq.com

**Oficina Central Para EMEA**  
Países Bajos  
TEL +31 172 505555  
info-emea@netiq.com

**Oficina Central Para España**  
TEL +34 911517111  
info-es@netiq.com

Para obtener una lista completa de nuestras oficinas en Norteamérica, Europa, Oriente Próximo, África, Asia-Pacífico y Latinoamérica, por favor, visite [www.netiq.com/contacts](http://www.netiq.com/contacts)

NetIQ, el logo NetIQ, AppManager, NetIQ Aegis, NetIQ Security Manager, NetIQ Secure Configuration Manager y NetIQ Change Guardian son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de NetIQ Corporation o sus filiales en Estados Unidos y otras jurisdicciones. Todos los demás nombres de empresas y productos pueden ser marcas comerciales o marcas comerciales registradas de sus respectivas empresas.

© 2009 NetIQ Corporation, todos los derechos reservados.

DS10830AMVO v6.0 PS 1008



- Tiempo medio de ejecución de elemento de trabajo
- Recuentos de eventos
- Actividades manuales evitadas
- Rendimiento de procesos
- Tiempo ahorrado
- Rendimiento de disparos
- Recuentos de elementos de trabajo
- Procesos descendentes más ocupados
- Procesos descendentes más rápidos

## Conclusión

NetIQ se fundó en 1995 sobre la noción de que existe una forma mejor de enfocar la gestión de TI de la empresa. En ese momento, los "marcos" empezaban a demostrar ser demasiado costosos, demostrando que una infraestructura de gestión que abarcara todo era demasiado difícil de implementar y gestionar. El enfoque más recomendable consistía en tratar de encontrar las mejores herramientas de su clase en cada caso.

El enfoque exclusivo de NetIQ en Automatización de procesos de TI pone el énfasis en crear el éxito desde el principio. Al centrarse en la automatización de tareas que consumen mano de obra, NetIQ Aegis ofrece a los directores de operaciones de TI ventajas inmediatas y ganancias rápidas, a la vez que ofrece una vía para el desarrollo de procesos inter-organizativos más amplios, como los definidos por ITIL. NetIQ aprovecha la infraestructura de gestión de TI ya existente en una organización sin necesidad de romper y sustituir herramientas actuales y sin necesidad de amplios contratos de consultoría. Lo fundamental de este enfoque ascendente es que su equipo de TI puede conseguir la madurez de procesos un paso cada vez, construyendo sobre éxitos que, finalmente, dan como resultado mejores niveles de servicio de TI, la aceleración de la capacidad de respuesta al negocio, y una mayor eficiencia de TI, sin distraer a los administradores responsables de ejecutar estos procesos.

Averigüe más sobre NetIQ Aegis en:  
[netiq.com/products/aegis](http://netiq.com/products/aegis)