



CENTRO DE MONITOREO
24x7x365

INTELI
CO
LAB



CENTRO DE MONITOREO 24x7x365

Intelicolab ofrece un Centro de Monitoreo que brinda el servicio de gestión de eventos de TI desde Costa Rica y El Salvador con infraestructura ubicada en todo Centroamérica, América Latina, México y los Estados Unidos de América.

San José, Costa Rica.
San Salvador, El Salvador.

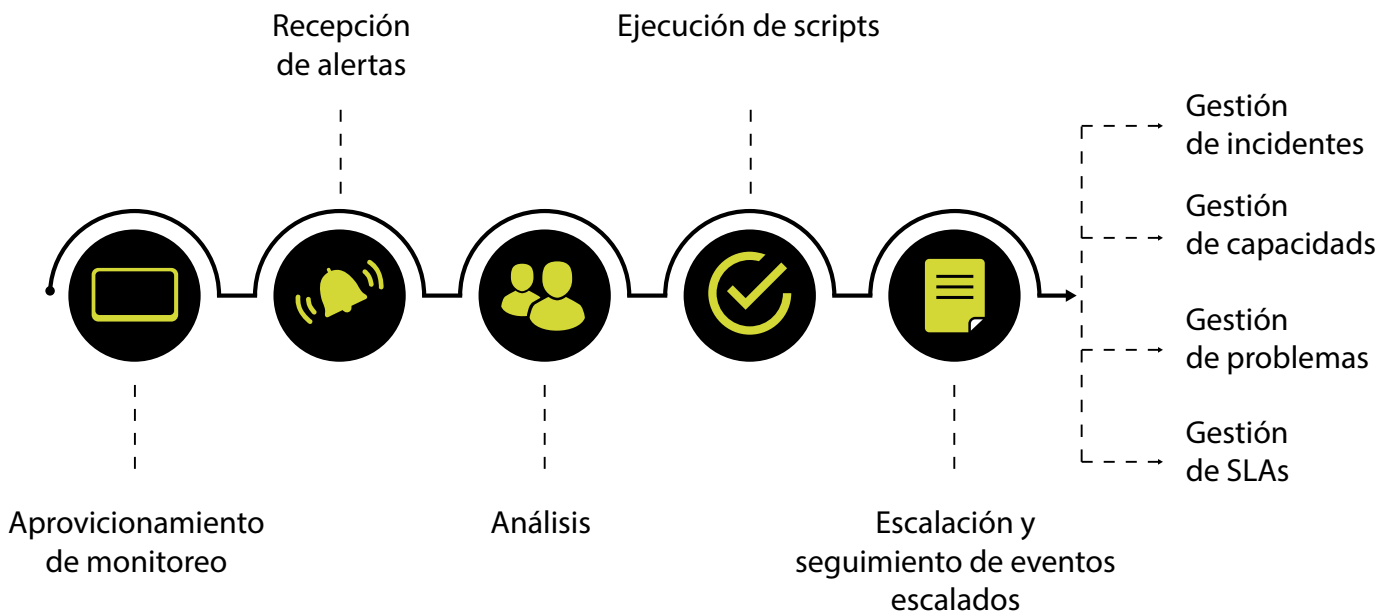




GESTIÓN DE EVENTOS EN MONITOREO

Según los conceptos que nos indican las mejores prácticas de ITIL y con más de 10 años de experiencia Intelicolab pone a disposición el servicio de Gestión de Eventos por medio del Centro de Monitoreo 24x7x365.

El proceso de Gestión de Eventos le permite dejar de recibir millones de alertas a celulares o correos electrónicos siendo el personal de Intelicolab quien las atiende. Bajo este servicio, nos integramos con el proceso de Gestión de Incidentes de nuestros clientes, evitando de esta forma que el personal del cliente reciba gran cantidad de alertas y atienda únicamente las que realmente impacten el servicio.



¿CUÁLES SON LOS BENEFICIOS EN IMPLEMENTAR GESTIÓN DE EVENTOS EN SU MONITOREO?

- ✓ Detección anticipada y oportuna de excepciones como posibles incidentes.
- ✓ Integración con otros procesos de TI del cliente (Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, Gestión de Cambios, SLAs).
- ✓ Aumentar el valor al cliente final con servicios con mayor disponibilidad y más alta calidad.
- ✓ Cuenta con supervisión de servicios 24x7x365.
- ✓ Escalaciones de excepciones directamente al área que debe prestar la atención.
- ✓ Filtrado de eventos y personal capacitado reducen la cantidad de excepciones escaladas en más de un 99%.
- ✓ Permite realizar correlación de eventos lo que brinda la posibilidad de determinar la causa de las diferentes excepciones.



¿POR QUÉ INTELICOLAB EN MONITOREO?

01 PERSONAL CALIFICADO

El Centro de Monitoreo de Intelicolab cuenta con personal técnico capacitado, experimentado y dedicado parcial o totalmente (dependiendo del tamaño de la organización) a la función y procesos de monitoreo. Esto incluye diversos componentes como:

- Instalaciones seguras para la operación de personal de monitoreo.
- Telecomunicaciones para conectividad del personal de monitoreo.
- Equipo de oficina (computadoras, monitores, escritorios, etc) para el personal de monitoreo.
- Personal técnico en jornada continua de trabajo para la función y procesos de monitoreo (8x5, 24x7 o similar dependiendo de las necesidades del negocio).
- Personal de supervisión de la función y procesos de monitoreo.

El personal técnico en:

- La administración del sistema de monitoreo.
- La operación del sistema de monitoreo.
- Los procesos de monitoreo (ITIL).

02 TECNOLOGÍAS ROBUSTAS

En nuestro Centro de Monitoreo contamos con las herramientas necesarias tanto de monitoreo, como de mesa de ayuda para cumplir con los procesos y mejores prácticas de ITIL y COBIT necesarios para entregar un servicio de gestión de eventos de alta calidad, se cuenta con:

- Un centro de datos con alta disponibilidad para alojar los sistemas.
- Uno o varios servidores físicos (opcionalmente virtuales) dedicados al monitoreo.
- Un software-motor central de monitoreo que dirige la ejecución de todos los monitores, la recolección de los datos, su procesamiento y almacenamiento y la generación de alertas de monitoreo.
- Un software-interfaz central de visualización, navegación, operación y generación de informes de datos de monitoreo.
- Un software-interfaz central de administración de la configuración del sistema de monitoreo.
- Un software central ("Mesa de Servicio") para la gestión integral de los eventos, incidentes, problemas, solicitudes, niveles de servicio, etc. relacionados con los procesos de monitoreo.

¿POR QUÉ INTELICOLAB EN MONITOREO?

03 PROCESOS DEFINIDOS

El Centro de Monitoreo de Intelicolab cuenta con el proceso de gestión de eventos formalmente definido, documentado y en operación para la gestión de TI, relacionados directamente con el monitoreo.

04 DISPONIBILIDAD HORARIA

Hoy en día las empresas necesitan que los servicios y operaciones estén disponibles la mayor cantidad de tiempo, debido a esto Intelicolab brinda el servicio de gestión de eventos en horario continuo las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año (24x7x365).

05 INSTALACIONES FÍSICAS ROBUSTAS Y SEGURAS

Nuestro Centro de Monitoreo se encuentra distribuido geográficamente en Costa Rica y El Salvador. En ambos casos las instalaciones del Centro de Monitoreo se encuentran en puntos medulares y estratégicos que disponen de:

- Múltiples vías terrestres públicas de acceso a las instalaciones.
- Fluido eléctrico garantizado mediante varias acometidas independientes.
- Conectividad a Internet garantizada mediante varios proveedores independientes.
- Controles físicos y electrónicos de acceso a las instalaciones.

06 RESPONSABILIDAD DE GESTIÓN

Nuestro centro de monitoreo tiene la responsabilidad de la gestión integral de todos los eventos de monitoreo detectados, según los alcances definidos en conjunto con el cliente.

En la presentación del servicio, Intelicolab será responsable de garantizar que toda excepción será gestionada y escalada al cliente, según:

- El proceso de gestión de eventos, según ITIL.
- Información compilada y disponible en la CMDB.
- Información compilada y disponible en la KDB.
- Instrucciones brindadas previamente por expertos al cliente.
- El criterio experto del técnico en gestión de eventos.
- La integración del servicio con el proceso interno del cliente para la gestión de incidentes se llevará a cabo como parte de la implementación inicial del proceso de gestión de eventos.

¿POR QUÉ INTELICOLAB EN MONITOREO?

07 GESTIÓN DE INFORMES

Como parte del servicio, Intelicolab elaborará un informe que deberá contener al menos:

- Los principales indicadores del proceso.
- El cumplimiento de los niveles de servicio.
- Mejoras o acciones correctivas al proceso.
- Tendencias o patrones generales detectados.
- Proyecciones de crecimiento del proceso.
- Recomendaciones generales para el cliente.

08 ESCALACIONES OPORTUNAS AL CLIENTE

Intelicolab ofrece diferentes posibilidades al cliente de ser informado al presentarse una excepción de acuerdo a la magnitud del mismo y definido por un proceso acordado en conjunto de manera previa, como por ejemplo:

- Enviar un correo electrónico
- Realizar una llamada telefónica
- Generar un ticket en una herramienta del cliente.

09 FILTRADO DE EXCEPCIONES

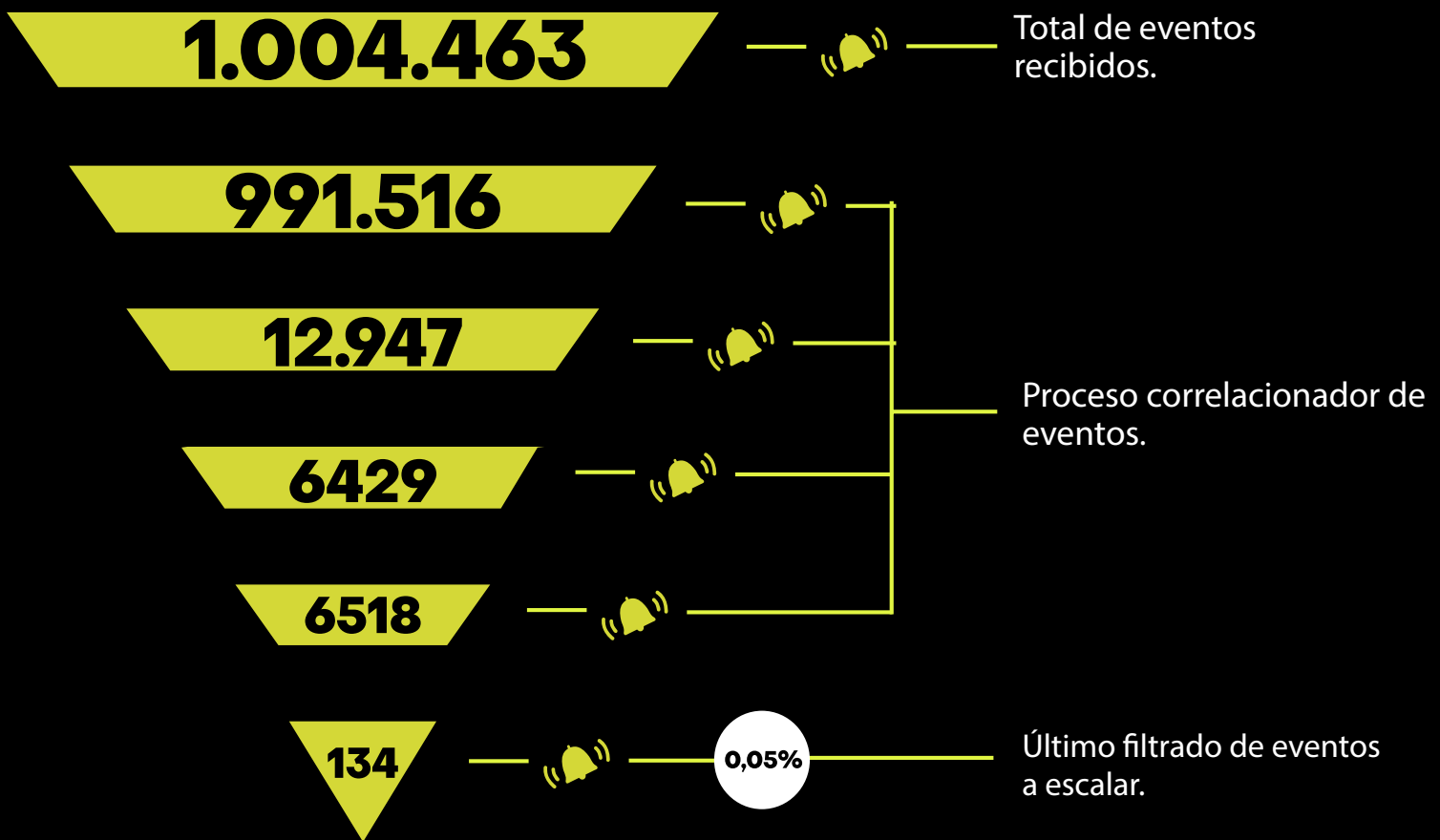
Con una correcta filtración de excepciones se evita gestionar eventos sin impacto real en un servicio y evitar detectar muy tarde eventos con importancia o impacto real en un servicio.

Intelicolab utiliza desde filtros automatizados hasta el nivel más alto realizado por el personal, a través de todos estos filtros se permite decidir si el evento merece una gestión profunda o debe ser descartado, aportando al cliente el valor que las excepciones escaladas son altamente probables incidentes reales con un impacto en los servicios que brinda al usuario final.

Además, con el filtrado de eventos el cliente se evita ser el frente de batalla que recibe gran cantidad de eventos.

¿POR QUÉ INTELICOLAB EN MONITOREO?

La siguiente figura muestra un caso real y exitoso de Gestión de Eventos, con una escalación del 0.05% de eventos registrados como excepciones.



*Métrica real de un cliente en el mes de julio del año 2020.

¿POR QUÉ INTELICOLAB EN GESTIÓN DE EVENTOS?

10 CORRELACIÓN DE EVENTOS

La correlación de eventos que realiza Intelicolab consiste en dimensionar la importancia del evento y establecer relaciones con otros eventos de manera que las escalaciones sean en menor cantidad y de acuerdo al impacto real del servicio.

11 VELOCIDAD DE DETECCIÓN


Intelicolab ofrece una temprana y rápida detección de acuerdo al impacto del evento en el servicio, lo que ayuda a lograr que las excepciones sean tratadas lo más rápido posible por parte de la organización.

CENTRO DE MONITOREO

El Centro de Monitoreo de Intelicolab brinda el servicio de gestión de eventos desde Costa Rica y El Salvador a infraestructura ubicadas en todo Centroamérica, América Latina, México y los Estados Unidos de América.



INTELI CO LAB

 +506 2258-5757

 www.intelicolab.com

 info@intelicolab.com

GRIDSHIELD S.A. © 2021.

Todos los derechos reservados.

Este documento y sus anexos son confidenciales.

INTELICOLAB es una marca registrada de GRIDSHIELD S.A.

ITIL, COBIT, NAGIOS, ICINGA, OTRS, OTOBO y LINUX.