



BUSINESS SERVICE MANAGEMENT

El objetivo de LightHouse es controlar el **nivel de servicio** y grado de eficiencia y efectividad de los servicios de negocio críticos existentes en una organización a través de **Cuadros de Mando** que visualicen de forma comprensible las métricas clave de su rendimiento.

Gracias a la cobertura que LightHouse ofrece y, en conjunción con las mejores prácticas **ITIL**, es posible proporcionar los mecanismos necesarios para lograr una completa **alineación de tecnología y negocio**, con el fin de seguir y alcanzar los acuerdos corporativos de niveles de servicio.

Mediante el **control del negocio** en tiempo real y la reacción rápida frente a incidentes, la empresa genera mejoras visibles en los resultados del negocio favoreciendo así la **credibilidad** de la organización en el sector y proporcionando mejores ratios de **satisfacción y fidelidad de clientes**, incidiendo directamente en un **retorno de la inversión** en Business Service Management.



CAPACIDADES TÉCNICAS GENERALES

- Nº Servicios de Negocio : **Ilimitado**.
- Volumen de Análisis de Eventos por Día: **100.000**
- Volumen Métricas por Día: **10 millones**.
- Volumen de reglas de impacto: **40.000 reglas**.
- Gestión de Impacto: **Tiempo Real**.
- Datos históricos de niveles de servicio acumulados por año: **50 millones**.
- Histórico de niveles de servicio: Hasta **6 años**.

BENEFICIOS CLAVE

TI

- **Gestión inteligente** de TI en base al negocio.
- **Mapeado** de los **componentes tecnológicos claves** en base a los servicios que soportan.
- **Alineación** de la **tecnología** con el negocio.
- **Filtrado de los eventos tecnológicos** que realmente afectan al negocio.
- **Control en tiempo real** del impacto sobre los servicios tecnológicos.

ITIL

- **Medición** de la alineación de tecnología y negocio en base a las prácticas ITIL realizadas.

Negocio

- Acceso a cuadros de mandos con **métricas clave** que definen el rendimiento de cada servicio de negocio.
- Utilización de una *vara de medir* única y corporativa.
- **Mejora en la calidad** de los servicios 24x7.
- **Control en tiempo real** de la disponibilidad y calidad de servicio de los servicios de negocio.
- **Incremento de la sensibilidad** de los suministradores de servicios de TI que afectan al negocio.
- **Ponderación coherente del impacto** en los servicios de negocio en base a :
 - Criticidad de los componentes de TI.
 - Criticidad de operaciones de negocio.
 - Criticidad de entornos o subservicios.
 - Tramos horarios de cada jornada.
 - Día de la semana.
 - Día del mes.
- Gestión del impacto de las **pérdidas planificadas** de TI sobre los servicios de negocio.

Clientes

- **Mejora en la calidad** de los servicios entregados.
- Percepción de mejora en la **satisfacción de los clientes** al reducirse los incidentes y reclamaciones.
- **Demostración tangible** de que los servicios de TI cumplen con las necesidades del negocio y de sus clientes.

Organización

- **Mejora en la comunicación** entre la dirección y los responsables de TI.
- Plena **autonomía de la dirección** de la organización para realizar seguimiento del estado y evolución de los servicios de negocio.
- Los **proveedores externos de servicios** pueden servirse de LightHouse como elemento diferenciador que permita incrementar su negocio mejorando la **transparencia, eficiencia y consistencia** de sus servicios de TI suministrados.

ROI

- **Reducción** de los **tiempos de identificación de los incidentes de TI** que realmente afectan al negocio.
- **Optimización** de la **gestión del esfuerzo** en acciones sobre TI en base al impacto en el negocio.
- **Incremento del rendimiento económico** del negocio al reducir los tiempos de resolución de incidentes.

ISO 20000

- **Reducción de tiempos y coste** para obtener certificaciones **ISO 20000**.