



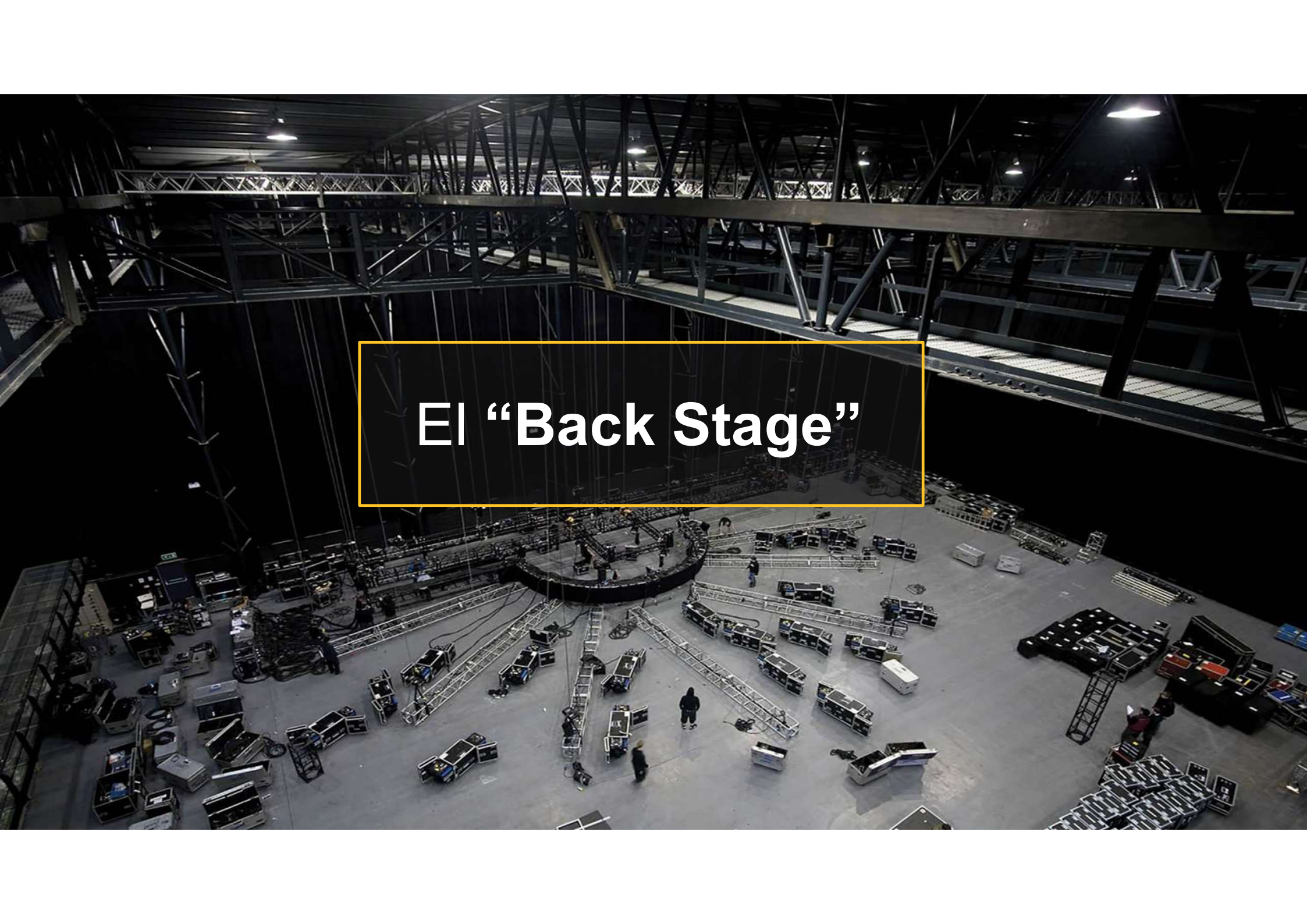
DIGITAL

- Servicios Gestionados y Mesa de Ayuda –

Managed & Outsourcing Business Unit

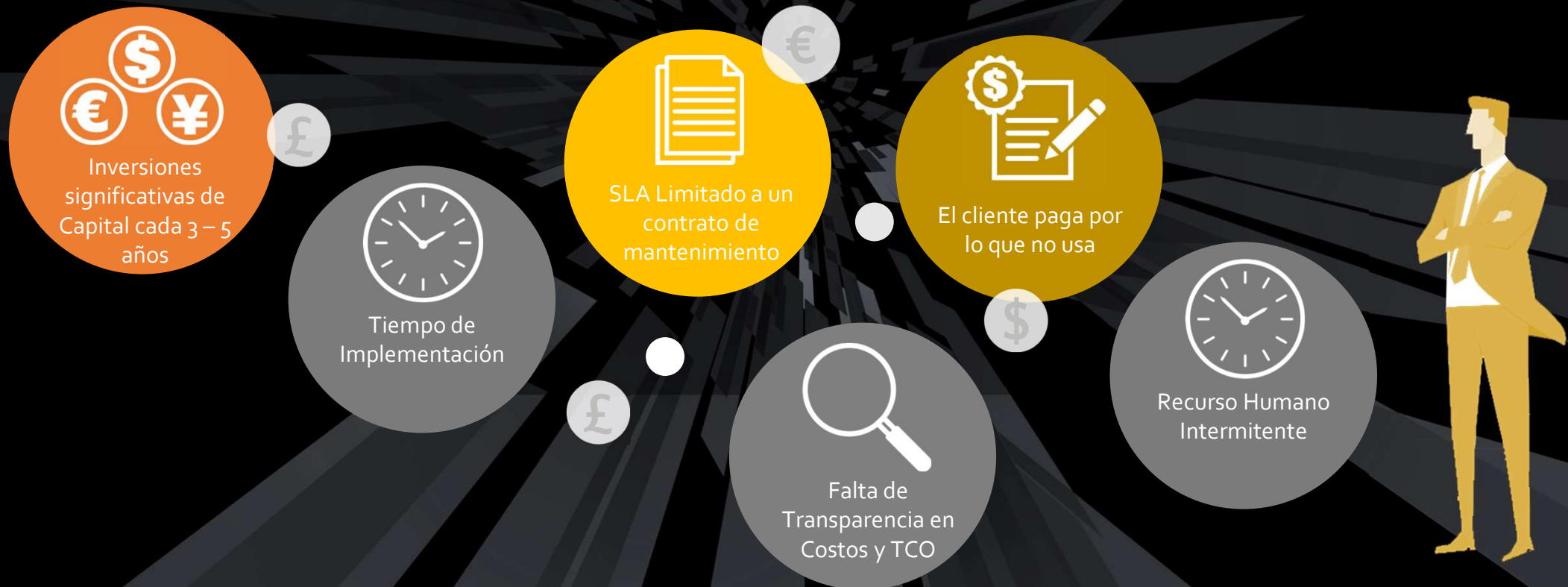


¿Qué hay detrás de una gran experiencia?

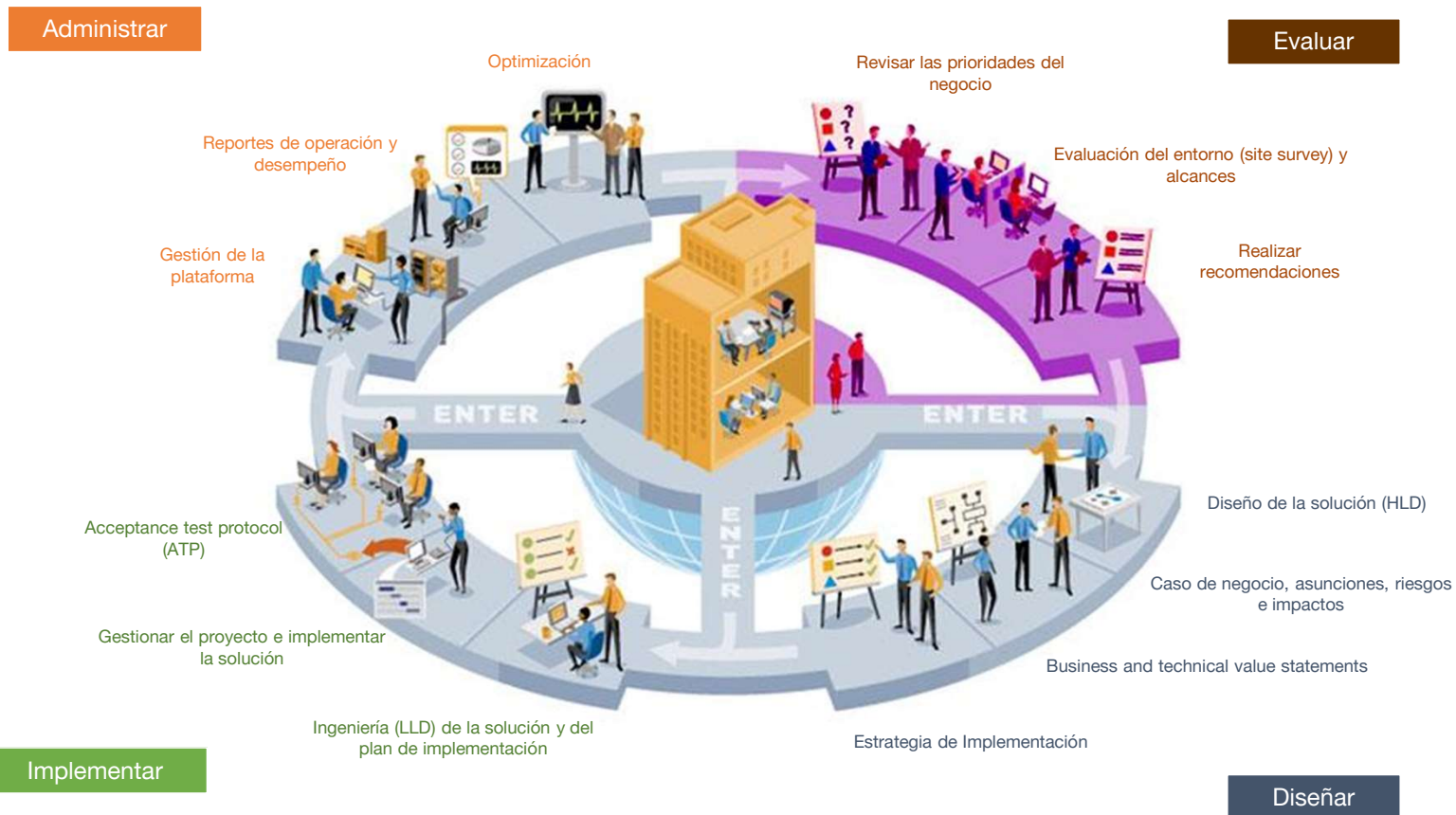
An aerial photograph of a large, dark event hall. In the center, a circular stage is surrounded by a large number of equipment cases, mostly black and silver, arranged in a radial pattern. Several people are visible on the floor, some standing near the equipment. The hall's structure is made of dark metal beams and trusses, with some lights visible on the ceiling. A yellow rectangular box is superimposed over the center of the image, containing the text "El 'Back Stage'".

El “Back Stage”

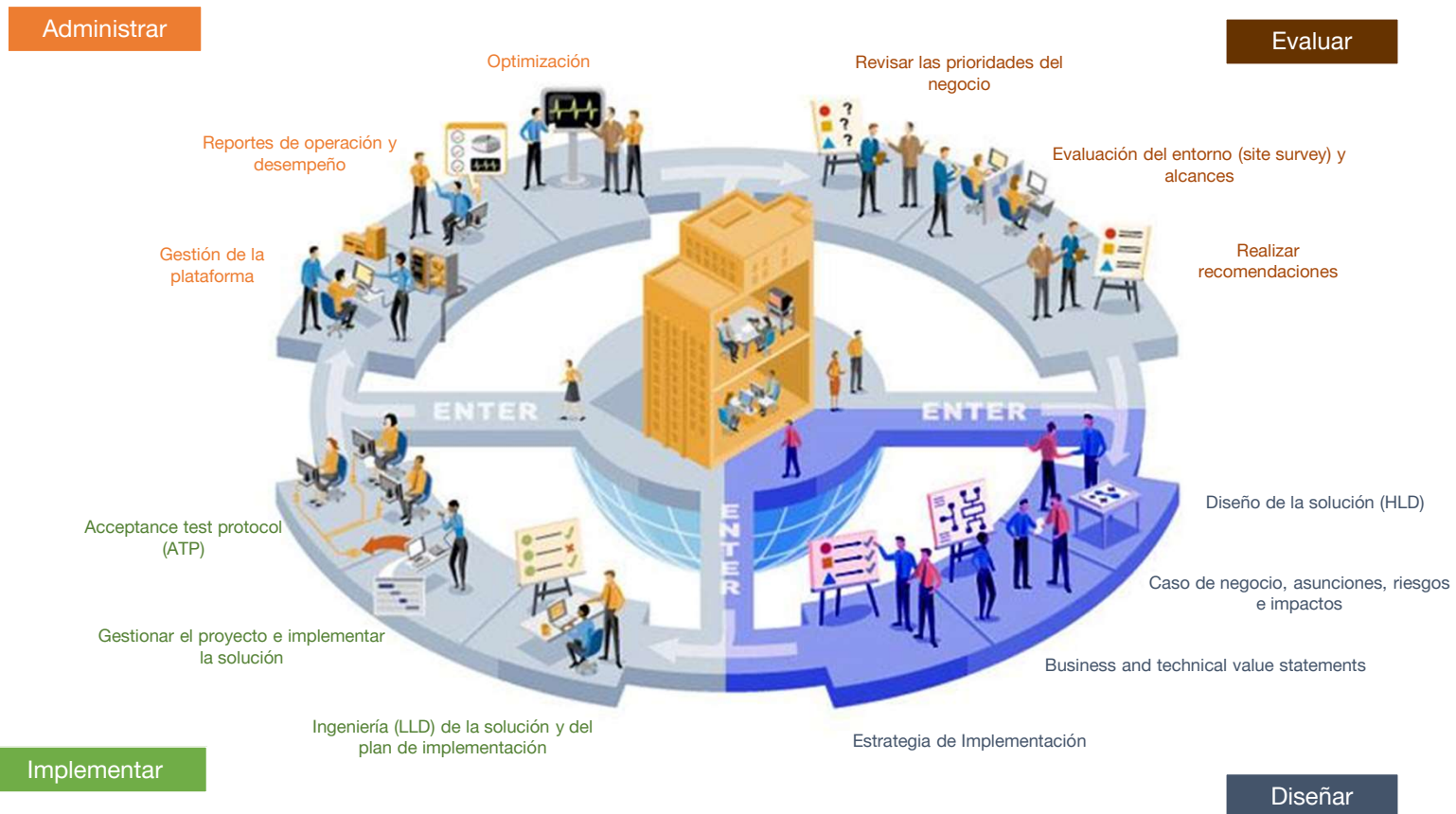
El problema...



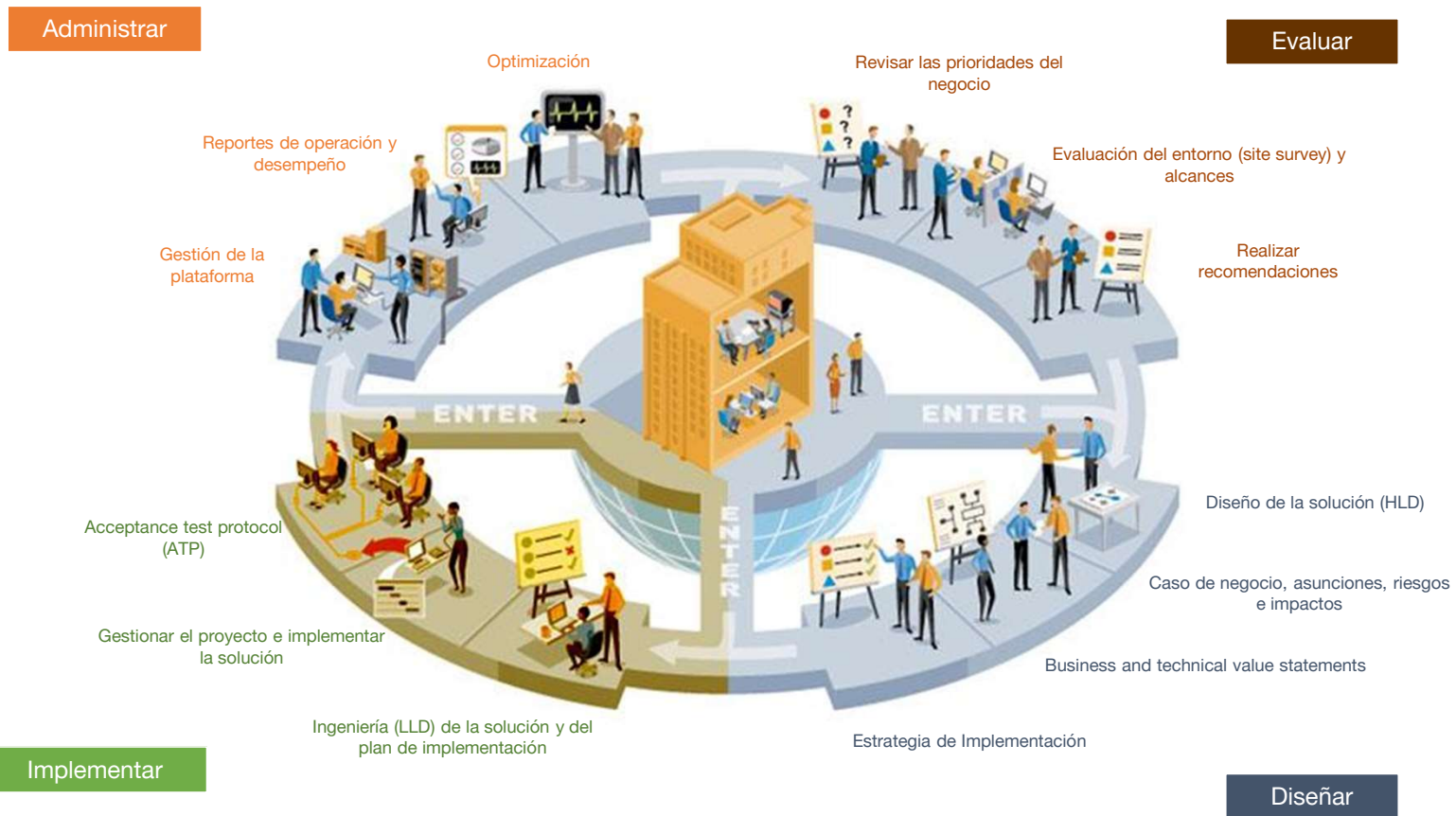
Ciclo de Vida del Servicio Gestionado



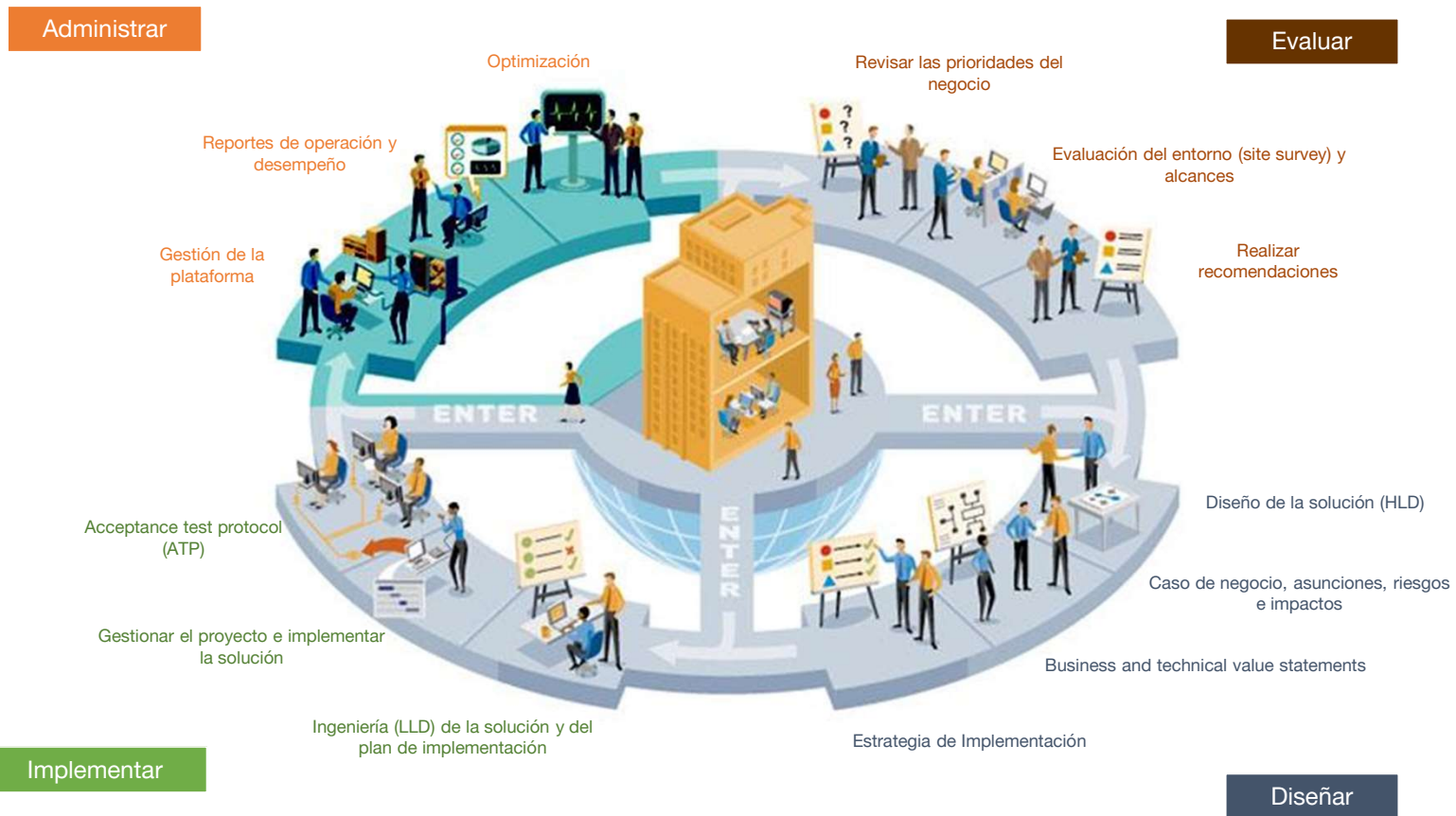
Ciclo de Vida del Servicio Gestionado



Ciclo de Vida del Servicio Gestionado



Ciclo de Vida del Servicio Gestionado



Servicios Profesionales





Consultoría

Consultores certificados

- Manejo de la comunicación
- Fusiones, desinversión – cambio del negocio
- Proveedores/alineación operativa, reducción de costos
- Garantía de servicio, desarrollo de la empresa
- Optimización de la red, estrategia de convergencia , etc.

Metodología

Evaluar la solución en conjunto y mesas de trabajo, creación de casos de negocios y planificación detallada

Evaluación

> Mesa de trabajo:

- Conocer la situación actual – revisión / manejo de los cambios
- Conocer los requerimientos y definir los alcances
- Definir los resultados y justificar la transición

> Evaluación conjunta de la solución:

- Manejo de los entregables del negocio:
- Visión clara con análisis financiero
- Recomendaciones efectivas y optimización programada

> Análisis:

- Negocio & financieros
- Revisión de estrategias
- Requerimientos de la solución

Diseño

> Diseño:

- Diseñar la solución utilizando elementos comprobados
- Combinar los productos y servicios adecuados.
- Diseñar el ambiente operativo y de soporte
- Propuesta técnica detallada
- Migración y plan de gestión de riesgos

> Validación:

- Probar la solución
- Gerenciar la transición
- Opcional, fase piloto



Gerencia de Proyecto

Gerentes de Proyecto:

Prácticas claves:

- Implementación de servicio
- Migraciones complejas
- Entrega de proyectos integrados

Metodología para PM

Synergy

Asegurando el tiempo de entrega

Project Manager

Implementación

- Gerentes de proyectos expertos
- Único punto de contacto
- Gerencia a todos los clientes, terceros y a empleados de Phitech Business Services
- Programación de las instalaciones y migraciones, reportes de estatus, control de cambio y análisis de riesgo durante la fase de implementación, facilitando las decisiones en el momento correcto
- Priorización de actividades y entregables de acuerdo con los requerimientos del cliente



Gerencia de Servicio

Gerencia de nivel de servicio

- Calidad, desempeño, capacidad, cambio, disponibilidad, seguridad...
- Gerencia de riesgo

Gerencia de problemas & incidentes

Agentes en centros de soporte al cliente:

- Monitoreo y Soporte 24x7
- Idiomas locales

Administración

Gerencia de Servicio:

- SLA punto a punto, permitiendo un desempeño consistente a través de toda la solución. Codificación en colores en los reportes para facilitar la interpretación
- Capacidad y planes de mejoras de servicio
- Gerente de servicio al cliente analiza los SLA como experto en operaciones y realiza recomendaciones proactivas, análisis de
- Portal Web de Servicio
- Optimización de soluciones
 - Expertos en todas las áreas técnicas especializadas a mano para el Gerente de Servicio al Cliente para consolidar las recomendaciones

Gestión de problemas e incidentes:

- Garantía automatizada de la detección proactiva de fallas
- Grupo de solución de fallas nivel 2 con el conocimiento del cliente
- Un único punto de contacto para solucionar problemas o dirigirla a la entidad de solución especializada
- Soluciones apropiadas de respaldo
- Administración de casos de Webvision SMS/email

DIGITAL

Servicio de Campo



Servicio de campo

Ingenieros de campo multi-disciplinarios

Grupos dedicados al servicio del cliente

Servicios claves:

- Procura, logística, configuración, envío, desarrollo, instalación
- Monitoreo en curso y soporte de mantenimiento

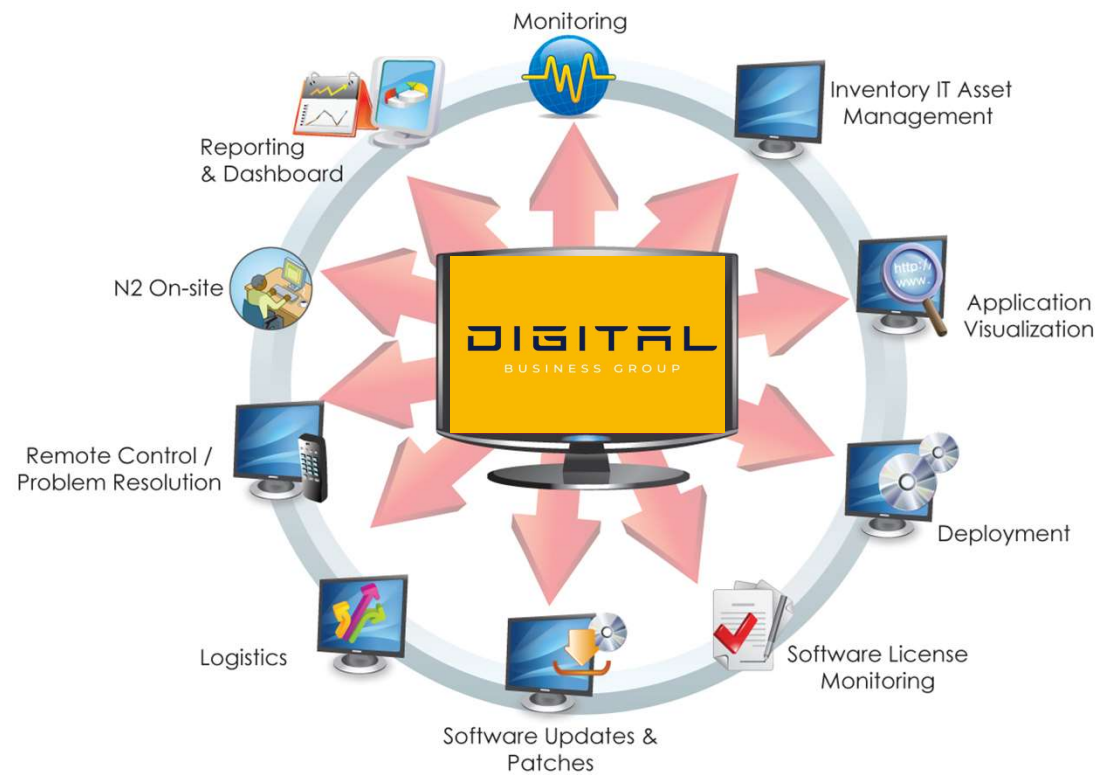
Implementación

- Soporte local con coordinación global
- Acuerdos de nivel de servicios, nacional y mundial
- Certificaciones claves

Gerencia

DIGITAL

Alcance de los Servicios Gestionados



Mesa de Ayuda 24/7

Descripción Básica del Servicio

- Atención Especializada a Nivel I y II según nuestra torre de especialidad
- Gestión de Incidentes y mitigación de riesgos
- Consultorías
- Administración de Base de datos, Aplicaciones, Sistemas Operativos
- Soporte 24 x 7 u 8x5xNBD
- Informes Mensuales de Sanidad de la plataforma

Requisitos generales / Responsabilidad del cliente

- Conexión segura para los consultores a la infraestructura a Administrar
- Línea base de la plataforma
- Sistema de Monitoreo implementado
- Contratos de servicios con los fabricantes

Niveles de Servicio

- Chequeo de Salud
- Monitoreo
- Generación de Reportes
- Manejo de Escalaciones
- Escalaciones de requerimientos críticos
- Solución de problemas básicos, coordinación con equipos de soporte para la resolución de problemas

Nivel 1 - Monitoreo

- Remediación basada en la resolución listada
- Copia de seguridad y restauración
- Gestión de solicitudes de servicios
- Gestión de incidentes first stop mejorando la experiencia del cliente
- Manejo de problemas de primer nivel
- Gestión del cambio

Nivel 2 - Operaciones

- Administración de aplicaciones finales
- Solución y resolución de problemas críticos para el negocio
- Gestión de incidentes en profundidad
- Gestión alto nivel del problema
- Análisis y determinación de la causa raíz
- Gestión del rendimiento y capacidad

Nivel 3 - Administración

Nivel 4 – A Medida

Nivel 5 – Staffing - Outsourcing



DIGITAL

Nuestra fortaleza es nuestro enfoque en tener un acuerdo de nivel de servicio (SLA) bien definido

- En Phitech creemos que los acuerdos de nivel de servicio (SLA) sólidos y claramente definidos son la clave para la tranquilidad del cliente.
- SLA – Fijos o customizados:
 - Nivel de servicio garantizado
 - Garantías de disponibilidad
 - Soporte y control remoto
 - Penalidades

 Efectividad en la resolución de eventos mensuales (EREM)
Service Desk
Registrados

Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
BanESCO	24,00	19,00	39,00	16,00	41,00	32,00	23,00	75,00	52,00	13,00	13,00	17,00	364
Todo Ticket	9,00	11,00	23,00	10,00	27,00	10,00	10,00	9,00	3,00	7,00	5,00	2,00	126
Total	33,00	30,00	62,00	26,00	68,00	42,00	33,00	84,00	55,00	20,00	18,00	19,00	490

Service Desk
Atendidos / Cerrados

Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
BanESCO	24,00	19,00	39,00	16,00	41,00	32,00	23,00	75,00	52,00	13,00	13,00	17,00	364,00
Todo Ticket	9,00	11,00	23,00	10,00	27,00	10,00	10,00	9,00	3,00	7,00	5,00	2,00	126,00
Total	33,00	30,00	62,00	26,00	68,00	42,00	33,00	84,00	55,00	20,00	18,00	19,00	490,00

Eventos Registrados vs
Eventos Atendidos

Eventos Mensuales	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Registrados en el mes	33,00	30,00	62,00	26,00	68,00	42,00	33,00	84,00	55,00	20,00	18,00	19,00	490,00
Atendidos en el mes	33,00	30,00	62,00	26,00	68,00	42,00	33,00	84,00	55,00	20,00	18,00	19,00	490,00
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

EREM ENERO – DICIEMBRE = 100 %

FUENTE: HP SERVICE MANAGER



DIGITAL

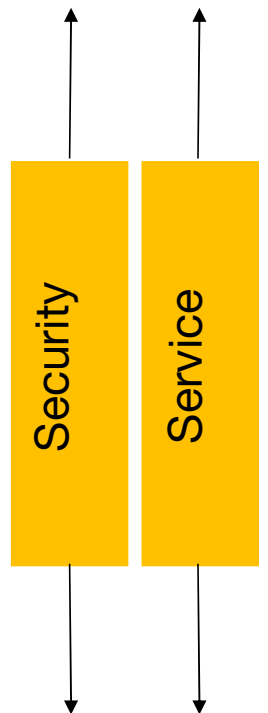
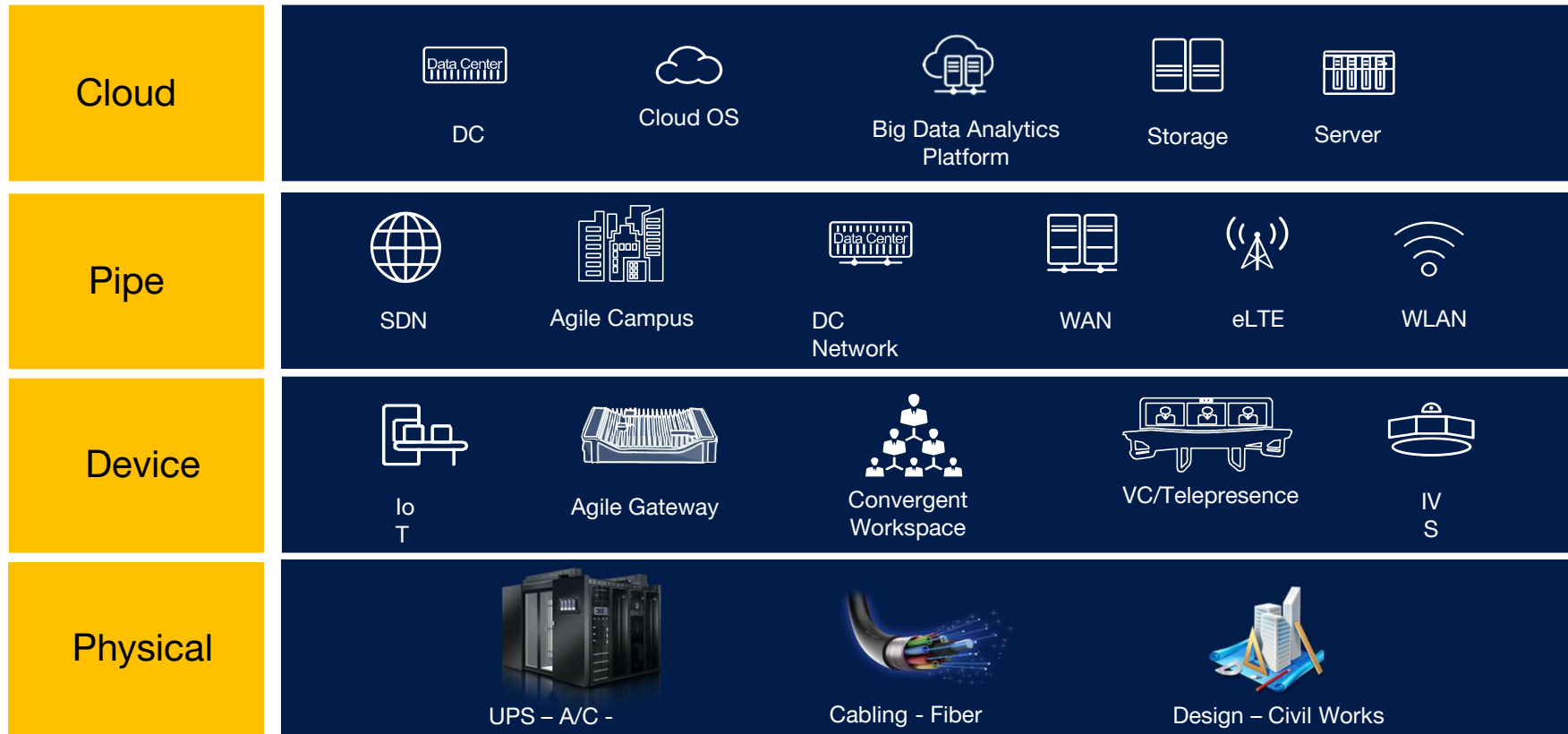
Monitoring as a
Service



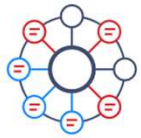
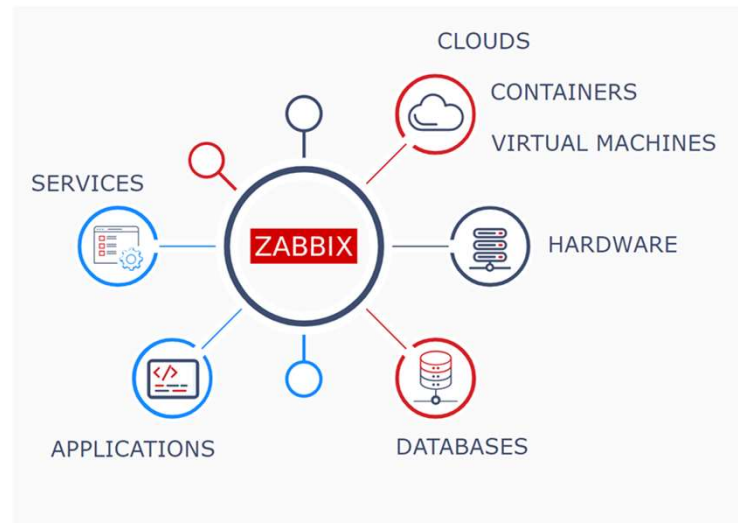
Servicio Gestionado de Infraestructura: Ejemplo de Routing & Switching	Monitoreo	Gestión
24X7 Monitoreo proactivo del equipo (hardware)		
24x7 Service Desk - Mesa de Ayuda (N1 - N2 - N3)		
Acceso al portal web para ver estatus en tiempo real		
Notificaciones electronicas		
Reporte con gestión y utilización de: Ancho de banda, interfaces, utilización de recursos.		
Gestión del SLA con los fabricantes		
Gestión de incidentes - analisis causa raíz		
Gestión de problemas - analisis causa raíz		
Gestión de configuraciones		
Gestión de contratos de mantenimiento con los fabricantes		
Analisis y recomendaciones proactivas		
Reportes customizados mensuales		
NetFlow, NetStream, and sFlow		
Remote network improvements (only when entire network in MS) ACL management (WAN/LAN input-output) Device interface configuration Modify networking routes Software upgrades requested by end customer QoS fine tuning based on customer defined bandwidth and applications Network interventions		

DIGITAL

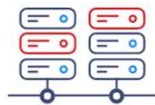
Monitorio End to End



Monitoreo de cualquier host



Monitoreo de red



Monitoreo del servidor



Monitoreo de nube



Monitoreo de aplicaciones



Monitoreo de servicios



DESKTOP PC



Temperatura

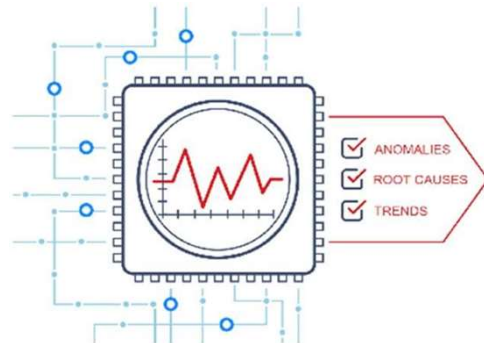


Battery



 .NET	 1C.Предприятие	 Active Directory	 ActiveMQ	 Alcatel-Lucent	 Cloudstack	 ClusterControl	 Confluence	 Cooling	 CoreOS	 HTTP	 HTTPS	 Huawei
 Alerta	 Android	 Ansible	 Antivirus	 Apache	 Couchbase	 cPanel	 D-Link	 Database monitoring	 Datacom	 IBM AIX	 IBM AS/400	 IBM MQ
 APC	 Appdynamics	 Application monitoring	 Arduino	 Arista	 DB2	 Debian	 Dell	 DNS	 Docker	 Ingress	 Intel	 InterSystems
 Aruba	 Asterisk	 Avaya	 AWS	 AWS CloudWatch	 Drupal	 Elasticsearch	 Eltex	 EMC	 Emerson	 IRC	 Jabber	 JasperReports
 AWS EC2	 AWS S3	 Backup	 Bacula	 Barracuda	 Exim	 Extreme Networks	 FS Networks	 Facebook Messenger	 Fedora	 JBoss	 Jenkins	 Jira
 Bigpanda	 Blue Coat	 BMC Remedy	 BorgBackup	 Brocade	 firebird	 Firewalls	 Flowdock	 Fortinet	 FreeBSD	 Julia	 Juniper	 Kafka
 Buffalo	 Bugzilla	 C#	 Capacity planning	 Cassandra	 FreshDesk	 Fujitsu Siemens	 Galera cluster	 Geckoboard	 Git	 Kubernetes	 KVM	 Kyocera
 Centos	 Ceph	 Check Point	 Chef	 Chrome extension	 Glassfish	 GLPI	 Go	 Google Apps	 Google Cloud	 Lenovo	 Lexmark	 Lighttpd
 Cisco	 Citrix	 Cloud Foundry	 Cloud monitoring	 Cloudera	 Google Maps	 Grafana	 Graylog	 Hadoop	 HAProxy	 Logstash	 Lucidworks	 LXC
 Cloudstack	 ClusterControl	 Confluence	 Cooling	 CoreOS	 High Availability	 Hipchat	 Hitachi	 HP Enterprise	 HP-UX	 Mattermost	 Mellanox	 Memcached

<https://www.zabbix.com/integrations>



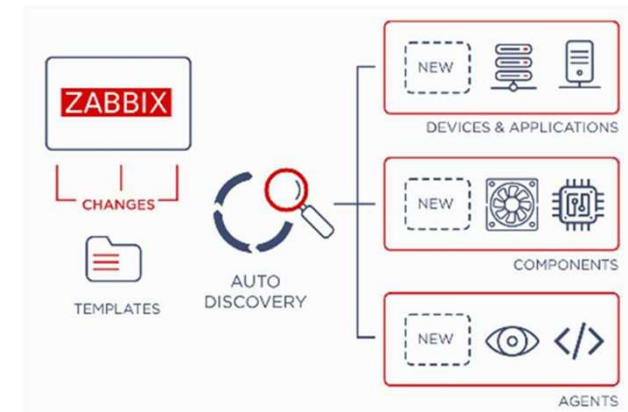
Detección de problemas automáticamente

- Definiciones flexibles
- Múltiples niveles de severidad
- Detección de anomalías
- **Predicción de tendencias.**

Autodescubrimiento

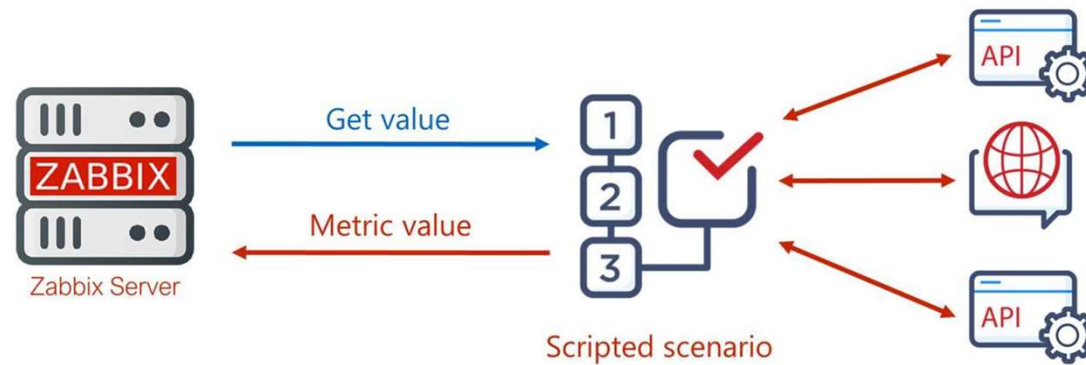
Monitoreo de ambientes dinámicos y extensos con mínimo esfuerzo.

- **Network discovery:** Detecta cambios y ejecuta acciones.
- **Low-level detection:** Crea alarmas y gráficos en el host.
- **Agent auto-registration:** Supervisión automática de nuevos equipos.



Soporte de monitoreo con escenarios sintéticos

- Creación de escenarios paso a paso directamente desde la interfaz gráfica
- Chequeos de disponibilidad complejos
- **Interacción compleja con diferentes HTTP APIs**



Monitorio - Networking

Use out-of-the-box templates to monitor all popular vendors' devices:



📶 Network performance

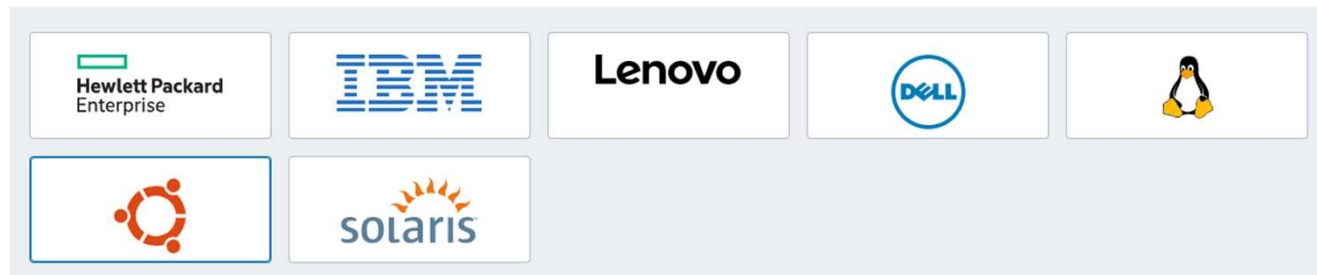
- Network bandwidth usage
- Packet loss rate
- Interface errorrate
- High CPU or memory utilization
- Number of tcp connections is anomaly high for this day of the week
- Aggregate throughput of core routers is low

📶 Network health

- Link is down
- System status is in warning/critical state
- Device temperature is too high / too low
- Power supply is in critical state
- Free disk space is low
- Fan is in critical state
- No SNMP data collection

📶 Configuration changes

- New device added or removed
- Network module is added, removed or replaced
- Firmware has been upgraded
- Device serial number has changed
- Interface has changed to lower speed or half-duplex mode



⚡ Server performance

- High CPU or memory utilization
- Network bandwidth usage
- Packet loss rate
- Interface error rate
- Number of tcp connections is anomaly high for this day of the week
- Aggregate throughput of core routers is low

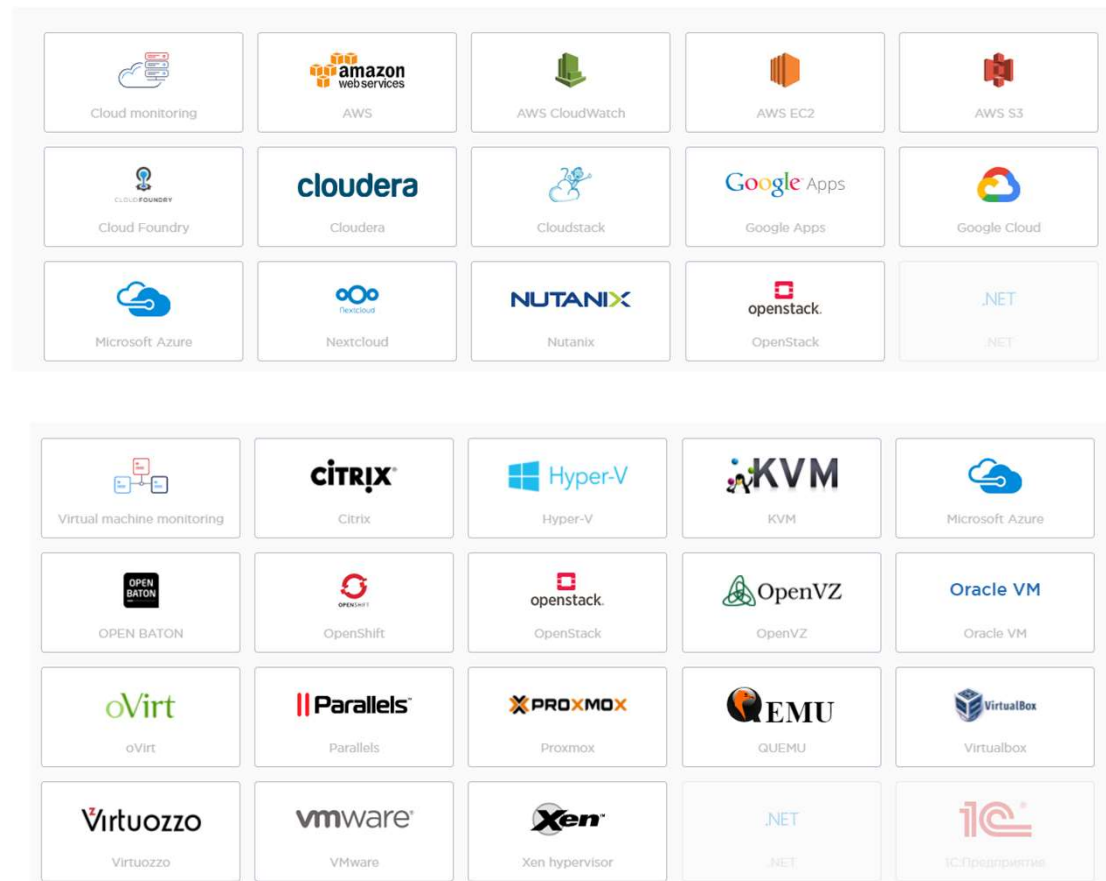
⚡ Server availability

- Free disk space is low
- System status is in warning/critical state
- Device temperature is too high / too low
- Power supply is in critical state
- Fan is in critical state
- No SNMP data collection
- Network connection is down

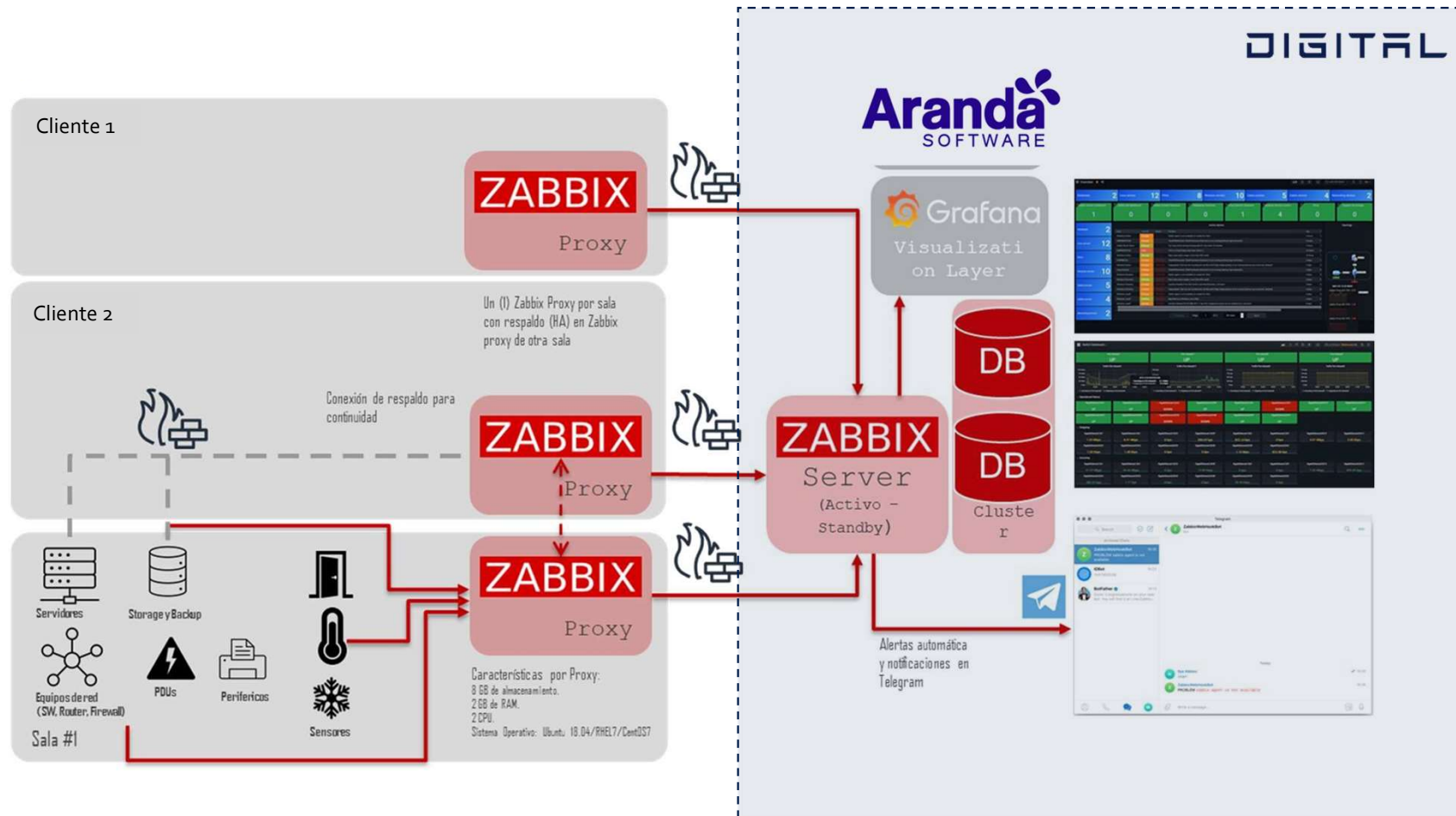
⚡ Configuration changes

- New components added or removed
- Network module is added, removed or replaced
- Firmware has been upgraded
- Device serial number has changed
- Interface has changed to lower speed or half-duplex mode

Monitorio – Clouds & VMs

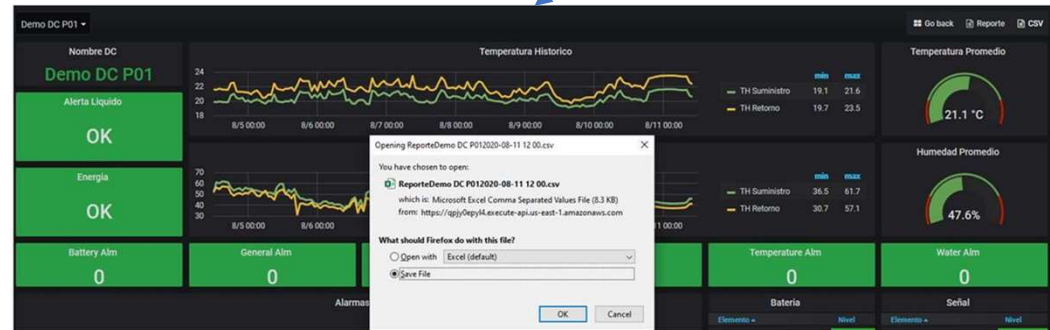
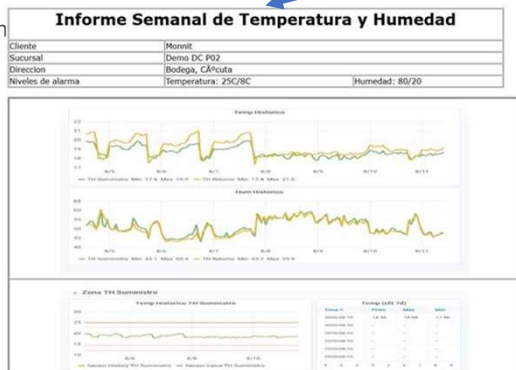


DIGITAL Arquitectura del Servicio de Monitoreo



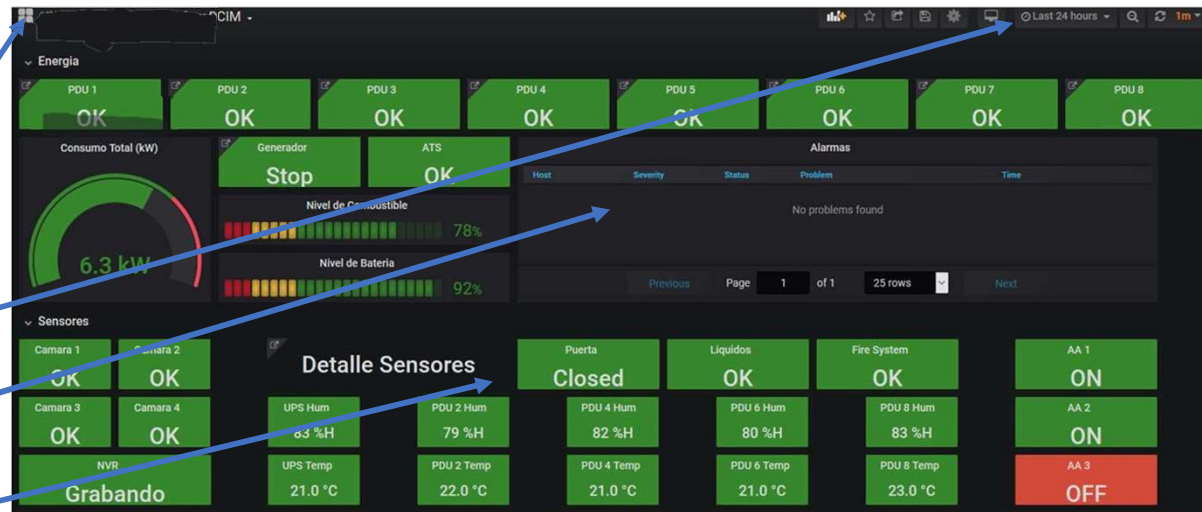
Elementos clave del tablero

- Capacidad de generar reportes en formato HTML y/o CSV.
- El reporte cambio de acuerdo a la Selección de período / rango de tiempo (minutos, horas, días, semanas, años)
- Totalmen



Elementos clave del tablero

- Selección de localidad (cuando se tienen varios sitios monitoreados)
- Selección de período / rango de tiempo (minutos, horas, días, semanas, años)
- Resumen de alarmas
- Estado de PDU, Generadores, Puertas de Rack, Detección de agua, temperatura, humedad, sistemas de climatización, nivel de batería y combustible en tablero de control



Maps

Minimum severity Average

Edit map



All maps / Europe



Dashboard

Device Management
Versión 9Query Manager
Versión 9CMDB
Versión 8Service Desk
Versión 8

aGame1

Cantidad de casos en la mesa

Cantidad de casos por grupos

Casos Abiertos

Casos dentro y Fuera del SLA

Casos Gestión de Carr

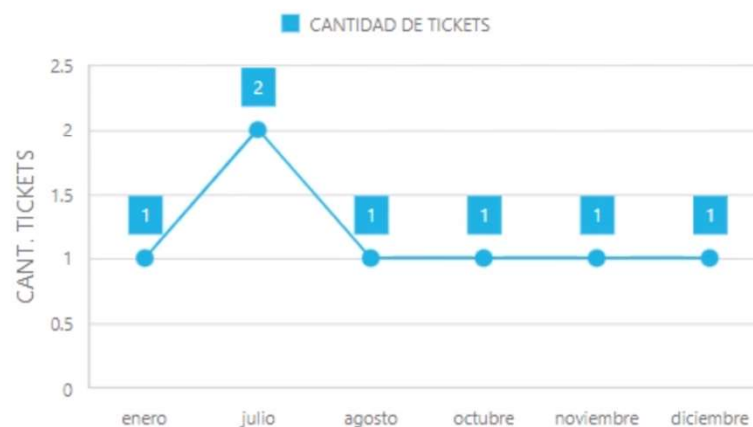
Gestion de Cambios

15/7/2020

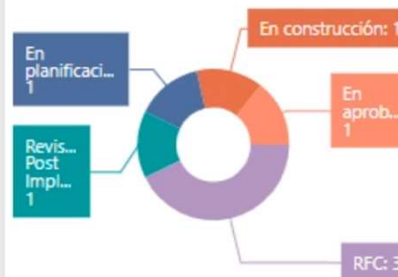
18/1/2022

julio de 2020 septiembre de 2020 noviembre de 2020 enero de 2021 marzo de 2021 mayo de 2021 julio de 2021 septiembre de 2021 noviembre de 2021 enero de 2022

CANTIDAD DE CASOS POR MES



ESTADO



GRUPO CON MAS ...

7
TOTAL TICKET3
DENTRO DEL SLA1
POR VENCER3
VENCIDOS

CATEGORIAS CON M...

CATEGORIA	CANTIDAD DE C...	USUARIO AFECTA...	CANTIDAD DE...
Cambios Norma...	4	Roger Campos Bri...	4
Cambios Preapr...	2	Willian Antonio G...	1
Con...			

USUARIOS CON MAS ...

USUARIO AFECTA...	CANTIDAD DE...
Roger Campos Bri...	4
Willian Antonio G...	1

TIPO DE REGISTRO

TIPO DE REGISTRO

DETALLE

NRO DE CASO	TIPO DE CASO	TIPO DE REGISTRO	F.REGISTRO	ESTADO
1	CAMBIOS	Correo Electrónico	15/7/2020	En construcción
2	CAMBIOS	Correo Electrónico	15/7/2020	En planificación
	CAMBIOS	Correo Electrónico	5/8/2020	RFC
	CAMBIOS	Correo Electrónico	29/10/2021	RFC
6	CAMBIOS	Correo Electrónico	18/11/2021	Revisión Post Implementa

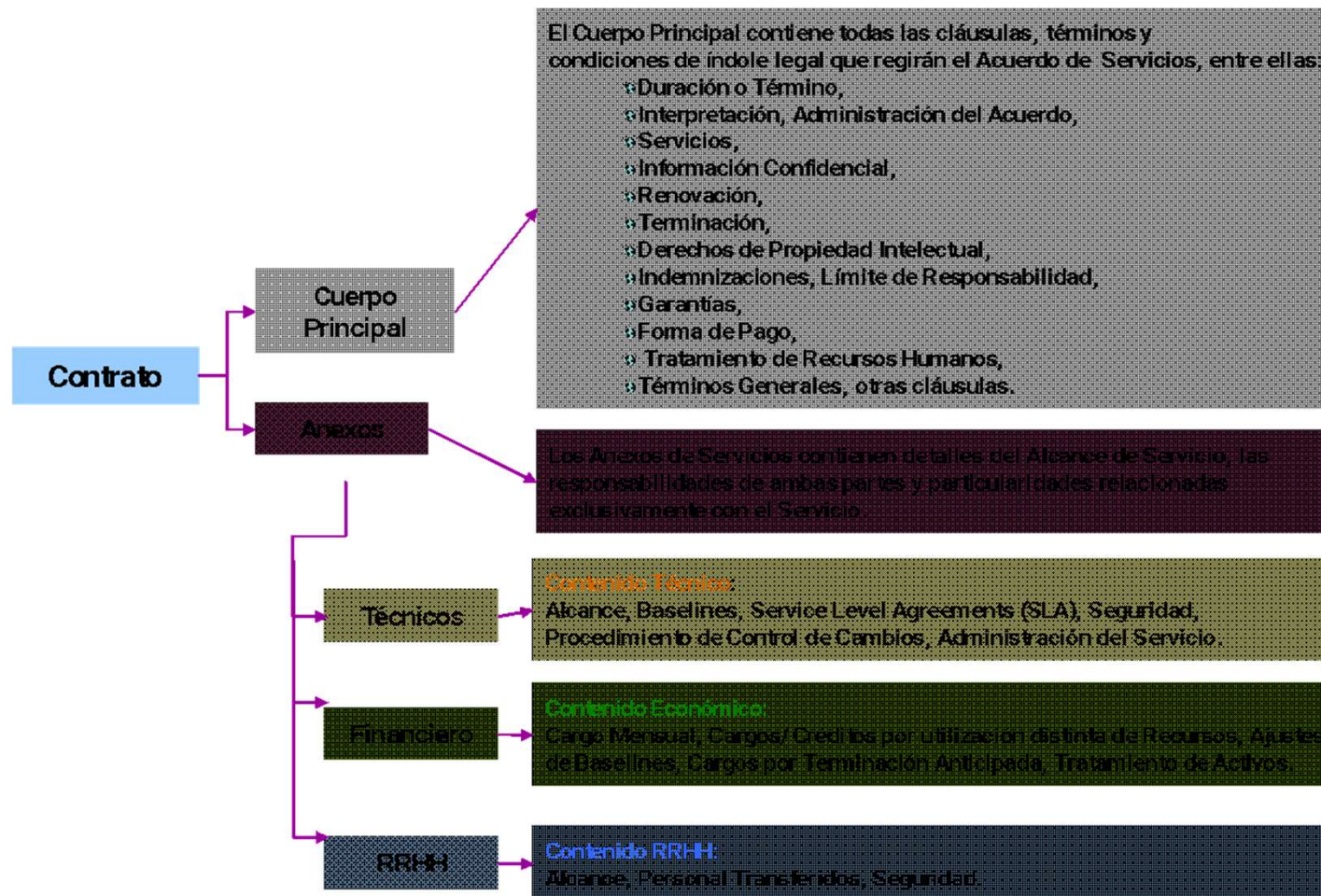


45:30



Request control





DIGITAL

Gracias.... Thank You