



El Gestor de Servicios eATIC: el Service Desk de código libre

The eATIC Service Manager: the open source Service Desk

◆ Javier Otero, Jordi Giralt y Jordi Valls

Resumen

El presente artículo describe las principales características del Gestor de Servicios eATIC, una aplicación estructurada y orientada al proceso, que proporciona herramientas para gestionar, realizar informes y mejorar todos los procesos de gestión de servicios TIC. Es rápida, sencilla, fácil de usar y presenta herramientas para facilitar la comunicación entre el usuario y el prestador de servicio.

Palabras clave: gestión de servicios, eATIC, TIC, procesos, ITIL.

Summary

This article describes the main characteristics of the eATIC Service Manager, a structured, process-oriented application that provides tools for management, creating reports and improving all of the ICT service management processes. It is quick, simple and easy to use, and it offers tools for communication between users and the service provider.

Keywords: service management, eATIC, ICT, processes, ITIL.

◆
En el año 2006, UPCnet puso en marcha un nuevo sistema de información web orientado a mejorar la gestión de todos los procesos implicados en la presentación de estos servicios TIC

◆
El Gestor de Servicios eATIC está focalizado en la adopción de tecnologías de software libre

1. Introducción

UPCnet es la empresa del Grupo UPC creada por la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) para la prestación de servicios en todos los ámbitos de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones (TIC). Actualmente presta servicios TIC a más de 45.000 usuarios, una red de datos con más de 15.000 puntos de acceso, más de 2.000 intranets para la docencia, la investigación y la gestión, servicios de telefonía para más de 4.500 líneas, y más de 10.000.000 de accesos mensuales a páginas web gestionadas.

En el año 2006, UPCnet puso en marcha un nuevo sistema de información web orientado a mejorar la gestión de todos los procesos implicados en la presentación de estos servicios TIC. Este sistema, llamado **Gestor de Servicios eATIC**, es uno de los principales resultados del "Plan de Sistema de Información de UPCnet 2005-2008" que está focalizado en la adopción de tecnologías de software libre.

2. Descripción de la plataforma

El **Gestor de Servicios eATIC**, es una aplicación desarrollada por UPCnet utilizando como base el framework de software libre Apache Open For Business (comúnmente denominado OFBiz). OFBiz proporciona una arquitectura común que utiliza un completo modelo de datos y una colección de componentes fáciles de comprender, extender y personalizar. De hecho, esta capacidad de personalización de la herramienta fue el motivo determinante que llevó a escoger la plataforma OFBiz, además de su modularidad y escalabilidad.

Más que un ERP en sí mismo, OFBiz se puede considerar un framework Java para desarrollar soluciones ERP a medida que incorpora un motor de workflow, arquitectura orientada a servicios (SOA), independencia de la base de datos y cumplimiento de estándares.

Además de OFBiz, la arquitectura básica de todo el sistema incluye:

- Sistema operativo Linux
- Servidor de aplicaciones Tomcat
- Servidor web Apache
- Gestor de bases de datos PostgreSQL
- Servicio de autenticación contra OpenLDAP mediante CAS (Central Authentication Server)

FIGURA 1. ESQUEMA GENERAL DE FUNCIONAMIENTO DE OFBiz

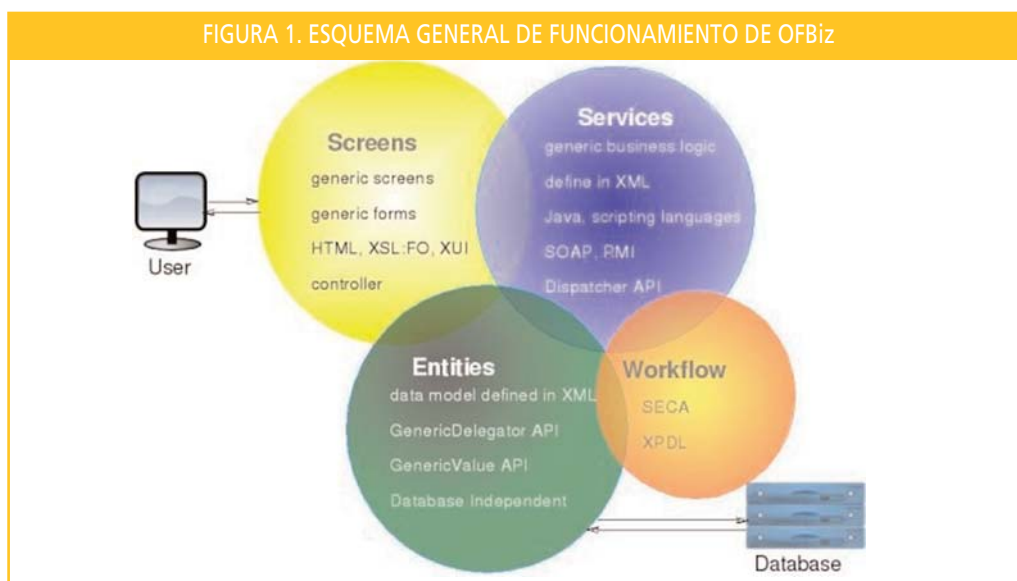
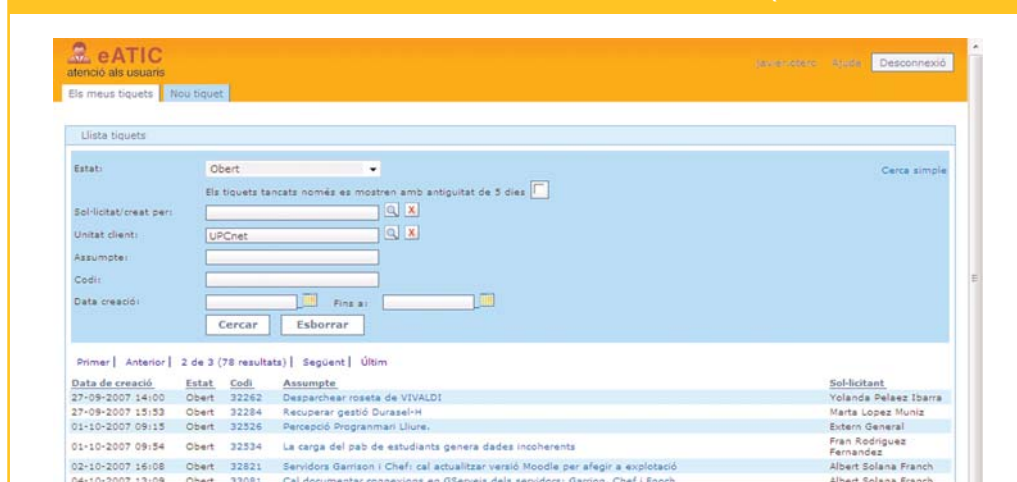


FIGURA 2. EJEMPLO DE LA VENTANA DE GESTIÓN DE TIQUETS



Una de las actividades principales a las que da soporte es el registro y seguimiento de los tickets de los usuarios

Los tickets de los usuarios pueden ser incidencias, peticiones, consultas, quejas o propuestas de mejora

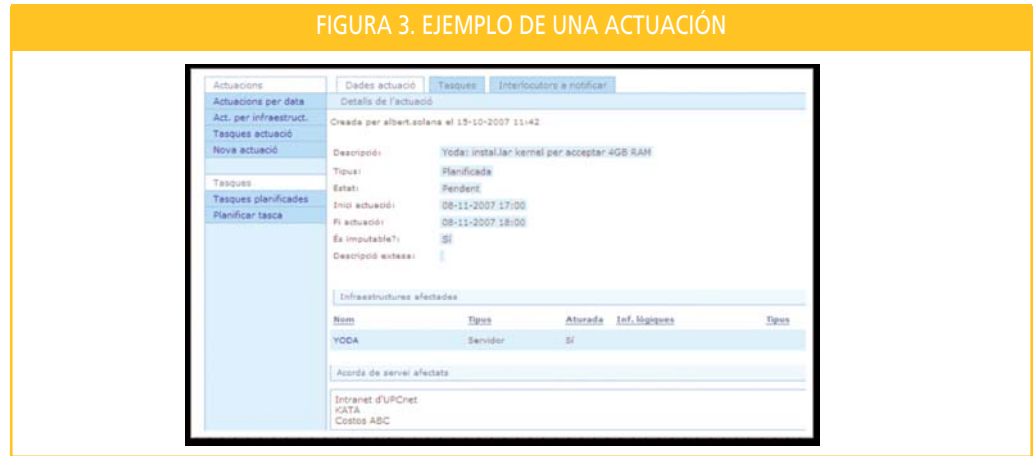
3. Funcionalidades

Las principales actividades a las que da soporte son:

- Registro y seguimiento de los tickets de los usuarios, ya sean incidencias, peticiones, consultas, quejas o propuestas de mejora.
- Gestión de las unidades cliente de los servicios (identificando el rol de los diferentes usuarios que pertenecen a la unidad cliente).
- Gestión del catálogo de servicios prestados y de los acuerdos de servicio pactados con los clientes.
- Inventario de los elementos físicos (hardware) y lógicos (software, servicios de infraestructura) que permiten prestar los servicios.
- Registro y seguimiento de las actuaciones que se realizan sobre las infraestructuras.
- Gestión integral de la comunicación con los usuarios de los servicios...
 - 1) en relación a la resolución de sus tickets.
 - 2) en relación a novedades, paradas, averías, etc.



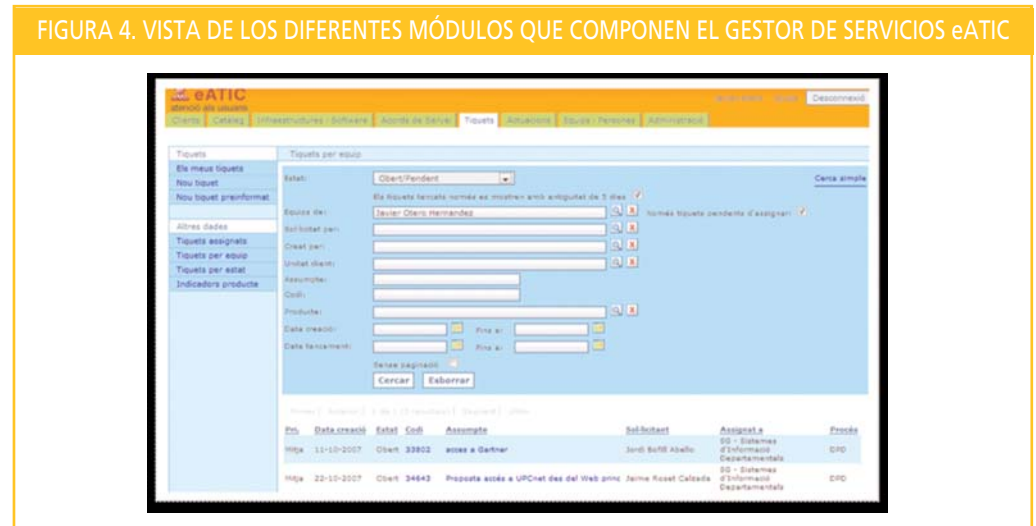
FIGURA 3. EJEMPLO DE UNA ACTUACIÓN



Otra actividad es la gestión integral de la comunicación con los usuarios de los servicios

- Creación de informes sobre los servicios desde cualquier perspectiva: cliente, usuario, grupo resolutor, servicio, infraestructura, etc.
 - Gestión del directorio de personas y grupos que acceden al sistema (tanto como usuarios como resolutores).
- Los módulos que componen el sistema completo son: tiquets, clientes, catálogo de servicios, acuerdos de servicio, infraestructuras y software, actuaciones, equipos y personas.

FIGURA 4. VISTA DE LOS DIFERENTES MÓDULOS QUE COMPONEN EL GESTOR DE SERVICIOS eATIC



Los módulos que componen el sistema completo son: tiquets, clientes, catálogo de servicios, acuerdos de servicio, infraestructuras y software, actuaciones, equipos y personas

- Por otro lado, el **Gestor de Servicios eATIC** permite extraer fácilmente informes resumen de cualquier entidad almacenada en el sistema. Cada una de las vistas incorpora un cuadro de filtro que se puede parametrizar para obtener informes personalizados. Algunas de estas vistas son:
- Tiquets por cliente, usuario, grupo resolutor o persona asignada.
 - Tiempo medio de resolución de los tiquets de un servicio.
 - Tiempo imputado a la resolución de los tiquets de un servicio.
 - Resumen de la actividad de una persona o grupo en un periodo.
 - Servicios afectados por una actuación sobre una infraestructura.
 - Usuarios a los que hay que enviar una notificación sobre un servicio.
 - Infraestructuras dependientes de una infraestructura.
 - Etc.

4. Adaptación al modelo de procesos ITIL

En el año 2008, el **Gestor de Servicios eATIC** estará completamente alineado a las normas ITIL.

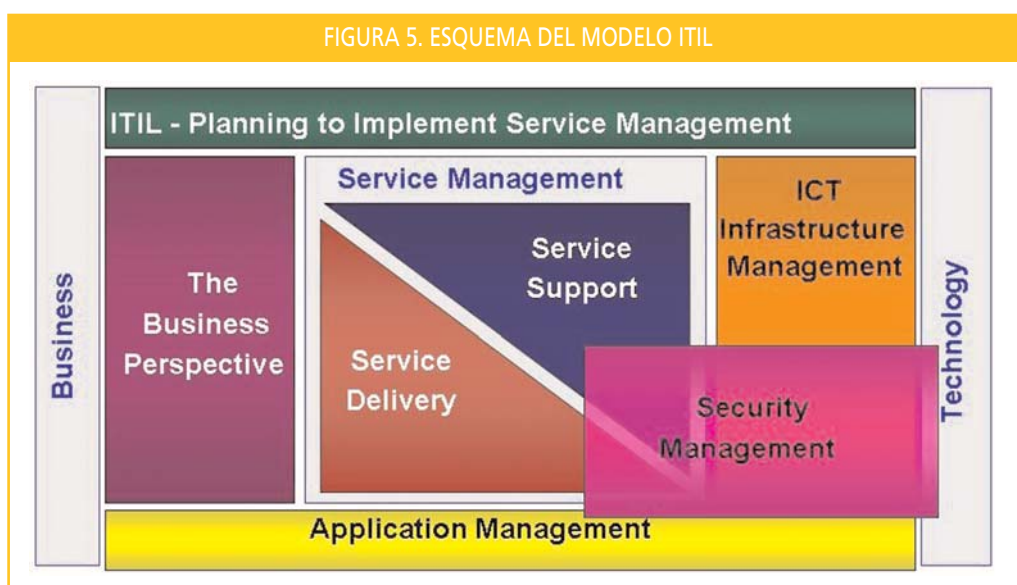
ITIL es un conjunto de buenas prácticas para la provisión de servicios dentro del ámbito de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). Se trata de una recopilación de las mejores prácticas de prestación de servicios TIC tanto del sector público como del sector privado y está ampliamente difundida y aceptada a nivel global.

Dentro del conjunto de elementos tratados por ITIL, dos son los que han tenido más aceptación y desarrollo: Service Support y Service Delivery.

Service Support tiene como misión definir los procesos necesarios para lograr los objetivos, la continuidad y la calidad de los servicios TIC buscando la satisfacción del cliente y la obtención de los objetivos de negocio de la organización.

Service Delivery cubre otros aspectos indispensables que deben tenerse en cuenta para la implementación de servicios TIC. Los componentes incluidos son: administración de los niveles de servicio, administración financiera, administración de la continuidad y la administración de la disponibilidad.

◆
En este año, el Gestor de Servicios eATIC estará completamente alineado a las normas ITIL



◆
La puesta en marcha del Gestor de Servicios eATIC ha supuesto un cambio radical en la forma de interactuar con nuestros usuarios

5. Conclusiones y planes de futuro.

La puesta en marcha del **Gestor de Servicios eATIC** ha supuesto un cambio radical en la forma de interactuar con nuestros usuarios. Hemos pasado de una plataforma basada en Lotus Domino pensada básicamente para la gestión interna, a otra solución 100% web con clara orientación al usuario, aportando también una orientación a la gestión por procesos ITIL.

Podemos indicar que después de más de 11 meses desde su entrada en explotación, el **Gestor de Servicios eATIC** es todo un éxito, con más de 25.000 tiquets gestionados y 1.100 infraestructuras inventariadas.

Llegar a la situación actual no ha sido fácil, por un lado tenemos que la curva de aprendizaje de la nueva plataforma ha supuesto una dedicación muy importante para su desarrollo con una inversión



◆
El Gestor de Servicios eATIC evoluciona constantemente gracias a su alta flexibilidad y a la apuesta por disponer de la mejor solución para nuestros usuarios

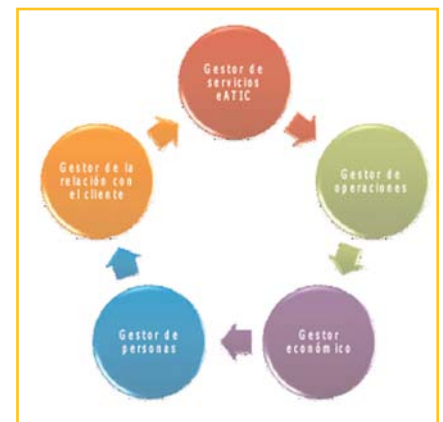
◆
En el año 2009 se incorporará el último módulo, Gestor de personas, que completará el sistema añadiéndole las funcionalidades clásicas de los sistemas de RRHH

inicial de más de 4.000 horas, y por el otro, el impacto que ha tenido sobre los usuarios el cambio que ha supuesto dejar la solución Lotus Domino.

El **Gestor de Servicios eATIC** evoluciona constantemente gracias a su alta flexibilidad y a la apuesta por disponer de la mejor solución para nuestros usuarios. Con esta premisa, desde su entrada en explotación y hasta la fecha, se han añadido multitud de nuevas funcionalidades con el fin de mejorar tanto la gestión interna como la accesibilidad del usuario para motivar su uso.

En el año 2008, el Gestor de Servicios eATIC estará completamente alineado a las normas ITIL y además se integrará con tres nuevos módulos que se están desarrollando en este momento en la misma plataforma:

- **Gestor de Operaciones.** Se trata de un sistema que permitirá gestionar de manera integrada y eficiente toda la información relativa a los proyectos de una organización, facilitando la comunicación entre las personas y los procesos que participan. A su vez, recogerá centralizadamente la información relativa a los recursos que se planifican y se consumen en dichos proyectos, facilitando su seguimiento y control.
- **CRM, Gestión de la Relación con el Cliente.** Completará la gestión de clientes que ahora realiza eATIC añadiéndole las funcionalidades típicas de un CRM (leads, oportunidades, previsiones, etc.)
- **Gestor económico.** Permitirá gestionar de manera integrada con el resto de módulos la información relativa a los costes de los procesos, productos y clientes siguiendo la metodología ABC. También incorpora la gestión de facturas, albaranes, partidas presupuestarias, etc.



En el año 2009 se incorporará el último módulo, **Gestor de personas**, que completará el sistema añadiéndole las funcionalidades clásicas de los sistemas de RRHH.

Referencias:

- [1] *The Apache Open For Business Project* - <http://ofbiz.apache.org/>
- [2] *OpenSource Strategies - Ofbiz* - <http://www.opensourcestrategies.com/ofbiz/>
- [3] *Open for Business Wiki (ofbiz wiki)* - <http://ofbizwiki.go-integral.com/>
- [4] *Central Authentication Service (CAS)* - <http://www.ja-sig.org/products/cas/>
- [5] *ITIL* - <http://www.itil.org/en/index.php>

Javier Otero
(javier.otero@upcnet.es)
Jordi Giralt
(jordi.giralt@upcnet.es)
Jordi Valls
(jordi.valls@upcnet.es)

UPCnet, Universitat Politècnica de Catalunya