Desde el taller hasta operaciones silenciosas.

No implementamos CentOps como software en caja. Un forward deployed engineer (FDE) de Eywo realiza el taller de descubrimiento con usted, prepara la hoja de ruta y se encarga de la implantación hasta las operaciones diarias. Posteriormente, nos hacemos cargo del soporte, las actualizaciones y el desarrollo ulterior.

01
Implementación
Taller de descubrimiento, una hoja de ruta de implantación y un forward deployed engineer (FDE) que se encarga de la parte técnica.

02
Desarrollo
Fuentes de datos adicionales, integraciones y cambios de proceso adaptados a sus operaciones.

03
Soporte operativo
Incidencias a través del widget de soporte o por correo electrónico, prioridades P1–P4 y tiempos de respuesta según la edición.

04
Actualizaciones
Nuevas características y correcciones de seguridad de forma continua – en la nube y en su OpenShift.

Implementación

Realizamos la implantación en el módulo de hoja de ruta de adopción dentro de CentOps. El plan, las tareas, las decisiones y los beneficios alcanzados son visibles para ambas partes y para el comité de dirección.

01
Taller de descubrimiento
Uno o dos días con el FDE: objetivos con KPIs medibles, el estado actual de nueve áreas, disponibilidad de datos, perfil de despliegue y módulos.

02
Hoja de ruta
Prioridades por impacto y esfuerzo, olas Fundación → Ganancias rápidas → Expansión → Optimización, tareas con propietarios y fechas de entrega.

03
Entrega en olas
Cada módulo es un flujo de trabajo con una plantilla de tareas, un hito y comprobaciones de preparación que CentOps verifica automáticamente.

04
Gobernanza y traspaso
El comité directivo decide al final de cada fase (continuar / con condiciones / no continuar) y realiza un seguimiento de los KPI y los retrasos con respecto al plan aprobado.

Longitud de onda indicativa: Foundation 2–3 semanas, Quick wins 4–7 semanas, Expansion 4–6 semanas, Optimización 3–4 semanas. El plan real se acuerda en el taller.

Quién hace qué

Eywo (FDE)
- dirige el taller y prepara la hoja de ruta
- conecta SSO, monitorización y fuentes de datos
- configura módulos, flujos de trabajo y reglas
- forma a los usuarios clave

Cliente
- responsable del proyecto y propietarios de servicios
- proporciona datos: la CMDB, servicios, equipos, contratos
- confirma propietarios, ventanas de mantenimiento y SLAs
- decide prioridades

Juntos
- piloto en un servicio seleccionado
- medición y revisión de KPI
- comité directivo al final de cada fase
- transferencia a operaciones diarias

Lo que obtiene

- una hoja de ruta de implantación en CentOps con fases, flujos de trabajo, hitos y tareas
- objetivos con KPI: línea de base, objetivo y progreso medido semanalmente
- módulos, roles, RACI, flujos de trabajo y notificaciones configurados
- fuentes de datos conectadas y una CMDB poblada
- usuarios clave y administradores capacitados
- un informe del comité directivo para cada período

Soporte operativo

Aceptamos tickets en cualquier idioma a través del widget de soporte o por correo electrónico. La prioridad P1–P4 establece el tiempo de respuesta por edición.

	ESTÁNDAR	EMPRESARIAL	EMPRESARIAL
Horas de soporte	días laborables 8:00–17:00	días laborables 8:00–17:00; P1 diariamente 7:00–22:00	P1 las 24 horas del día, los 7 días de la semana; otros días laborables 8:00–17:00
Respuesta P1 – crítica	4 h	2 h	1 h
Respuesta P2 – alta	8 horas laborables	8 horas laborables	4 horas laborables
Respuesta P3 y P4	2 días laborables	2 días laborables	1 día laborable
Canales	widget de soporte, correo electrónico	widget de soporte, correo electrónico	widget de soporte, correo electrónico, teléfono para P1
Revisión periódica	—	trimestral	mensual, con un contacto designado

Niveles de soporte propuestos; los términos vinculantes están establecidos en el contrato. Los tiempos de respuesta se encuentran dentro de las horas de soporte (CET). Cuando CentOps se ejecuta en su OpenShift, nosotros soportamos la aplicación, no su infraestructura.

Actualizaciones

Las actualizaciones y los arreglos de seguridad están incluidos en la suscripción de cada edición.

Nube (SaaS)

Eywo despliega nuevas versiones de forma continua. Las migraciones de la base de datos se ejecutan de forma automática y versionada; los datos permanecen en la UE.

Su OpenShift

Una nueva imagen de contenedor – creada en el clúster o una imagen lista para entornos sin acceso a Internet. Las migraciones de la base de datos se ejecutan al iniciar.

Correcciones de seguridad

Las correcciones críticas se lanzan con prioridad, fuera del ciclo de lanzamiento regular.

Cambios de proceso

Informamos a los administradores con antelación sobre los cambios que afectan a la forma en que trabajan los usuarios.

Desarrollo

CentOps se adapta a sus operaciones sin necesidad de programación por su parte. Usted solicita desarrollo según sea necesario y acuerda el alcance y el precio de antemano.

Conectores e importaciones

Fuentes adicionales de la CMDB para su entorno y conversión de exportaciones de costos a FOCUS.

Integraciones

Monitorización, escáneres de vulnerabilidades, identidad, correo electrónico y Slack; sincronización con una CMDB primaria a través de identificadores externos (Enterprise).

Procesos e informes

Flujos de trabajo, modelos de cambio, catálogo de solicitudes, plantillas de notificación, lista de precios y análisis guardados.

Nuevas características

Las solicitudes de los pilotos dan forma a la hoja de ruta del producto. Lo que está en preparación lo decimos abiertamente y no lo vendemos como terminado.

Qué cubre la suscripción y qué se ordena por separado

Incluid en la suscripción

- Soporte operativo por edición
- Actualizaciones y correcciones de seguridad
- Operación en la nube de Eywo (SaaS)

Solicitado por separado

- Taller de descubrimiento y hoja de ruta
- Forward deployed engineer durante la implantación
- Conectores, integraciones y personalizaciones
- Formación adicional a la implantación

Cotizamos la implementación y el desarrollo después del taller de descubrimiento, según el alcance.

Comience con un taller de descubrimiento.

En uno o dos días sabrá qué cambios hará CentOps en sus operaciones, en qué orden y qué necesita para ello.

info@eywo.cz
eywo.cz