

GESTIÓN DE EVENTOS EN ITSM



BYTEBLOOM
EC

Soluciones simples para el usuario potentes para tu empresa



TABLA DE **CONTENIDO**

- 01 INTRODUCCIÓN
- 02 MONITOREO Y GESTIÓN DE EVENTOS
- 03 LA DEUDA TÉCNICA
- 04 ESCALA DE MADUREZ
- 05 ARQUITECTURA DE SOLUCIÓN
- 06 PREGUNTAS



INTRODUCCIÓN

🔍 ¿Qué es un evento?

Un evento es cualquier cambio de estado que ocurre en un sistema.

Nada más.

Nada menos.

No es un problema.

No es un incidente.

No es necesariamente algo negativo.

Simplymente: 👉 Algo que cambió.



INTRODUCCIÓN

📦 Ejemplos cotidianos

- Tu celular vibra → evento.
- Recibes un correo → evento.
- El semáforo cambia de verde a amarillo → evento.
- El refrigerador detecta que subió la temperatura → evento.

Nada de eso es todavía un problema.

Solo son señales (eventos).



INTRODUCCIÓN

⚙️ En sistemas tecnológicos

- Un log generado.
- Un cambio en una métrica.
- Un umbral superado.
- Una conexión fallida.
- Una autenticación exitosa.



Informativo (backup completado)



Advertencia (CPU al 80%)



Excepción (servicio detenido)

@ITIL 4: Cualquier cambio de estado que tenga significado para la gestión de un servicio o de otro ítem de configuración (CI)

INTRODUCCIÓN

EVENTO	ALERTA
Es el hecho técnico detectado	Es la notificación generada a una persona o sistema
Puede ser automático y silencioso	Implica acción o visibilidad
Puede existir sin que nadie lo vea	Está diseñada para llamar la atención

👉 Un evento puede generar una alerta.

👉 No todos los eventos deberían generar alerta.

INTRODUCCIÓN

EVENTO	INCIDENTE
Señal de que algo ocurrió	Interrupción o degradación del servicio
Puede no tener impacto	Siempre tiene impacto
Es técnico	Es de negocio

👉 El evento precede al incidente.

MONITOREO Y GESTIÓN DE EVENTOS

MONITOREO EVENTOS

Puede existir el uno sin el otro?

Detectar, filtrar, categorizar y analizar eventos para iniciar la respuesta adecuada y así mantener la operación normal de los servicios y reducir el riesgo de incidentes.

No se trata de: Mirar logs y Recibir alertas.

Se trata de: Distinguir señal de ruido, Correlacionar eventos y Predecir.

¿DÓNDE EMPIEZA LA DEUDA TÉCNICA?

La deuda técnica en gestión de eventos aparece cuando:

- Se generan alertas sin clasificación.
- No existen umbrales bien definidos.
- No hay correlación entre los eventos generados.
- No hay correlación entre diversas fuentes de monitoreo.
- Se ignoran eventos de advertencia.
- Solo se actúa cuando hay incidente.

ESCALA MADUREZ

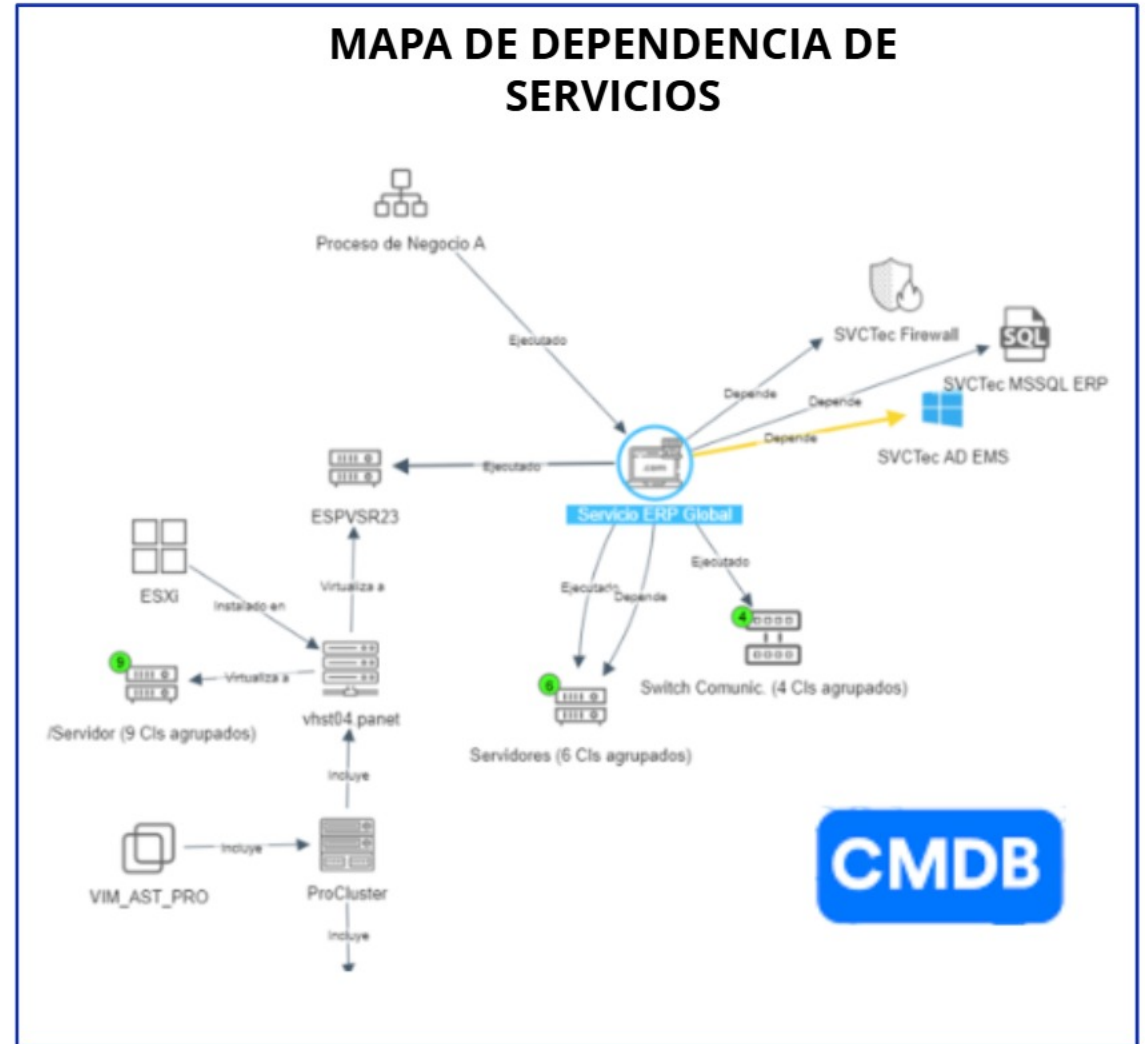
- Nivel 1 - Monitoreo Básico
↓ Recolección de eventos
- Nivel 2 - Alertas Configuradas
↓ Umbrales definidos
- Nivel 3 - Correlación
↓ Reducción de ruido

Diferenciar



Causa & Efecto

MAPA DE DEPENDENCIA DE SERVICIOS



ESCALA MADUREZ

- Nivel 1 - Monitoreo Básico
↓ Recolección de eventos
- Nivel 2 - Alertas Configuradas
↓ Umbrales definidos
- Nivel 3 - Correlación
↓ Reducción de ruido
- Nivel 4 - Observabilidad
↓ Contexto integral



Pilar	Qué mide	Ejemplo
Metrics (Métricas)	Datos cuantitativos y numéricos.	CPU al 95%, latencia de 200ms.
Logs (Registros)	Eventos detallados del sistema.	"El servidor X respondió con error 500."
Traces (Trazas)	Seguimiento de una transacción a través de distintos servicios.	Saber qué parte del sistema causó lentitud en una petición.

ESCALA MADUREZ

● Nivel 1 - Monitoreo Básico

↓ Recolección de eventos

● Nivel 2 - Alertas Configuradas

↓ Umbrales definidos

● Nivel 3 - Correlación

↓ Reducción de ruido

● Nivel 4 - Observabilidad

↓ Contexto integral

● Nivel 5 - Automatización de Soluciones

↓ Auto-remediación


● Nivel 6 - Inteligencia Predictiva (AIOps)


↓ Anticipa antes del impacto

ESCALA MADUREZ

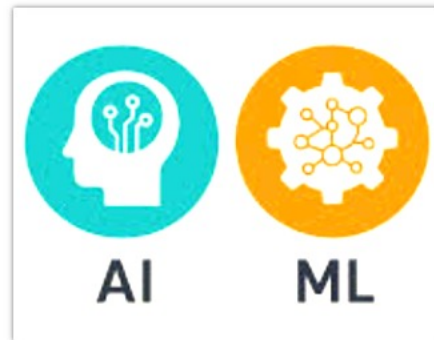
- Nivel 6 - Inteligencia Predictiva (AIOps)
↓ Anticipa antes del impacto

Artificial Intelligence for IT Operations

 Grandes volúmenes de datos operativos

 Modelos de aprendizaje automático

 Automatización inteligente



- 1 Anomaly Detection
- 2 Correlación Inteligente
- 3 Predicción
- 4 Auto-remediación



ARQUITECTURA DE SOLUCIÓN

CONTACTO



BYTEBLOOM
EC

Edwin Rodríguez Galeas
rodriguez.edwin@bytebloomec.com
+593 - 98 437 1941

