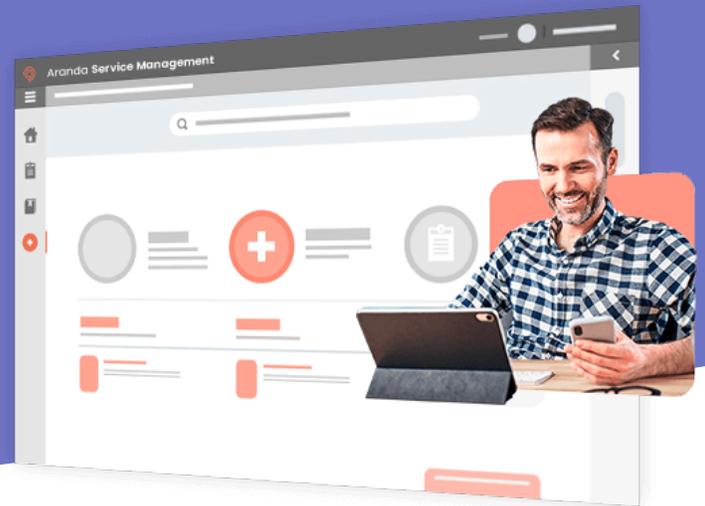


# Aranda Integration Center: Aranda Service Management + Atlassian Jira



## Solución de orquestación e integración con equipos de Software Factory

Asegure mayor calidad, estabilidad y velocidad en la entrega de servicios digitales gracias a la integración nativa entre Aranda Service Management y Atlassian Jira, plataforma líder mundial que ayuda a los equipos que desarrollan, prueban y despliegan software.

### Desafíos

En un entorno cada vez más volátil, incierto, complejo y ambiguo (VUCA), las organizaciones intentan **adaptar rápidamente** sus productos, servicios y operaciones a los **cambios del mercado** y a las preferencias de sus clientes. Al adoptar las prácticas y elementos de la cultura **DevOps**, se persigue fomentar la **agilidad** y la **entrega continua** de valor en servicios y aplicaciones basadas en TI.

Mientras la gestión de servicios TI (ITSM) promueve la **estabilidad** y **control** estricto para la entrada o actualización de los servicios en el entorno productivo, DevOps promueve **entregas frecuentes** y **automatizadas** para reducir el Time-To-Market y llegar primero que sus competidores. El conflicto entre estas dos visiones genera **resistencia al cambio** entre los equipos de desarrollo de software y los de operaciones TI, que impacta en la calidad de las aplicaciones y servicios desarrollados *In-House*.

Si su organización **no supera los desafíos** culturales, tecnológicos y operativos producto de la integración entre las prácticas de ITSM y las de DevOps, se expone a **mayores conflictos** entre los equipos de trabajo, **aumento de riesgos** operativos y a la **baja en la creación de valor** hacia sus clientes.

### Beneficios clave

- **Mejora en la velocidad y agilidad** de la **gestión de cambios** y de las **entregas de software**, sin comprometer la calidad ni la seguridad.
- **Servicios y aplicaciones basadas en TI** más estables y con mayor disponibilidad, reduciendo periodos de inactividad y afectación al usuario.
- **Reduce costos y esfuerzos** en el diseño, mejora continua y soporte de la integración entre Aranda Service Management y Atlassian Jira.

## Solución

El conector entre *Aranda Service Management* y Atlassian Jira es la solución de orquestación e integración con equipos de Software Factory diseñada para **mejorar la eficiencia e innovación de su negocio** al alcanzar un mayor equilibrio entre la agilidad que demandan sus clientes y el control requerido para ofrecer servicios de calidad. Gracias a su amplia **flexibilidad**, su organización podrá apoyarse en esta integración para lograr una **colaboración más fluida** entre los equipos de desarrollo de software y los de operaciones TI.

**Al integrar la gestión de servicios TI (ITSM) con las prácticas DevOps, su organización alcanza mayores grados de eficiencia, menores tiempos de respuesta y servicios de mejor calidad.**



## Capacidades Clave: Integración Aranda Service Management y Atlassian Jira

Rápida respuesta y tratamiento de solicitudes relacionadas a las aplicaciones In-House

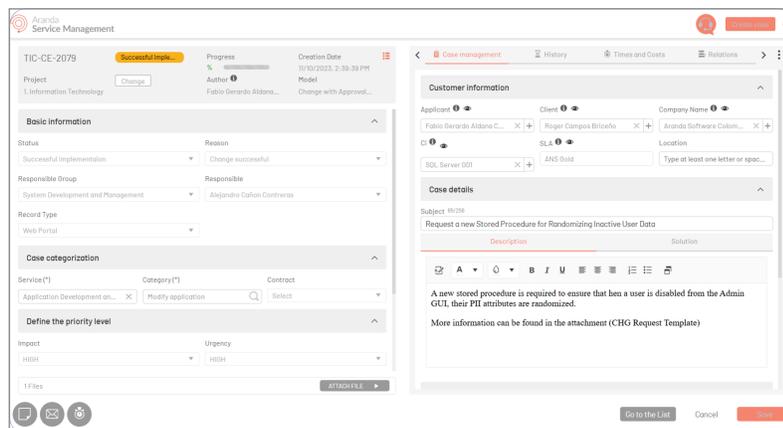
- Registre automáticamente Work Items en Atlassian Jira desde casos en Aranda Service Management, con datos nativos y adicionales.
- Desencadene transiciones de estado en *Work Items*, cuando se realizan acciones en los casos (como la autorización de un cambio)
- Incorpore información valiosa para el tratamiento de los *Work Items*, como el CI afectado, el impacto, la urgencia y el solicitante del caso.
- Reasigne automáticamente el *Work Item* desde cambios de grupo y/o responsable en el caso en Aranda Service Management <sup>(1)</sup>.

Ejemplo de cómo se configura la integración entre Aranda Service Management y Atlassian Jira

<sup>(1)</sup> Sujeto a la configuración adecuada del conector y basado en las especificaciones técnicas que se indican en la documentación de la solución. Aranda Software no se hace responsable por configuraciones particulares en el Atlassian Jira del cliente que limiten el uso del conector.

## Promueva el entendimiento común entre Desarrollo y Operaciones

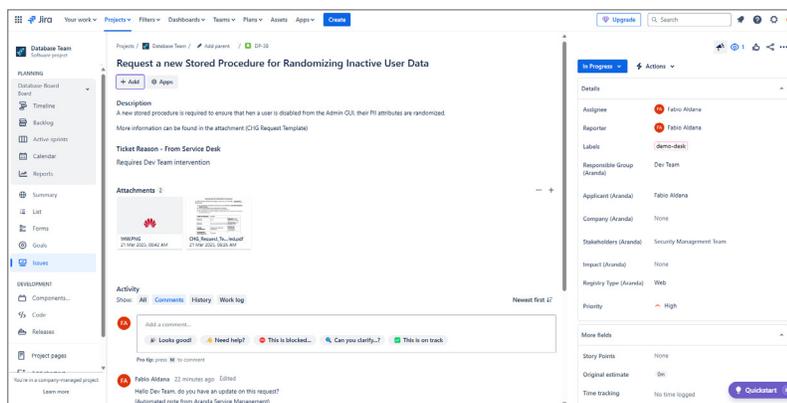
- Asegure el alineamiento de sus equipos de trabajo al enviar comentarios y adjuntos desde un caso en Aranda Service Management a un *Work Item* en Atlassian Jira (y viceversa).
- Trazabilidad mejorada gracias a la identificación rápida del caso en Aranda Service Management relacionado al *Work Item* en Atlassian Jira.
- Facilite la colaboración con el negocio al integrar al mismo tiempo múltiples proyectos en Aranda Service Management y Atlassian Jira <sup>(2)</sup>.
- Garantice la seguridad de los datos de Aranda Service Management a través de autenticación segura vía *Tokens* con vigencia configurable.



Ejemplo de un caso en Aranda Service Management que producto de su gestión, desencadena la creación de un *Work Item* en Atlassian Jira

## Flexibilidad y seguridad para escalar sus procesos

- Adapte la integración desde cualquier lugar y a la medida de sus necesidades, gracias a su configuración disponible desde un acceso Web.
- Seleccione el modo de sincronización más adecuado para su empresa: Aranda a Jira, Jira a Aranda, bidireccional.
- Orqueste procesos automatizados que inician en Aranda Service Management y continúan en Atlassian Jira (y viceversa), gracias al uso de reglas de negocio y al consumo de *Webhooks* <sup>(3)</sup>.
- Mayor seguridad, escalabilidad y flexibilidad al utilizar conexiones basadas en API REST en vez de accesos directos a la base de datos.



Ejemplo del *Work Item* en Atlassian Jira que es creado automáticamente desde Aranda Service Management.

<sup>(2)</sup> Múltiples proyectos en una única instalación / suscripción de Aranda Service Management. Múltiples proyectos en una única instalación / suscripción de Atlassian Jira.

<sup>(3)</sup> La creación de reglas de negocio y el consumo de *Webhooks* se realiza en la administración de Aranda Service Management y/o Atlassian Jira, según corresponda.

## ¿Qué necesito para integrar Aranda Service Management con Atlassian Jira?

- Una instalación y/o suscripción de [Aranda Service Management](#) con soporte activo.
- Una instalación y/o suscripción de [Aranda Integration Center](#), con soporte activo <sup>(4)</sup>.
- Suscripción de Atlassian Jira Software Cloud o instalación de Atlassian Jira Software Data Center <sup>(5)</sup>
- Licencia de integración (usuario nombrado) en Aranda Service Management, para conectar con Atlassian Jira
- Token de acceso en Atlassian Jira, con alcance para la lectura, edición y gestión de ítems de trabajo (*Work Items*).
- La instalación y/o suscripción de [Aranda Service Management](#) que se integre con Atlassian Jira debe estar bajo un dominio público y con protocolo seguro (HTTPS). En suscripciones de Aranda Service Management *as-a-service* (SaaS), el fabricante es responsable de cumplir con este requisito.
- Configuración y puesta en marcha de la integración entre Aranda Service Management y Atlassian Jira <sup>(6)</sup>.
- En el caso de instalaciones de Jira Data Center (en dependencias del cliente) y donde se desee integrar con una suscripción de Aranda Service Management *as-a-service*, se deberá [publicar Jira Data Center](#) a Internet. Esta configuración es responsabilidad del cliente y/o socio de negocio.

<sup>(4)</sup> El conector de Aranda Service Management con Atlassian Jira se entrega “AS-IS”, dado que es una integración nativa de la solución. Innovaciones y mejoras en Aranda Integration Center, se agregan como parte del Roadmap de Aranda Software, quedando a criterio del fabricante cuáles características incorporará en el futuro y el horizonte de tiempo correspondiente. Consulte el alcance y restricciones del conector entre Aranda Service Management y Atlassian Jira en el siguiente enlace.

<sup>(5)</sup> Aranda Software no es responsable de entregar soporte sobre Atlassian Jira, exceptuando el conector con Aranda Service Management (en Aranda Integration Center).

<sup>(6)</sup> El cliente y/o socio de negocio de Aranda Software es responsable de configurar y soportar la integración, a menos que se hayan adquirido SS.PP. Más información.

## ¿Por qué Aranda Service Management / Atlassian Jira?



### Facilite la colaboración y gobernanza

Agilice los flujos de trabajo entre las áreas de operaciones TI y desarrollo de software, al automatizar el intercambio de información y la generación de evidencia para auditorías de procesos.



### En sus instalaciones o en las nuestras: Ud. elige

Nuestras soluciones están disponible como **Software-as-a service (SaaS)** y como solución **OnPremises** (instalada de forma local), adaptándose a las necesidades de su organización.



### Hablamos el mismo idioma

Nuestro personal de Soporte especializado atiende en Español y en el horario de América Latina. Nuestra documentación técnica está disponible en múltiples idiomas (Inglés, Español, Portugués)



### Reconocimiento global con foco en Latam

Aranda Service Management es reconocida por los analistas de la industria como una de las soluciones destacadas para la gestión de servicios y que responden a las necesidades de las empresas de América Latina.



### Las mejores prácticas, desde el 1° día de uso

Incorpore las mejores prácticas de gestión de servicios al usar Aranda Service Management, solución **Top 10 global en el cumplimiento con ITIL® 4**, según la certificación oficial **PeopleCert ITIL® 4 ATV**.



### La seguridad de sus datos, nuestro compromiso

Aranda Software cuenta con un riguroso sistema para la gestión de la seguridad de la información de sus clientes, certificado a nivel mundial bajo la norma **ISO/IEC 27001:2022**.