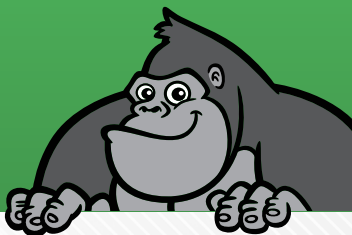


**THE
GORILLA
GUIDE TO...**®

EXPRESS EDITION



Optimizar ITAM para triunfar

Alan R. Earls

Contenido de la guía

- Comprensión del ciclo de vida de ITAM
- Obtención del inventario adecuado
- Toma de medidas con Workflow

THE GORILLA GUIDE TO...

Optimizar ITAM para triunfar

Express Edition

Alan R. Earns

Copyright © 2020 de ServiceNow

Reservados todos los derechos. Queda prohibida la reproducción total o parcial de este libro o su uso en forma alguna sin el permiso expreso y por escrito de la editorial, excepto como citas breves en una reseña bibliográfica. Impreso en los Estados Unidos de América.

ACTUALTECH MEDIA

6650 Rivers Ave Ste 105 #22489
North Charleston, SC 29406-4829
www.actualtechmedia.com

RECONOCIMIENTOS DE LA EDITORIAL

EDITOR

Keith Ward, ActualTech Media

GESTORA DE PROYECTOS

Wendy Hernández, ActualTech Media

EDITOR EJECUTIVO

James Green, ActualTech Media

DISEÑO Y MAQUETACIÓN

Olivia Thomson, ActualTech Media

CON LAS CONTRIBUCIONES ESPECIALES DE

Nghia Karoll, Ryan Wood-Taylor, Julian Flores,
Eric Martinez, Jerome Bomengo

ÍNDICE

Introducción: Pon orden en tu casa de TI.....	8
Capítulo 1: El auge de la ITAM.....	10
Revisión de los beneficios de la ITAM.....	11
Una imagen clara de los activos y las exposiciones	12
Comprensión del ciclo de vida de ITAM.....	14
Caso en cuestión: Community Health Systems...	15
Capítulo 2: Una ITAM correcta.....	19
Uso de Discovery para identificar activos.....	19
El inventario de software.....	21
El inventario de hardware.....	21
Tratar con suscripciones a la nube y de SaaS....	22
Arrojar luz en la TI en la sombra	23
Capítulo 3: Planificación y manejo de licencias	26
El manifiesto del gestor de licencias	26
Presentación del área de trabajo para licencias.....	28
Detalles de la posición actual de las licencias...	29
Establecimiento de prioridades y gestión de licencias.....	29
Armados para la batalla de licencias.....	30

Capítulo 4: Puesta en marcha de la corrección.....32

Gestión de adiciones y retiradas de activos
y licencias.....33

Trabajo con paquetes de editores.....33

Uso de la reconciliación de software.....35

Capítulo 5: Máximo aprovechamiento de las sinergias de la ITAM.....38

SAM en ServiceNow Platform.....38

Un requisito, no una opción.....40

LEYENDAS UTILIZADAS EN ESTE LIBRO



Hemos denominado "gorila" a ese tipo de profesor que disfruta ayudando a los demás a aprender. En la leyenda de la Escuela, obtendrás información sobre temas que pueden estar fuera del tema principal, pero que son importantes.



Es un lugar especial donde puedes aprender un poco más sobre los temas complementarios presentados en el libro.



Cuando tenemos una gran idea, la expresamos a través de una serie de gruñidos en la sección Idea brillante.



Te lleva hasta las oscuras profundidades de un tema en particular.



Analiza elementos de interés estratégico para los líderes empresariales.

ICONOS UTILIZADOS EN ESTE LIBRO



DEFINICIÓN

Define una palabra, una frase o un concepto.



COMPROBACIÓN DE CONOCIMIENTOS

Pone a prueba tus conocimientos sobre lo que has leído.



PRESTA ATENCIÓN

¡Queremos asegurarnos de que veas esto!



GPS

Te ayudaremos a llevar tus conocimientos hasta el lugar correcto.



¡CUIDADO!

¡Asegúrate de leer esto para evitar cometer un error grave!

INTRODUCCIÓN

Pon orden en tu casa de TI

Te damos la bienvenida a esta Gorilla Guide to... Optimizar ITAM para triunfar. ITAM son las siglas de IT Asset Management (Gestión de los activos de TI). La ITAM, en resumidas cuentas, consiste en poner la casa de TI en orden. Para ello, debes saber con qué hardware y software cuentas, y dónde está. El siguiente paso es asegurarte del cumplimiento legal de todas tus licencias.

Sin esa información, irás a ciegas. ¿Sabes si tienes suficientes licencias para tus servidores y bases de datos? ¿O sabes si tienes *más* de las que necesitas y te está costando más dinero del necesario? La realidad es que no lo sabes.

La ITAM resuelve esos problemas. Con la implementación de una ITAM adecuada, dispondrás de un inventario correcto de todo lo que integra tu TI. Sin sorpresas ni TI en la sombra ejecutándose en rincones de los que no sabes nada.

Este libro te ayuda a prepararte para aplicar correctamente la ITAM. Se orienta hacia los procesos, así que, después de un breve resumen de los conceptos,

conocerás los entresijos de los activos para ocuparte de ellos. Recibirás información muy valiosa que no solo te ayudará a ahorrar dinero, sino también a protegerte de las temidas auditorías de los proveedores.

¿Suenan bien? ¡Vamos allá!

CAPÍTULO 1

El auge de la ITAM

Si tu departamento de TI es como la mayoría, tienes nociones básicas del hardware y el software que utilizan tus aplicaciones empresariales. Aunque podría parecer que eso es todo lo que necesitas, la realidad es muy diferente. Hoy en día, la virtualización y la computación en la nube están cambiando las reglas del juego y, por lo tanto, tienes que saber *exactamente* qué utilizas y qué no.

La gestión de licencias, por ejemplo, es muchísimo más complicada que antes, debido a la evolución de las métricas de licencias de los editores, a las numerosas tecnologías de virtualización y a la flexibilidad absoluta en la nube pública de la capacidad de almacenamiento y computación. Dicho de otra forma: ya no es fácil rastrearlo todo, incluso en empresas pequeñas. Al mismo tiempo, es más importante que nunca tener conocimientos sobre un inventario preciso. Algunas industrias, como el sector federal, incluso lo exigen por ley.

Por esos motivos y muchos más, la gestión de los activos de TI (ITAM) no solo ha adquirido una mayor importancia para los departamentos de TI, sino para la dirección de la empresa. Con la creciente adopción de la transformación digital, es fácil quedarse atrás y las organizaciones pueden pasar a un modo reactivo

permanente, en el que los eventos, en lugar de la planificación, conforman las decisiones estratégicas y tácticas.

Eso no puede ser más cierto que en lo que se refiere a las adquisiciones de TI, que pueden generar gastos innecesarios. Con demasiada frecuencia, las ideas y las compras están aisladas, por lo que puede haber duplicación e ineficiencias enormes, así como posibles exposiciones si las licencias no se gestionan adecuadamente. A menudo, todo esto se ve exacerbado por la dependencia de procesos manuales ineficientes y propensos. ITAM ha demostrado ser la respuesta a muchas de estas dificultades, gracias a su capacidad de normalizar activos y racionalizar procesos que conducen a mejores resultados y ahorros financieros.

Revisión de los beneficios de la ITAM

La ITAM ofrece beneficios fundamentales a las organizaciones, puesto que captura datos de activos de forma continua y ayuda a utilizar esa información para reducir riesgos y maximizar el valor, no solo a través de costes y beneficios directos, sino también a través de un despliegue óptimo y unas operaciones unificadas con el flujo de trabajo. Esto también tiene un rol vital en cualquier intento de gestionar la TI de forma racional y contribuir a mejorar los resultados económicos.

Una imagen clara de los activos y las exposiciones

Desde un punto de vista empresarial, la ITAM lleva aparejados numerosos beneficios empresariales, pero pueden resumirse en dos palabras: visibilidad y optimización. Los procesos de ITAM proporcionan la visibilidad necesaria para identificar y, a continuación, gestionar y controlar la larga y creciente lista de activos de TI con los que cuenta una organización.

Esto, a su vez, puede tener un corolario positivo, como una agilidad mejorada. Cuando la información sobre los activos de TI es inequívoca y procesable, resulta mucho



"El cumplimiento es más rentable para las empresas que el incumplimiento, según una encuesta de líderes funcionales de TI. Los costes que supone el cumplimiento, o aquellos relacionados con el mantenimiento o el cumplimiento de las normas de conformidad ascienden a aproximadamente 5,47 millones de dólares para una empresa, mientras que los costes del incumplimiento, incluidas las sanciones, las interrupciones del negocio y las pérdidas de productividad y ganancias, suponen alrededor de 14,82 millones de dólares". *CIO Dive*

más fácil promover y mantener un proyecto especial o implementar cambios organizativos a gran escala.

A un nivel más básico, la visibilidad y la información de ITAM pueden reducir potencialmente el gasto en hardware, software y la nube, haciendo posible el despliegue de activos existentes con mayor eficacia. Generalmente, el resultado es una mejor utilización de los activos.

El cumplimiento también se dificulta sin la visibilidad proporcionada por la ITAM. Tanto si trabajas para cumplir los requisitos normativos como algún otro tipo de requisito de las auditorías, la ITAM es tu aliada.

Los beneficios de una gestión eficaz de activos de TI en un negocio incluyen:

- Mayor responsabilidad
- Plan de TI con más claridad
- Cumplimiento más exitoso
- Reducción de costes directos en gestión de activos
- Contratos más favorables
- Responsabilidad mejorada
- Reducción de riesgos
- Mejor utilización de los activos y los fondos



Figura 1: Un ciclo de vida de ITAM típico

Comprensión del ciclo de vida de ITAM

La gestión del ciclo de vida de TI se define como el proceso de principio a fin de solicitud, adquisición, instalación, mantenimiento, rastreo y retirada de un activo. Los servicios de ciclo de vida ofrecen una gestión completa y de un extremo a otro, desde el aprovisionamiento hasta la disposición de la tecnología de hardware y software, y el soporte necesario para dichos activos (consulta **Figura 1**).

Las organizaciones que pueden comprender y gestionar con éxito todo el ciclo de vida de sus activos de TI son las que cosechan beneficios. Este abarca toda la existencia de un activo, desde la solicitud hasta la

eliminación. En cada etapa de esa historia, el activo proporciona un valor diferente a la organización y exige un soporte diferente, tanto si tiene que ver con los costes de licencia, la instalación, el mantenimiento, la formación, o algo totalmente diferente.

Con la ITAM una organización puede hacer un mejor uso de sus activos e implementar una mejor planificación en lo que se refiere a los gastos de capital y de operación, y los beneficios de la normalización y la reconciliación para la clasificación y el uso de los activos. A ello se suma el beneficio de la automatización de procesos manuales para recursos humanos.

Caso en cuestión: Community Health Systems

¿Cómo funciona en la práctica? Community Health Systems (CHS), con sede en Franklin (Tennessee), es un buen ejemplo. La organización, incluida en la lista Fortune 500 de EE. UU., opera o arrienda 99 hospitales en 17 estados, que se extienden desde Alaska hasta Florida. En total, la organización cuenta con 17 000 camas y ofrece una amplia gama de servicios de diagnóstico, médicos y quirúrgicos para pacientes hospitalizados y ambulatorios.

Retos de CHS

Un grave problema era que cada hospital se había acostumbrado a adquirir su propio software, lo que a menudo se traducía en la existencia de varios contratos

con el mismo proveedor. Las auditorías periódicas de este extenso sistema se habían convertido en una tarea titánica que exigía atención a tiempo completo de cinco a diez personas durante un periodo de meses para lograr una "instantánea" de toda la organización. Cada hospital dependía de métodos manuales y hojas de cálculo para rastrear la información.

Por ejemplo, los usuarios finales, con escasas herramientas o ninguna, necesitaban buscar y detectar el software desplegado de la organización y, a continuación, investigar los términos de las licencias para garantizar el cumplimiento. El descubrimiento de software no autorizado o inesperado normalmente conllevaba más tiempo para investigar su origen y los problemas legales correspondientes.

Este recuento manual, registrado en papel, en hojas de cálculo o en documentos de procesamiento de texto, no era fácil de revisar, verificar o incluso resumir. También resultaba difícil evaluar el solapamiento de licencias, el conjunto de obligaciones hacia proveedores concretos o cualquier oportunidad posible de ahorro. Pero ante todo, el proceso exigía una gran cantidad de tiempo.

El coste de incluir los datos en una vista de toda la empresa a menudo ascendía a 100 000 dólares por auditoría. Hasta esa información podría cambiar en

el transcurso del proceso. Al igual que la mayoría de las empresas, el CHS se enfrentaba a varias auditorías de cumplimiento de licencias de software cada año. Adoptar un enfoque conjetural en la recopilación de información licencias exponía a la empresa a numerosos riesgos.

Resultados SAM de CHS

CHS ya había entablado una sólida relación de trabajo con ServiceNow y una empresa consultora. Además, estaba trabajando para entender sus inversiones en software y controlar las tasas de licencias. Sus primeras inversiones con ServiceNow se centraban en la implementación de IT Service Management (ITSM) de la empresa para reemplazar sistemas y herramientas antiguos y dispares. El siguiente paso natural fue probar Software Asset Management (SAM) de ServiceNow. SAM, un subconjunto de ITAM, ayuda a las organizaciones a gestionar sus activos de software.



"Antes no contábamos con la información necesaria para tener el control. Por ejemplo, no entendíamos todas nuestras rutas de compra de software y no podíamos relacionarlas con las licencias desplegadas". *Funcionario de CHS*

En conjunto, ayudan a las organizaciones a controlar adecuadamente los gastos de capital y de operaciones en hardware y software.

SAM de ServiceNow cuenta con detección automática que rastrea aproximadamente el 95 % de los activos de software en diferentes centros de CHS. No solo proporciona un inventario completo y el estado de las licencias, sino que también arroja luz sobre las distintas rutas por las que se adquirió el software. Ha proporcionado a la organización un nivel de control sin precedentes.

En algunos casos, el CHS había contado algunas licencias dos veces debido a las diferentes versiones y patrones de despliegue. En el análisis inicial se descubrieron casi 20 000 equipos con solapamiento de licencias. Los ahorros económicos directos han sido impresionantes, una reducción de aproximadamente un 40 % en los costes de licencias gracias a un inventario adecuado. La consolidación de la información de activos de software también permitió mantener conversaciones más útiles con los proveedores, capacidad de reacción en las auditorías, eliminó los 10 meses en tiempo de respuesta por auditoría y estableció margen de negociación en los precios por volumen.

La experiencia del CHS fue transformadora y un gran ejemplo de cómo la ITAM puede dar lugar a importantes ahorros de costes directos e indirectos, al mismo tiempo que fomenta mejores prácticas de gestión.

CAPÍTULO 2

Una ITAM correcta

Uso de Discovery para identificar activos

SAM de ServiceNow puede impulsar los resultados positivos del proceso de ITAM desde la detección inicial de activos hasta el desarrollo de un inventario de hardware y software, que incluso contiene los recursos de nube y software como servicio (SaaS). La línea de base resultante proporcionará un fundamento preciso en los costes para entender mejor las inversiones de la organización.

Las organizaciones generalmente dependen de una base de datos de gestión de la configuración (CMDB) para comprender y gestionar su colección de recursos de TI. Sin embargo, cuando las CMDB incluyen demasiadas fuentes, no siempre resultan tan efectivas como desearían los profesionales de TI y a menudo presentan información obsoleta, duplicada o irrelevante. De este modo se dificulta el rastreo de las fuentes de problemas y se vuelve imposible la creación de un inventario fiable. Los problemas se magnifican por la naturaleza dinámica de los elementos de la nube como contenedores y Kubernetes, así como entornos sin servidor.

Por eso, existen retos para la calidad del servicio y las necesidades financieras. Con demasiada frecuencia

las organizaciones pagan por hardware, software o servicios que se infrautilizan o no se utilizan en absoluto. La otra cara de la moneda son las infracciones de licencias que pueden dar lugar a sanciones y que pueden pasar inadvertidas.

¿Tu huella de TI está cambiando?

¿Cuál es el impacto en el software?

Planificado	No planificado
Iniciativas de reducción de costes (reducción de gastos en software del 10 % en el primer año; 5 % anual)	Auditorías de software
Próximos acuerdos empresariales de software y renovaciones de mantenimiento (Microsoft, Oracle, etc.)	M&A
Expansión o consolidación del centro de datos	Reducción de la fuerza laboral o importantes incorporaciones y salidas de becarios
Proyecto de consolidación de herramientas específicas o racionalización de aplicaciones	Regulaciones gubernamentales: cumplimiento de la ley MEGABYTE (gobierno federal de EE. UU.)
Iniciativas de seguridad	

Figura 2: Las organizaciones experimentan constantes cambios, lo que exige cambios similares al software que las sustenta.

El inventario de software

Por supuesto, el software es el objetivo principal de SAM. Discovery de ServiceNow rastrea las máquinas físicas y virtuales (VM), incluidos los conmutadores, los routers y el almacenamiento, así como las aplicaciones. El resultado son listas de activos claras y con abundante información.

Sin embargo, Discovery de ServiceNow va más allá de eso, ya que muestra las dependencias entre los diversos objetos. Además, su alcance incluye las nubes públicas e híbridas, como los clústeres de Kubernetes (en las instalaciones o en la nube). La información se proporciona a la CMDB de ServiceNow de forma continua.

Contar con un inventario preciso es más importante que nunca, dada la frecuencia con la que el software se ve afectado por los cambios en toda la empresa. **Figura 2** sirve de ejemplo.

El inventario de hardware

El hardware es tan importante como el software, aunque en estos tiempos se suele ningunear. Sin embargo, es un error. Precisamente porque se ha prestado menos atención al hardware, sigue siendo fundamental para la mayoría de las organizaciones y sigue necesitando un rastreo completo y preciso. ¿Qué sucede, por

ejemplo, cuando se incluyen más procesadores en los servidores? ¿O cuando se añade otro clúster virtual? Estos cambios deben contabilizarse, incluidas las licencias necesarias para el software que se ejecuten con ellos. Sin los procesos adecuados, pueden pasarse por alto elementos (y menudo se hace).

Tratar con suscripciones a la nube y de SaaS

Sin embargo, es cierto que el hardware por lo general es más fácil de detectar e inventariar. Por otro lado, las suscripciones a la nube y de SaaS representan el otro extremo del espectro para la ITAM. Esto se debe en parte a que suelen estar plagados de "TI en la sombra", que con frecuencia pasa inadvertida. No hace falta decir que, cuando llega la cuenta, puede haber sorpresas. SAM de ServiceNow también puede ayudar al departamento de TI a arrancar de raíz estos activos también.

Asimismo, SAM puede ayudar a identificar las compras de SaaS, que suelen realizarse en los departamentos o por personas concretas y que a menudo se ocultan en los cargos de tarjetas de crédito corporativas. Además de los preocupantes problemas de seguridad que suponen, estos activos se solapan con otros y representan pérdidas significativas.

SAM de ServiceNow puede ayudar a proporcionar visibilidad de las suscripciones de SaaS propias o

consumidas dentro de la organización mediante Software Spend Detection. Software Spend Detection de ServiceNow mejora los gastos mediante la optimización de los procesos de negocio y la reducción de costes a través de la consolidación de productos de software con funcionalidades similares; la visualización de todo el software adquirido en cada departamento; y el manejo de software no gestionado, todo ello bajo el control de SAM.

Arrojar luz en la TI en la sombra

La TI en la sombra lleva décadas siendo un problema y algunos expertos se preguntan si podrá eliminarse por completo alguna vez. Sin embargo, nadie cuestiona la necesidad de hacerla visible y gestionarla lo máximo posible. Los programas de ITAM pueden ayudar a identificar activos, pero la propiedad es otra cuestión.

Podrías encontrar algo totalmente inesperado, desde cosas que tienen un valor de negocios sólido hasta software de juegos que no pinta nada en un sistema empresarial. También puede determinarse la propiedad y la restricción a través de los registros financieros. Sin embargo, esto puede exigir colaborar con el departamento financiero y ocupar mucho tiempo. Además, los responsables no siempre están interesados en las restricciones, salvo si alguna investigación halla mayores pruebas de una mala utilización de activos de la empresa.

La actividad principal, a partir de la cual ITAM/SAM obtiene gran parte de su valor empresarial, implica la revisión de las disposiciones contractuales del software que se ha descubierto (o redescubierto) para obtener una mejor comprensión de los activos, las obligaciones y las oportunidades.



La TI en la sombra iniciada por el usuario sigue incólume. Resulta complicado medir

la TI en la sombra, sin embargo, un proveedor, 1Password, recientemente dejó las empresas para realizar una encuesta a una muestra representativa de 2119 adultos en EE. UU. que trabajan en oficinas con departamento de TI. La encuesta revelaba que el 64 % de los encuestados había creado en los últimos 12 meses al menos una cuenta de la que su departamento de TI "no sabía nada". Para casi un tercio, el 32 %, se trataba de una cuenta en la sombra, mientras que el 52 % señalaba haber creado entre dos y cinco cuentas desconocidas para su departamento de TI. Para el 16 %, la cifra superaba las cinco cuentas". ZDNet¹

¹ <https://www.zdnet.com/article/shadow-it-and-now-shadow-iot-challenge-technology-leaders/>

Con frecuencia, las organizaciones nunca han tenido la oportunidad de realizar una revisión coherente y completa de todos sus contratos al mismo tiempo; como consecuencia, es posible que no se haya llevado a cabo con la profundidad y el rigor necesarios. De hecho, cuando finalmente se expone todo el universo de los contratos, puede ser revelador y ofrecer la oportunidad

de examinar y comparar los términos y condiciones exhaustivamente.

No es raro descubrir diferencias asombrosas entre contratos, a veces incluso del mismo proveedor, algo que invita llevar a cabo un proceso de revisión sólido, e incluso una renegociación, además de una nueva evaluación de lo que realmente se necesita y de las condiciones.

Si se observa a través de una gran lente, debería ser posible captar claramente las discrepancias en los precios y detectar diferencias entre los costes y el valor recibido. Una vez logrado todo esto, es posible crear una base de costes objetiva y precisa para toda la TI, incluido lo que está oculto.

CAPÍTULO 3

Planificación y manejo de licencias

El manifiesto del gestor de licencias

Los gestores de licencias de software tienen una misión que cumplir. Y, con independencia del tamaño de la organización, la mayoría cree que puede reducir los costes si obtienen la información adecuada. Una sólida competencia para gestionar licencias de software puede reducir o eliminar los costes del software que no se utiliza y evitar las sanciones y los costes legales. Por este motivo la gestión de licencias de software es un elemento importante de un programa SAM más amplio, porque ayuda a reducir los costes de TI mediante una mejor supervisión y mantenimiento de las licencias de software.

Es una cuestión que presenta desafíos, ya que hay muchos tipos de licencias que abarcan desde "freeware" y aplicaciones de dispositivos móviles hasta enormes suites de software empresarial. Para conocer en profundidad el panorama general de las licencias de software, es necesario acceder y comprender todos los contratos y tipos de licencias pertinentes. Pueden basarse en dispositivos, CPU, usuarios o en muchos otros factores.

Un gestor de licencias de software debe garantizar que todas las compras se contabilicen y, algo incluso más importante, confirmar el cumplimiento de todo el software con los contratos y acuerdos de licencia.

Como demasiadas organizaciones han aprendido a base de errores, el cumplimiento no es algo recomendable, sino algo obligatorio. Los proveedores de software individuales, junto con la Business Software Alliance¹ se han puesto como objetivo que las organizaciones de todo el mundo sigan los acuerdos de licencia de usuario final (EULA, por sus siglas en inglés), así como otros acuerdos explícitos e implícitos. Además, pueden inspeccionar la mayoría de las organizaciones para llevar a cabo auditorías aprobadas por los tribunales. Las multas y sanciones por incumplimiento pueden ser enormes y dolorosas, a veces ascienden a millones de dólares.

Para minimizar las interrupciones que estas auditorías pueden causar, se ha observado una tendencia de los proveedores a adoptar un lenguaje contractual que logra casi el mismo resultado, pero a través de un proceso menos contencioso. Estos contratos también permiten auditorías de proveedores, pero en lugar de multas, el incumplimiento desencadena un "ajuste". Esto significa evaluar las tarifas y corregirlas según el uso del software después de las condiciones originales.

¹ <https://www.bsa.org/>

Sin embargo, ten en cuenta que el proceso puede ser igual de gravoso y suponer costes importantes, algunos de los cuales podrían haberse evitado si un gestor de licencias de software hubiera podido efectuar una mejor supervisión y tomar decisiones de despliegue de forma proactiva.

Con independencia de que una auditoría se lleve a cabo por imposición legal o a través de un ajuste, el proceso puede consumir una importante cantidad de tiempo y de recursos.

Presentación del área de trabajo para licencias

El área de trabajo para licencias de ServiceNow aborda estos desafíos mediante la supervisión de las tendencias de uso y la asignación de dichas tendencias a los derechos de licencia reales. De ese modo, es posible anticipar la necesidad de derechos adicionales para mantener el cumplimiento (consulta **Figura 3**).

Adobe Systems Not Compliant \$9,264.77 True-up Cost \$87,984.11 Over-licensed Amount \$26,671.34 Potential Savings	Citrix Systems Not Compliant \$1,100.00 True-up Cost \$25,000.00 Over-licensed Amount \$0.00 Potential Savings	Corel Compliant \$0.00 True-up Cost \$1,071.84 Over-licensed Amount \$0.00 Potential Savings
ej-technologies Not Compliant \$0.00 True-up Cost \$0.00 Over-licensed Amount \$0.00 Potential Savings	IBM Not Compliant \$498,440.00 True-up Cost \$56,750.00 Over-licensed Amount \$0.00 Potential Savings	Microsoft Not Compliant \$56,451.592 True-up Cost \$782,302.7607 Over-licensed Amount \$30,432.7472 Potential Savings
Oracle Not Compliant \$88,000.00 True-up Cost \$8,577,000.00 Over-licensed Amount \$0.00 Potential Savings	SAP Not Compliant \$206,714.96 True-up Cost \$560,890.00 Over-licensed Amount \$383,324.97 Potential Savings	Splunk Compliant \$0.00 True-up Cost \$56,721.3333 Over-licensed Amount \$0.00 Potential Savings

Figura 3: El área de trabajo para licencias de ServiceNow que muestra el estado del cumplimiento

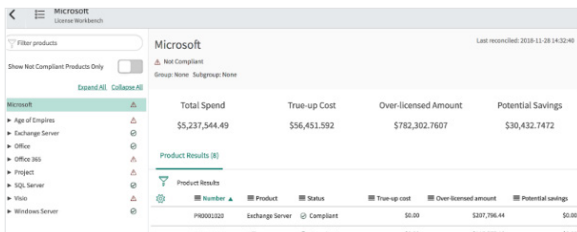


Figura 4: Análisis del cumplimiento del software de Microsoft

Detalles de la posición actual de las licencias

La pestaña del editor del área de trabajo proporciona otro medio para profundizar en los datos a fin de obtener información específica sobre los productos y las versiones de software individuales, los editores y las métricas sobre licencias, así como información de cumplimiento y reconciliación.

El árbol de navegación (**Figura 4**) proporciona opciones para filtrar productos, alternar entre vistas y expandir o contraer enlaces.

Establecimiento de prioridades y gestión de licencias

SAM de ServiceNow proporciona la información y las herramientas necesarias para establecer las prioridades de licencias y un proceso para la gestión e implementación de esas prioridades. Esto puede

incluir la "recuperación" de software infrautilizado o no utilizado y la reasignación de dicho software para mejores fines. Asimismo, puede incluir la eliminación de software no autorizado.

En ServiceNow, la recuperación de software se gestiona con Workflow y Client Software Distribution (CSD), que puede automatizar las desinstalaciones y la recuperación de derechos. Normalmente, esto se incluye en las tareas diarias e incorpora un proceso para cada instalación de software que infrinja las políticas, en particular, instalaciones o suscripciones sin licencia.

Existen opciones para la recuperación individual o para la recuperación de todos los candidatos de eliminación cualificados.

Las instalaciones usadas y el estado de la licencia de todos los elementos pueden supervisarse y mostrarse. Así se proporciona una visibilidad completa de las instalaciones o suscripciones sin licencia, así como de las instalaciones legítimas que realmente se utilizan y su estado de licencia.

Armados para la batalla de licencias

Los costes reales de la mala gestión de licencias de software se manifiestan a través del proceso de ajuste, mediante el cual una organización colabora con un proveedor para reconciliar el número de instancias desplegadas con el número de licencias legítimas. Puesto que los porcentajes de incumplimiento de

dos dígitos no son raros, los costes de reinstaurar el cumplimiento, incluso con un proceso menos punitivo, pueden ser muy importantes.

Por otro lado, uno más positivo, llegar a la mesa con hechos y datos de tendencias puede ayudar a abrir la puerta para negociar o renegociar licencias. Aunque los proveedores de software tienen muchas de las cartas, también necesitan tener en cuenta un entorno de negocios competitivo y querrán maximizar las ganancias al tiempo que minimizan la fricción y el daño a la relación a largo plazo.

Comprender la mentalidad de los proveedores, además de conocer la intensidad, el nivel de amplitud y la frecuencia con que se utiliza un producto de software determinado (con o sin la licencia adecuada) puede mejorar una posición de negociación. Por ejemplo, contar con un gran número de instancias de un programa en concreto, pero con poco uso, puede indicar que dicho producto no es tan crucial para las operaciones. Por lo tanto, un proveedor agresivo verá que tienes opciones, incluida la eliminación del producto o la adopción de un producto alternativo.

En resumen, armados con SAM de ServiceNow, la reconciliación puede presentar oportunidades reales para conseguir ahorros en su presupuesto.

CAPÍTULO 4

Puesta en marcha de la corrección

Cuando la información recopilada por ITAM y SAM de ServiceNow revela problemas como instalaciones no autorizadas o sin licencia, es momento de tomar medidas. Esto no solo implica las acciones obvias, como actualizar licencias o eliminar software, sino también trabajar con los "infractores" que accidental o deliberadamente crearon el problema. Y eso significa involucrar a la dirección en el nivel apropiado.

De hecho, enfrentarse a los usuarios no autorizados, incluidos aquellos que configuran la TI en la sombra, es una gran oportunidad para iniciar un debate que pueda dar como resultado una información útil. Comprender las motivaciones de los que rompen las reglas puede aclarar qué métodos de aplicación pueden funcionar mejor en el futuro. A menudo una investigación revelará una necesidad no satisfecha y quizás una también la oportunidad de adoptar un mejor enfoque para el futuro que presente menos oportunidades de conducir a acciones no autorizadas.

Sin embargo, también es recomendable poder hacer referencia a políticas más estrictas. Si no hay ninguna, dedícate a crearlas. Si existen, aplícalas. Las

consecuencias financieras, operativas y de seguridad de las implementaciones de TI no autorizadas son demasiado significativas para ignorarlas.

Gestión de adiciones y retiradas de activos y licencias

Eliminar o añadir un activo significa reflexionar sobre las dependencias con otros recursos de TI, así como cualquier proceso comercial específico que pueda verse afectado, y entenderlas. SAM puede ser de utilidad, pero una investigación exhaustiva será rentable y evitará posibles problemas peores.

Del mismo modo, la eliminación de licencias puede tener grandes repercusiones en lo que se refiere no solo a las relaciones con los proveedores, sino también con los usuarios, quienes podrían no comprender la justificación del cambio. Si bien añadir licencias suele ser absolutamente necesario para evitar problemas y sanciones en las auditorías, debe abordarse cuando sea posible en el contexto del desarrollo de las relaciones más rentables y eficientes con los proveedores. En otras palabras, negocia siempre que sea posible, en lugar de aplicar simplemente una solución rápida a un problema de licencia.

Los paquetes de editores se activan mediante la solicitud de un complemento. Además, los tableros de instrumentos específicos de editores permiten consultar las posiciones de cumplimiento y optimización de un vistazo. También hay disponibles filtros para interactuar con los datos, revelar información significativa y proporcionar visibilidad de los productos más complejos.

Algunos de esos productos incluyen la virtualización, como se mencionó anteriormente. La información proporcionada a través de SAM de ServiceNow puede aclarar el estado de las suscripciones y las instancias virtuales, lo que simplifica las tareas de gestión.

Uso de la reconciliación de software

Sin embargo, recuerda que los entornos virtuales, especialmente en la era de la nube, siempre están cambiando. Las nuevas instancias de servidores y software aumentan (y disminuyen) constantemente para satisfacer la demanda. Por lo tanto, el cumplimiento en cuanto a las licencias es un objetivo que no para de moverse.

Tratar de gestionar un proceso como este no es para débiles. Intentar llevar a cabo la gestión manualmente es una receta para el desastre; hay que rastrear demasiadas cosas. Y lo que esta semana se considera mantener el cumplimiento la próxima semana o el mes próximo puede no serlo. La simple gestión de esta tarea puede ser un trabajo a tiempo completo para un administrador, y ninguna organización puede permitirse el lujo de contar con un administrador

que dedique todo ese tiempo a una sola actividad. La alternativa es correr el riesgo del incumplimiento, lo que constituye un resultado igualmente inaceptable.

La respuesta es la reconciliación automática del software. La reconciliación del software compara el uso del software con las autorizaciones de licencias. Resulta fundamental cuando te enfrentas una auditoría o algún otro tipo de control sobre el cumplimiento.

Según The ITAM Channel, "por lo general, es en esta etapa del proceso de SAM cuando las organizaciones se dan cuenta de la falta de control en torno a su patrimonio de software y, si esto ocurre cuando un proveedor solicita una auditoría, pueden terminar con una abultada factura".² (The ITAM Channel forma parte de ITAMOrg, una asociación internacional para profesionales de la ITAM).

El proceso de reconciliación de software de ServiceNow es totalmente automatizado y personalizable, además de proporcionar una granularidad completa. Puede ejecutarse bajo demanda para diferentes grupos, por ejemplo, editores, grupos y subgrupos de software concretos.

Sin embargo, puede servir para algo más que comprobar el nivel de cumplimiento; además de crear órdenes de compra de nuevas licencias de software, hay opciones de corrección adicionales disponibles en los resultados

² <http://itamchannel.com/management-and-reconciliation-of-software-licenses/>

del modelo de software. Puedes emplear los resultados para crear y eliminar asignaciones automáticamente, así como eliminar las instalaciones sin asignar y las instalaciones sin licencia.

Imagina la sensación de control y seguridad que conseguirás sabiendo que no solo estás garantizado el cumplimiento, sino que también ahorrarás dinero. Una vez configurada, puede funcionar con escasa necesidad de aportación continua por parte del personal.



"Reunir datos de buena calidad es, sin duda, el aspecto más importante de su proceso de reconciliación, ya que la calidad del resultado depende de la información que recopiles. Si hay vacíos en los datos, no sabrás qué software está en uso, por lo que no verás un conjunto de activos que tu auditoría de software podría detectar al instante". *The ITAM Channel*

CAPÍTULO 5

Máximo aprovechamiento de las sinergias de la ITAM

La ITAM es un conjunto de prácticas demostradas que proporcionan un enorme valor a una organización. Considera, por ejemplo, cómo la ITAM puede ayudar con el despliegue de activos de software. La perspectiva privilegiada y centralizada que ofrece puede ser útil para garantizar que la versión correcta del software y su licencia correspondiente se instalen en la ubicación correcta, incluido un "rastreo documental" verificable.

SAM en ServiceNow Platform

Para aplicar correctamente la ITAM, se requiere un enfoque integral y holístico. Las herramientas tradicionales puntuales no pueden abordar los enormes retos modernos de tratar con entornos complejos y requisitos de licencias cada vez más estrictos. Además, integrar varias herramientas presenta grandes dificultades, desde los gastos hasta la gestión, pasando por encontrar personal con habilidades para herramientas muy específicas.

Aunque las herramientas específicas pueden teóricamente importar y exportar datos del sistema de ITSM semanal o mensualmente, los retrasos y el mantenimiento de la configuración pueden suponer problemas. Acabarás con diferentes fuentes de verdad.

Las integraciones de datos no son integraciones de procesos, lo que significa que los procesos siguen siendo manuales y los equipos permanecen aislados.

En su lugar, al abandonar ese enfoque fragmentado, puedes lograr una mayor efectividad y ofrecer resultados más sólidos: el tipo de resultados que ofrece SAM en ServiceNow Platform. Cuando SAM se ejecuta en la misma plataforma en la que se gestiona la TI, los procesos automatizados conectan a los equipos y el trabajo puede fluir.

Por ejemplo, SAM de ServiceNow puede distribuir automáticamente datos clave desde la CMDB. Esto se convierte en tu única fuente de verdad, un activo valioso para la toma de decisiones que se puede compartir en toda la empresa. Una inversión en SAM de ServiceNow significa contar con una única fuente central, una única solución de arquitectura, que puede ofrecer datos de software cruciales a la empresa a través de flujos de trabajo digitales.

Un control de activos mejorado también significa estar en una mejor posición para extraer valor de esas inversiones. Incluso el SaaS puede supervisarse y optimizarse a través de SAM de ServiceNow.

En resumen, SAM de ServiceNow puede ayudar a una organización a recortar gastos al tiempo que optimiza el uso con las compras adecuadas. Estos ahorros reales se producen también en servicios en las instalaciones y con soporte en la nube (consulta **Figura 6**).

Sobre todo, SAM de ServiceNow puede ayudar a protegerse de los riesgos relacionados con las licencias de software. Sabrás lo que tienes, por qué y cómo sacarle el máximo partido. Se ha diseñado para ponerte a cargo de tus activos de software, unos activos que pueden constituir fácilmente el 20 % de un presupuesto anual de TI.

Un requisito, no una opción

Esta guía Gorilla te ha aportado una base sólida de conocimientos sobre ITAM, incluidas las prácticas recomendadas, y ha explicado la importancia de contar con un socio de confianza que conozca todo esto a la perfección.

Por qué los clientes eligen SAM de ServiceNow

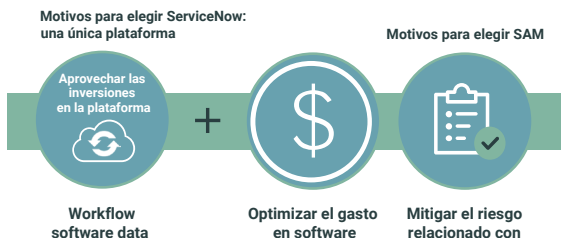


Figura 6: Los beneficios que los clientes advierten en el uso de SAM de ServiceNow

La ITAM ya no es opcional para las organizaciones. Las sanciones por el incumplimiento en materia de licencias son demasiado graves para restarles importancia o ignorarlas. Y no solo eso, el coste para tu negocio de no saber exactamente qué equipo tienes y qué software se está ejecutando puede ser enorme.

¿No crees que ha llegado el momento de eliminar estas incertidumbres de una vez por todas?

ACERCA DE SERVICENOW



ServiceNow, making the world of work, work better for people. Nuestra plataforma y soluciones basadas en la nube ofrecen flujos de trabajo digitales que crean grandes experiencias y aumentan la productividad tanto de los empleados como de la empresa. Para obtener más información, visita: servicenow.es/ITAM.

ACERCA DE ACTUALTECH MEDIA



ActualTech Media es una empresa de marketing de tecnología B2B que conecta a proveedores de TI empresariales con compradores de TI a través de innovadores programas de generación de clientes potenciales y atractivos servicios de contenido personalizado.

Nuestro equipo de ActualTech Media habla con el público de TI empresarial porque hemos sido el público de TI empresarial.

Nuestro equipo de liderazgo está formado por antiguos directores de información, gestores de TI, arquitectos, expertos en la materia y profesionales de marketing que ayudan a nuestros clientes a pasar menos tiempo explicando lo que puede hacer su tecnología y más tiempo creando estrategias que generan resultados.

Para obtener más información, visita www.actualtechmedia.com.