

Fomento de la innovación y aumento de la velocidad de las TI

Conservación de los controles de TI mediante la entrega rápida, la respuesta inteligente y la capacidad de observación en la nube



Mucho se ha dicho sobre la dicotomía entre la metodología de Desarrollo y operaciones y las operaciones de TI o los procesos de ITSM (gestión de servicios de TI) a la hora ofrecer y mantener servicios tecnológicos de calidad y, al mismo tiempo, permitir el desarrollo rápido de aplicaciones. Sin embargo, no es cuestión de elegir entre una opción u otra. Para fomentar la innovación, se requiere colaboración entre Desarrollo y operaciones, SRE y las operaciones de servicio de TI. Esto permite a las organizaciones de TI identificar o eliminar con rapidez las causas subyacentes de los problemas de servicio, así como agilizar las canalizaciones de Desarrollo y operaciones.

Resultado: transformación e innovación más rápidas del software, sobre todo de las aplicaciones que se crean en entornos nativos en la nube.

Integración de Desarrollo y operaciones y la gestión de cambios

La integración del desarrollo, la gestión de operaciones de TI (ITOM) y la gestión de servicios de TI (ITSM) puede plantear desafíos, ya que estos equipos dispares tienen perspectivas diferentes. Los equipos de desarrollo crean software con metodología Agile y suelen tolerar mejor el riesgo de fallo en el código. En cambio, los equipos de ITOM e ITSM que, por lo general, adoptan ITIL para estandarizar el proceso de operaciones, tienen una menor tolerancia al riesgo y se centran en evitar interrupciones del servicio.

En este contexto se encuentra el equipo de gestión de cambios de operaciones, que valora la gobernanza y el control, y que administra el riesgo con un proceso de gestión de cambios. Este equipo ayuda a evitar las interrupciones, pero a costa de ralentizar la velocidad de desarrollo.

Como resultado, los equipos de ITOM, ITIL e ITSM se perciben como impedimentos para Desarrollo y operaciones.

- La gestión de cambios en las operaciones se considera un proceso burocrático, carente de velocidad y agilidad, que produce embotellamientos.
- El comité de aprobación de cambios (CAB) puede asumir un protagonismo excesivo y suponer una carga innecesaria para el flujo.
- Los conjuntos de herramientas están aislados, con diferentes bases de códigos y modelos de implementación mixtos, lo que causa problemas con las integraciones y, finalmente, con el flujo de trabajo.

No importa si estos problemas son solo percepciones o tristes realidades: la transformación es posible. La adopción de nuevas formas de trabajo y los avances de tecnología, ITSM e ITOM pueden satisfacer mejor las necesidades y las expectativas del personal de Desarrollo y operaciones y de la empresa en su conjunto.



Mejoras de ITSM e ITOM en un mundo de Desarrollo y operaciones

Conforme los equipos de desarrollo, ITOM e ITSM adoptan un modelo operativo más ágil y colaborativo, observamos tres oportunidades clave:

- 1 Impulsar la rápida aplicación de los cambios mediante políticas de cambios automatizadas y API de cambio
- 2 Proporcionar datos integrados sobre capacidad de observación en la nube, competencias de respuesta basadas en la IA a problemas de TI o posibles interrupciones, además de soluciones automatizadas.
- 3 Lograr una visibilidad de un extremo a otro de las aplicaciones nativas de la nube y los recursos subyacentes de la nube.

Estos equipos deben aprovechar la IA, el aprendizaje automático y la automatización en la medida de lo posible para minimizar las ineficiencias y los retrasos asociados a los procesos manuales.



1 Automatización de los cambios para una rápida implementación

Para acelerar la aplicación de los cambios de código, se pueden configurar políticas de aprobación de cambios y aplicarlas a los tipos de cambio normales y de emergencia (además de a los cambios estándar aprobados previamente). Estas políticas tienen en cuenta diferentes factores de riesgo, como, por ejemplo, la magnitud del cambio, el porcentaje de éxito o fracaso de las pruebas de cambios, así como el éxito y la experiencia del desarrollador, entre otros, para determinar el riesgo general que supone un cambio concreto.

El objetivo es reducir la fricción en la aprobación de cambios al confiar en los datos y garantizar la responsabilidad y el rastreo al tiempo que se fomenta la velocidad (prevaleciendo sobre la opinión del CAB si es necesario).

A continuación, el flujo de trabajo automatizado que incluye definiciones de aprobación, decisiones y la política de aprobación de cambios permite al personal autorizado, como, por ejemplo, el responsable de productos de un grupo de Desarrollo y operaciones, aprobar de manera automática los cambios de bajo riesgo (por ejemplo, cuando la cobertura de pruebas automatizadas es >80 % y los resultados de las pruebas son del 100 %).

Probablemente, los equipos de Desarrollo y operaciones cuentan ya con un proceso de integración y entrega continuas (CI/CD), así como con las herramientas de Desarrollo y operaciones asociadas, y puedan integrarse en el proceso de gestión de cambios de ServiceNow a través de API REST. Esta es también la base de las integraciones de cadenas de herramientas listas para usar que forman parte de la dirección de productos ServiceNow DevOps.

Workflow y arquitectura de API REST de ServiceNow para la automatización de las políticas de aprobación de cambios



Gestión de servicios de TI y Desarrollo y operaciones: gestión de cambios

Los cambios en el código ahora pueden automatizarse y auditarse sin necesidad de supervisión manual ni introducción de cambios *a posteriori*, lo que puede conllevar un aumento del 130 % en la frecuencia de lanzamiento. Además, los registros de gestión de cambios serán más precisos y completos. De este modo, la solución de incidentes causados por versiones de código resulta mucho más fácil y eficiente.

Es posible automatizar todo el flujo para aplicar cambios con un riesgo bajo. Una herramienta de CI/CD como Jenkins puede iniciar la solicitud de cambio en nombre del desarrollador para que los equipos nunca tengan que dejar su propio entorno de desarrollo.

2 Aceleración de la identificación y la corrección de problemas

Los equipos de ITSM e ITOM deben trabajar juntos y aprovechar tres oportunidades clave:

- 1 **Capacidad de observación en la nube:** ingesta de datos para obtener visibilidad sobre las actividades de desarrollo nativas en la nube.
- 2 **Procesos inteligentes:** uso de la inteligencia artificial (IA) en forma de aprendizaje automático, desde la evaluación hasta la corrección.
- 3 **Flujos de trabajo automatizados:** uso de ServiceNow para integrar procesos y actividades entre el personal y los sistemas.

Gracias a Predictive AIOps, los conocimientos de capacidad de observación basados en la IA y la orquestación de ServiceNow, los problemas críticos se pueden identificar de manera temprana y resolverse con mayor rapidez que con operaciones tradicionales, aisladas y manuales. Esto permite a los equipos evitar los retrasos a causa del triaje incorrecto de los problemas, las actividades manuales de categorización, las competencias de colaboración poco eficientes y las soluciones manuales.

Según el estudio de impacto económico total de Forrester (*Forrester Total Economic Impact™*), el cliente medio de ServiceNow puede reducir el ruido en la gestión de eventos en hasta un 75 %, lo que hace que estos sean mucho más gestionables y menos costosos.



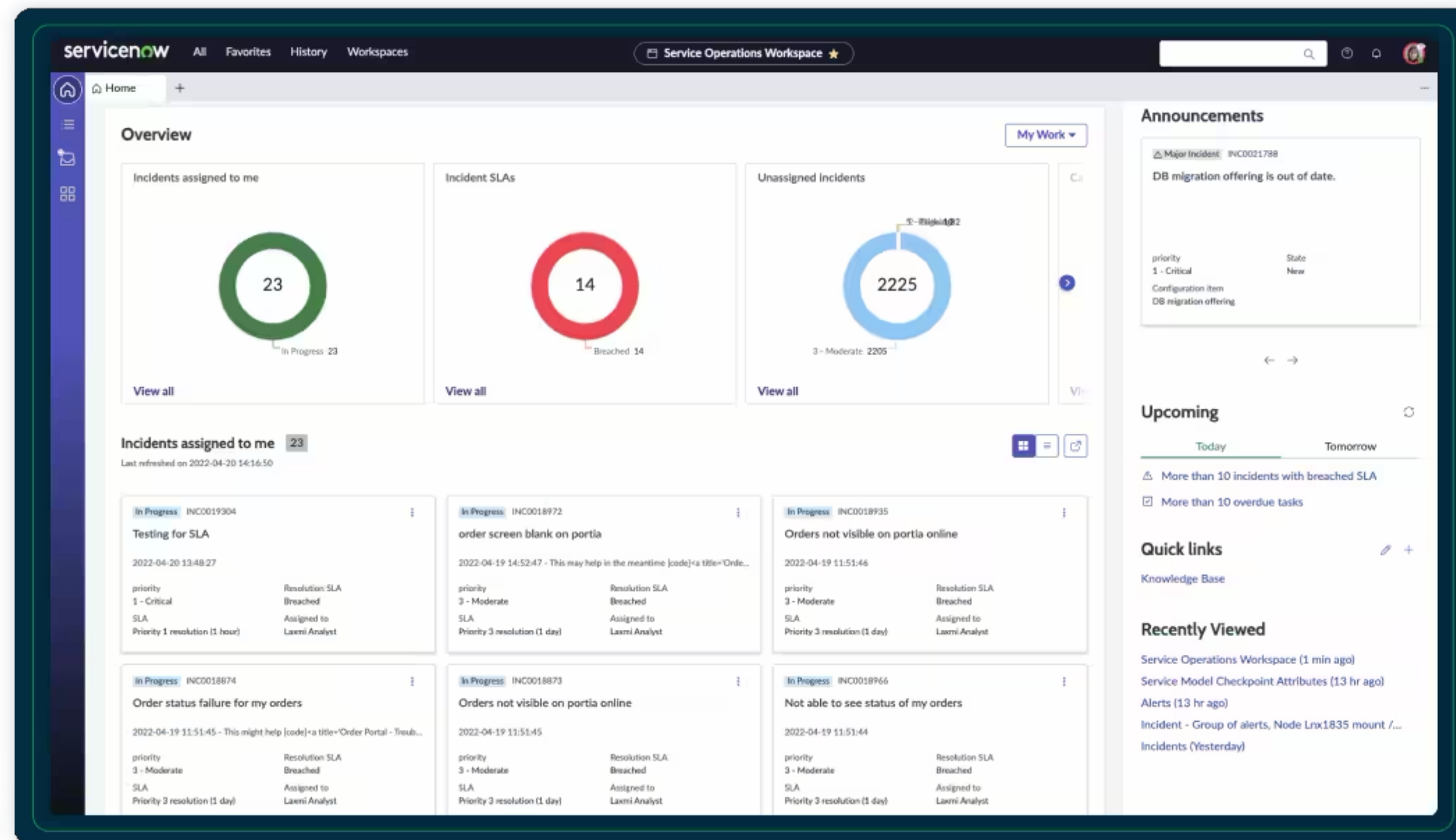
3 Visibilidad completa de toda la infraestructura híbrida

Los equipos de TI necesitan poder diagnosticar y solucionar con rapidez los problemas subyacentes de la infraestructura en la nube antes de que los usuarios se vean afectados.

- 1 Reducción del riesgo de vulnerabilidades de las implementaciones dinámicas en la nube y los contenedores.
- 2 Priorización de los problemas e identificación de la causa raíz en las aplicaciones orientadas al cliente y los servicios para los que se ejecutan.

Gracias a Cloud Observability y Predictive AIOps de ServiceNow, es más fácil tender puentes entre los entornos tecnológicos antiguos y nuevos. Ahora, los equipos pueden tener una visibilidad completa de los recursos, las aplicaciones y los activos mediante la conexión de las aplicaciones orientadas a la nube con los recursos en la nube subyacentes.





Espacio de trabajo de operaciones de servicio proporciona una navegación unificada para que los operadores de ITOM y los agentes de ITSM puedan gestionar incidentes, problemas e investigaciones con facilidad.

El uso del aprendizaje automático para filtrar, agrupar y relacionar eventos permite aclarar qué esfuerzos deben priorizarse. Para el cliente medio de ServiceNow, esto supone un ahorro estimado de un millón de dólares al año. Entre los beneficios de productividad se incluyen los siguientes: reducción del 25 % de las interrupciones de prioridad 1, reducción del 80 % del esfuerzo de creación manual de incidentes y mejora del 33 % de la productividad en la resolución de incidentes.

Por último, el cliente medio de ServiceNow obtiene una mejora de la productividad de gestión de solicitudes del 30 %, que puede incrementarse con la utilización del aprendizaje automático para aumentar las competencias de los agentes del centro de atención al usuario.

“

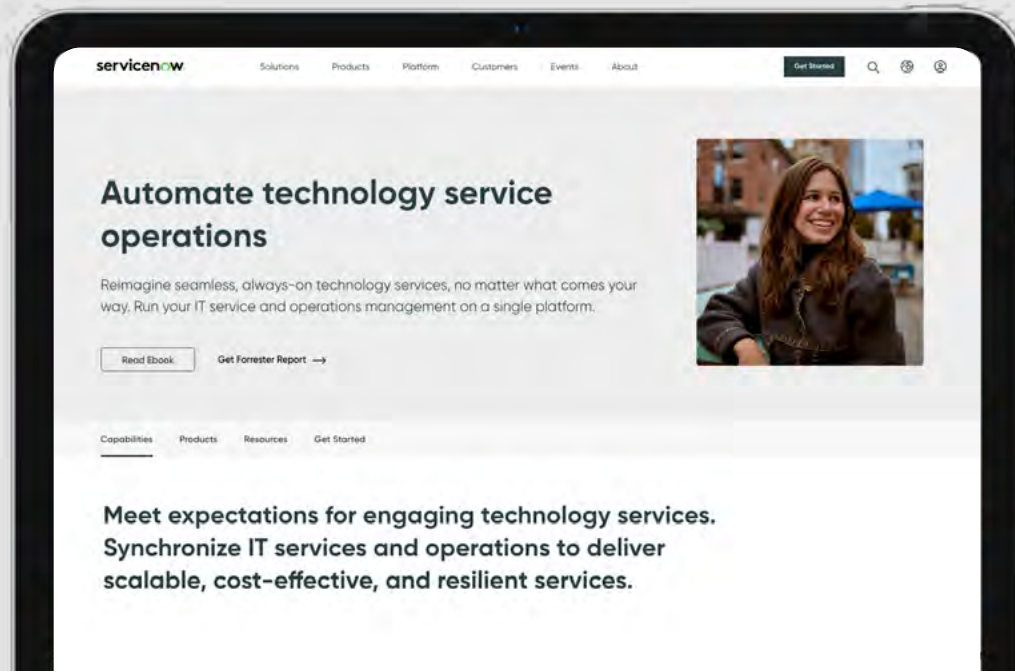
Para un cliente medio de ServiceNow, con al menos dos mil millones de dólares en ingresos, 60 000 incidentes y 15 interrupciones no planificadas al año, el ahorro anual se estima en más de un millón de dólares.

Consulta el contenido que se indica a continuación para explorar las soluciones de ServiceNow con más detalle:

Beneficios de las operaciones de servicio

Ofrece innovadores servicios tecnológicos optimizados y siempre disponibles, en cualquier circunstancia, con las operaciones de servicio automatizadas al ejecutar la gestión de servicios y operaciones de TI en una única plataforma.

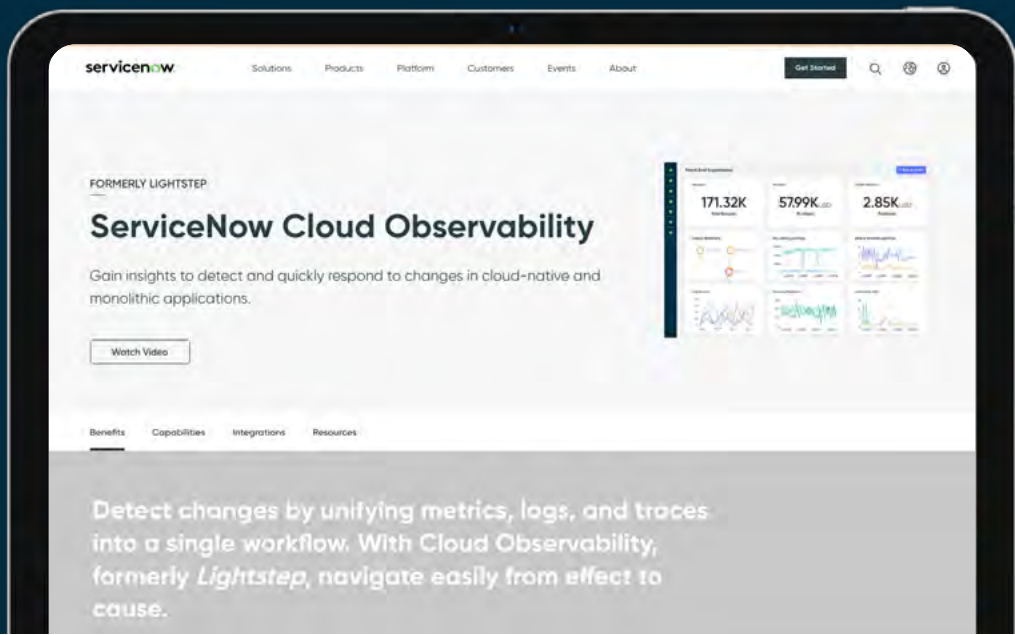
Más información



Beneficios de Cloud Observability

Descubre cómo Observabilidad de ServiceNow en la nube puede ayudar a tu organización a acelerar la transición a las aplicaciones nativas de nube.

Más información



Acerca de ServiceNow

ServiceNow (NYSE: NOW) es la empresa de software en la nube empresarial con el crecimiento más rápido del mundo por encima de mil millones de dólares. Fundada en 2004, nuestra plataforma y nuestras soluciones con soporte en la nube incluyen flujos de trabajo digitales que permiten crear experiencias increíbles y multiplicar la productividad de más de 6200 clientes empresariales de todo el mundo, incluido casi el 80 % de las empresas Fortune 500. Para obtener más información, visita www.servicenow.com/es.

© 2023 ServiceNow, Inc. Todos los derechos reservados. ServiceNow, el logotipo de ServiceNow, Now, Now Platform y otras marcas de ServiceNow son marcas comerciales o marcas registradas de ServiceNow, Inc. en Estados Unidos o en otros países. Los demás nombres de empresas, nombres de productos y logotipos pueden ser marcas comerciales propiedad de las empresas respectivas con las que están asociados.