



Cómo una CMDB
optimizada puede
ayudarte a ofrecer
un servicio de negocio
de gran calidad

Introducción

Si tiene lugar una interrupción no planificada del servicio de negocio, el impacto empresarial podría ser de millones de dólares. Una CMDB optimizada puede ser un poderoso aliado en la batalla para garantizar la disponibilidad de servicio. En este eBook, analizamos cómo una CMDB optimizada aumenta la calidad del servicio de negocio ya que te ayuda a:

- Evitar interrupciones en el servicio de negocio
- Identificar y responder a las interrupciones de servicio con mayor rapidez
- Diagnosticar y solucionar las interrupciones de servicio con mayor rapidez

Comencemos.



¿Qué es una CMDB?

La pregunta es obvia y probablemente conozcas la respuesta. Sin embargo, vamos a darle un repaso para asegurarnos de que disponemos de una definición clara.

Tu entorno de TI contiene numerosos componentes distintos. Para ofrecer servicios de negocio, es necesario configurar estos componentes. La gestión de la configuración es el conjunto de procesos que gestionan esas actividades de configuración. Entre los procesos se incluye el registro de los datos de configuración, la garantía de que los cambios de configuración están debidamente autorizados y las auditorías necesarias para asegurar que la configuración sigue siendo exacta.

CMDB son las siglas de Configuration Management Database o base de datos de gestión de la configuración y es una base de datos específica para este fin. El bloque de creación fundamental de la CMDB es el elemento de configuración (CI), que representa un elemento bajo la gestión de la configuración, como un enrutador, un servidor, una aplicación, un conjunto de documentación o incluso una construcción lógica como puede ser una cartera. Cada CI dispone de atributos que lo describen. Por ejemplo, un CI de servidor podría tener CPU, memoria y otros atributos.



Tipos de relaciones de ejemplo en una CMDB

Relaciones de CI y contexto empresarial

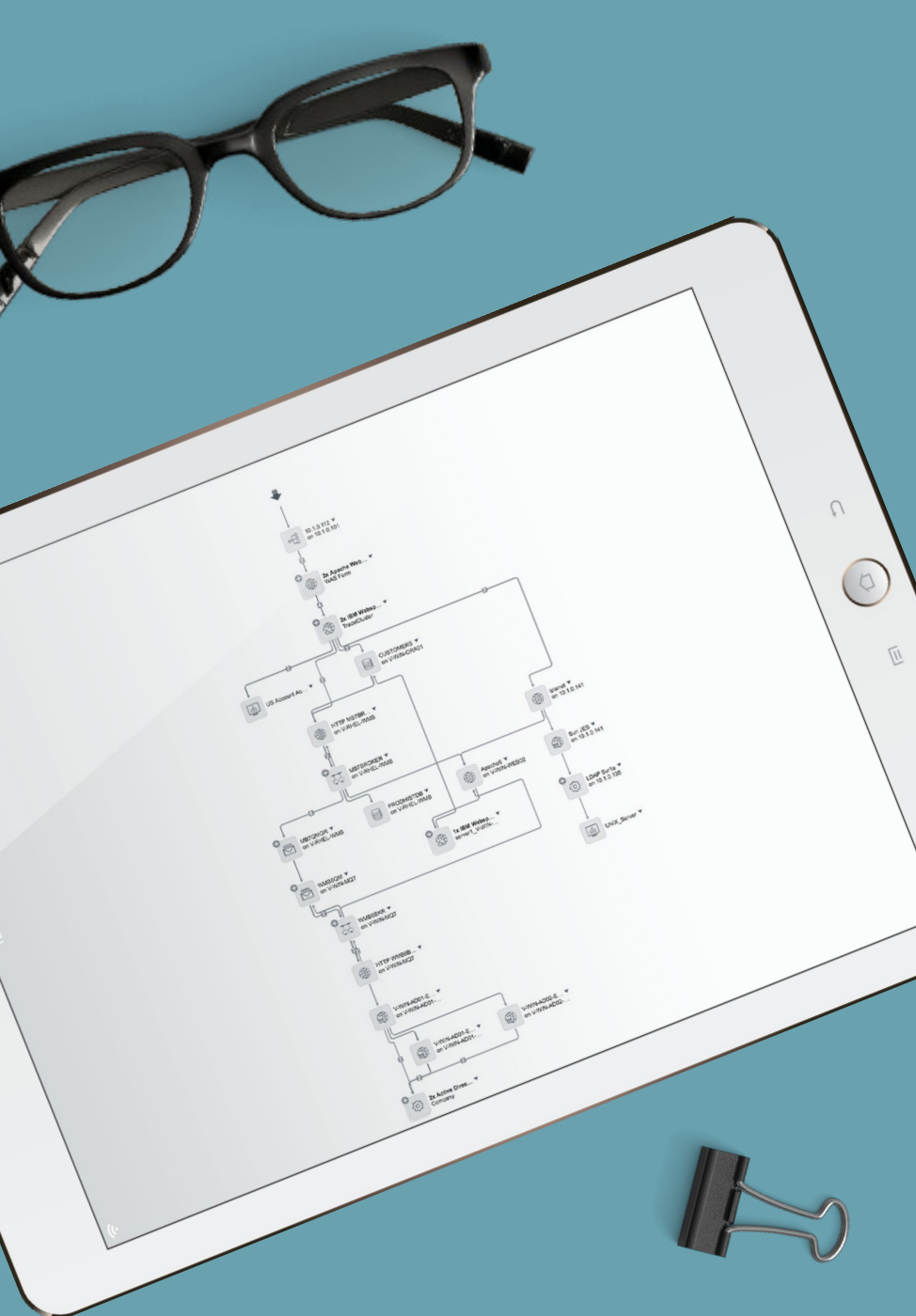
Los CI también presentan relaciones, que igualmente se almacenan en la CMDB. Por ejemplo, un servidor podría interactuar con un enrutador específico, de modo que el servidor tiene una relación con ese enrutador. Las relaciones resultan muy útiles, ya que muestran cómo está conectada tu infraestructura de TI, lo que ayuda en tareas como la planificación de cambios, el diagnóstico de interrupciones y la optimización de arquitecturas de servicios.

Una CMDB no solo contiene información sobre tu entorno de TI. También lo dota de contexto empresarial. Por ejemplo, muestra la persona u organización propietaria de cada CI y es responsable de su mantenimiento. Este es solo un ejemplo: los CI pueden tener muchos atributos orientados al negocio que te ayudarán a gestionar tanto a los propios CI como a los servicios de negocio relacionados.

¿Y la nube?

Con ServiceNow, tu CMDB no se limita a la infraestructura local. También almacena información sobre los recursos de la nube, por ejemplo, máquinas virtuales, contenedores e incluso centros de datos virtuales completos.

Además, si dispones de una infraestructura combinada en la nube y en las instalaciones, la combinación de infraestructura in situ y de nube, la CMDB de ServiceNow la conecta a la perfección y crea una vista unificada de los entornos de nube híbrida. Esto simplifica drásticamente la migración a la nube, lo que te permite gestionar tanto la infraestructura local como la de nube mediante una única plataforma coherente.



Un mapa de servicios típico de ServiceNow

Mapa de servicio de negocio

Tradicionalmente, la gestión de la infraestructura de TI ha corrido a cargo del departamento de TI. Sin embargo, esto está cambiando a toda velocidad. A las empresas no les preocupan los servidores o los enrutadores. Les preocupan los servicios de negocio críticos que utilizan para dirigir sus operaciones, atraer clientes, aumentar la eficiencia y conseguir conocimientos empresariales. En lugar de centrarse en la infraestructura, el departamento de TI debe garantizar que estos servicios de negocio tengan una alta disponibilidad, capacidad de respuesta y rentabilidad.

Para ello, debes saber cómo se prestan estos servicios de negocio. Los mapas de servicios proporcionan esta visibilidad. Muestran qué CI son compatibles con un servicio de negocio concreto y cómo están relacionados entre sí. Estos mapas de servicios se retienen directamente en la CMDB y conectan los servicios de negocio con la infraestructura.

A continuación te presentamos una sencilla analogía que te ayudará a comprender los mapas de servicios. Piensa en un callejero de tu ciudad. Indica todas las calles y sus intersecciones. Es el equivalente de los CI y las relaciones de la CMDB. Sin embargo, sigue siendo una visión de la infraestructura. Ahora, piensa en un plano de los autobuses con sus diferentes rutas. Las rutas de autobuses son como los mapas de servicios de negocios; muestran las calles específicas que sigue cada ruta.

¿Qué importancia tiene esto? ¿Qué ocurriría si se produjera un accidente en una calle? Si solo tuvieras un callejero, no sabrías qué rutas de autobuses se ven afectadas. Para ello, necesitas un plano de autobuses. Del mismo modo, si un servidor web falla en tu entorno de TI, ¿cómo sabrás a qué servicios de negocio afectará? Necesitas un mapa de servicios: la vista de la infraestructura por sí sola no te da la respuesta.



Cómo una CMDB optimizada mejora el estado de los servicios de negocio

¿Cómo te ayuda exactamente una CMDB optimizada a conseguir los siguientes logros?:

- Evitar interrupciones en el servicio de negocio
- Identificar y responder a las interrupciones de servicio con mayor rapidez
- Diagnosticar y solucionar las interrupciones de servicio con mayor rapidez

Veamos cada una de ellos por turnos.

Evitar interrupciones en el servicio de negocio

Más vale prevenir que curar. Por eso es tan importante impedir las interrupciones del servicio de negocio antes de que se inicien. No solo se mejora la disponibilidad del servicio, sino que también se reduce la carga de trabajo de tasa de ejecución para los equipos de operaciones de TI, lo que libera tiempo para las iniciativas estratégicas y otras mejoras del servicio.

Este es solo un ejemplo de cómo una CMDB optimizada te ayuda a evitar interrupciones del servicio de negocio.

Evaluar los cambios para reducir los riesgos

Los cambios son una de las principales causas de las interrupciones del servicio. A menos que entiendas cómo afecta un cambio a tu infraestructura de TI y a servicios de negocio, es muy probable que provoque una interrupción del servicio. Una CMDB optimizada te permite comprender este impacto.

Por ejemplo, piensa en la actualización de un componente de software de la infraestructura. ¿Cómo sabes con qué otros componentes de software interactúa y si son compatibles con la nueva actualización? ¿Se puede actualizar el componente en solitario o se deben actualizar varios componentes dentro de un cambio en cascada? Con una CMDB optimizada, podrás comprender las relaciones entre los componentes de software y ver la versión de cada uno de ellos. Esto te permitirá planificar correctamente la actualización, eliminando el riesgo de interrupciones imprevistas.

Los mapas de servicios van un paso más allá. Ahora, puedes evaluar con precisión el impacto de los cambios en la infraestructura en los servicios de negocio completos. Por ejemplo, supón que necesitas desconectar un componente de infraestructura temporalmente. ¿A qué servicios de negocio afectaría? Si no lo sabes, corres el riesgo de que se produzca una interrupción del servicio. Con los mapas de servicios, sabrás qué servicios de negocio están afectados y podrás planificar en consecuencia, por ejemplo, ejecutando el cambio durante una ventana de mantenimiento planificada.



Tablero de instrumentos de estado del servicio de ServiceNow

Identificar y responder a las interrupciones de servicio con mayor rapidez

Los equipos de operaciones de TI dedican una gran cantidad de tiempo a intentar dar sentido a los eventos de sus sistemas de supervisión. En primer lugar, el volumen es abrumador, especialmente cuando hay que lidiar con miles y miles de eventos a través del correo electrónico. En segundo lugar, la mayoría de los sistemas de supervisión suelen ofrecer una vista de la infraestructura; no hay una forma sencilla de saber qué servicios de negocio se ven afectados. A menudo, la primera noticia que tienen las operaciones de TI de una interrupción del servicio de negocio es a través de las quejas de los usuarios finales.

Al añadir ServiceNow Event Management a tu implementación de CMDB, podrás abordar este problema de frente. Event Management desduplica y filtra los eventos de todos los sistemas de supervisión, lo que convierte una avalancha de eventos en una serie de alertas significativas. Se ocupa de asociar estas alertas a los CI correspondientes de tu CMDB, para que sepas qué componentes de TI se ven afectados y quién es el responsable de diagnosticarlos y solucionarlos.

Sin embargo, eso no es más que el principio. Event Management también correlaciona los eventos mediante mapas de servicios en la CMDB para determinar el estado de los servicios de negocio. Obtendrás un tablero de instrumentos de estado del servicio que te mostrará el estado en tiempo real de todos tus servicios de negocio. Podrás comprobar de un vistazo cuándo hay un problema de servicio y priorizar tu respuesta para que puedas centrarte en los servicios de negocio más importantes. El resultado: Reduce el ruido de la infraestructura e identifica y responde a las interrupciones del servicio de forma más rápida e inteligente.



Profundizar en el estado del servicio de negocio

Diagnosticar y solucionar las interrupciones de servicio con mayor rapidez

Ahora, puedes identificar y responder más rápidamente a las interrupciones del servicio. Pero ¿cómo ayuda una CMDB optimizada a diagnosticar y solucionar estas interrupciones más rápido?

ServiceNow Event Management no se limita a proporcionar un tablero de instrumentos de estado del servicio. También permite profundizar en el mapa de servicios subyacente y mostrar automáticamente qué CI están experimentando problemas. Así se simplifica enormemente el diagnóstico de las interrupciones, ya que permite ver cómo se propagan los problemas a través del servicio de negocio. Por ejemplo, si una aplicación informa de tiempos de respuesta lentos, podrás rastrear la causa subyacente, como una máquina virtual sobrecargada o un fallo en un enlace de red de alta capacidad.

Mediante este mapa de servicios, también puedes identificar las actividades anteriores que podrían haber causado la interrupción del servicio de negocio. Por ejemplo, detectarás con facilidad qué CI se han reconfigurado recientemente o cuáles han sufrido incidentes que han provocado la interrupción. Una vez más, esto ayuda a identificar las causas probables de las interrupciones, lo que acelera considerablemente el diagnóstico.

También podrás configurar acciones y activarlas con tan solo hacer clic en un CI del mapa de servicios. Esto podría incluir, por ejemplo, la recopilación automática de registros de un servidor o el reinicio de una aplicación. Al vincular estas acciones a los CI, no solo se diagnostican las interrupciones del servicio más rápido, también se solucionan más rápido.



Recapitulación

La disponibilidad del servicio es importante. Tu empresa depende de ti para ofrecer servicios de negocio de alto rendimiento que impulsen la innovación, la información, los ingresos y la satisfacción del cliente. Estos servicios deben estar presentes cuando tu empresa los necesite, lo que significa una batalla constante para erradicar las interrupciones.

Una CMDB optimizada respaldada por procesos de gestión de la configuración adecuados es un arma fundamental en esta batalla. Al combinar una CMDB optimizada con el poder de la cartera de ITOM de ServiceNow, puedes:

- Evitar interrupciones en el servicio de negocio
- Identificar y responder a las interrupciones de servicio con mayor rapidez
- Diagnosticar y solucionar las interrupciones de servicio con mayor rapidez

La buena noticia es que no hay que hacer magia para crear una CMDB optimizada. Consulta la guía de ServiceNow sobre cómo implementar con éxito una CMDB optimizada para obtener más información.



Cómo una CMDB optimizada puede ayudarte a ofrecer un servicio de negocio de gran calidad

OBTÉN MÁS
INFORMACIÓN

Acerca de ServiceNow

ServiceNow nació en 2004 con la convicción de que realizar tareas sencillas en el trabajo puede resultar fácil, y llevar a cabo tareas complejas de varios pasos no tiene por qué ser doloroso. Desde el principio, ServiceNow imaginó un mundo donde cualquiera pudiera crear potentes flujos de trabajo para realizar tareas de empresa. Hoy, ServiceNow es la plataforma con soporte en la nube que simplifica la forma en que trabajamos. El software de ServiceNow automatiza, predice, digitaliza y optimiza las tareas y los procesos de negocio en TI, servicio de atención al cliente, operaciones de seguridad, recursos humanos y mucho más, para conseguir una mejor experiencia de tus empleados y clientes a la vez que transformas tu empresa. ServiceNow es la solución para sacar el trabajo adelante.