



**Ofrece una CMDB con auténtico valor empresarial:**  
**seis pasos esenciales**

## Introducción

Tu base de datos de gestión de configuración (CMDB) proporciona información precisa y fiable sobre los servicios digitales y la infraestructura que los respalda. Pero tendrá poco o ningún valor si se trata solo de un repositorio de datos maestros. Para generar valor, debes hacer algo útil con los datos. Por ello, la CMDB es una herramienta fundamental para mantener una elevada disponibilidad de servicio.

### Repercusiones de contar con una CMDB no optimizada

Una CMDB no optimizada puede ser perjudicial para tu organización. Veamos una situación habitual: una interrupción del servicio. Una aplicación no responde y cientos de usuarios se ven afectados. ¿Cómo puedes averiguar qué ha fallado para que el servicio vuelva a funcionar con rapidez? ¿Alguien ha actualizado la aplicación recientemente? ¿Es el servidor o hay algún problema con una base de datos en la otra punta del mundo? ¿Hay algún problema en la red? Existen muchas posibilidades y muy poco tiempo para resolverlo. Sin una CMDB, ni siquiera sabes cuál es la versión de la aplicación, en qué servidor se ejecuta o con qué bases de datos se comunica. Dedicas horas a recopilar información, suponiendo que puedas encontrarla y, mientras tanto, el tiempo sigue pasando.



Fuentes de los datos

<http://www.forbes.com/2010/02/01/brand-reputation-value-leadership-managing-ethisphere.html>

<http://www.evolver.com/blog/downtime-outages-and-failures-understanding-their-true-costs.html>

[http://www.nasi.com/downtime\\_cost.php](http://www.nasi.com/downtime_cost.php)

White Paper MII-830B: Institute of Configuration Management (icmhq.com), "Valor monetario de la gestión tradicional de la configuración en comparación con CMII", Revisión B, 14 de enero de 2014, se utiliza con permiso



## Beneficios de contar con una CMDB optimizada

Una CMDB optimizada, en cambio, te facilita:

- Evitar interrupciones del servicio de negocio, especialmente aquellas causadas por cambios imprevistos y configuraciones incorrectas
- Diagnosticar y solucionar más rápidamente interrupciones costosas del servicio con acceso instantáneo a la información, como las relaciones de infraestructura, las topologías del servicio, los historiales de cambios y las versiones de software
- Reducir los costes de prestación de servicios
- Maximizar el ROI de tu cartera de aplicaciones
- Acelerar el tiempo de comercialización para nuevos servicios

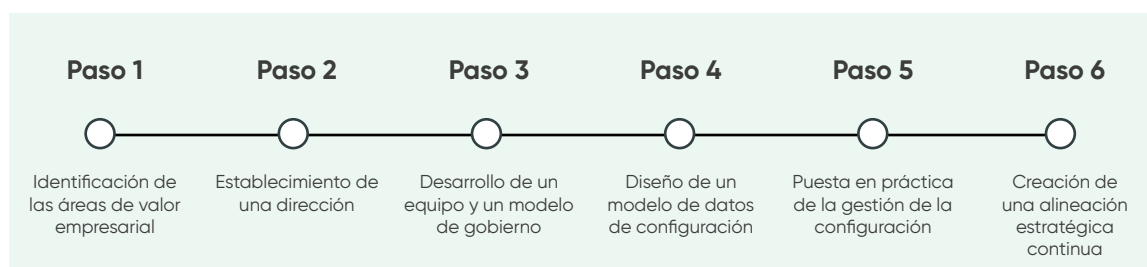
No obstante, una CMDB optimizada no se consigue sin más. Para desplegar con éxito una CMDB, necesitas un exhaustivo plan de gestión de la configuración. Una vez hayas identificado claramente tus objetivos y elaborado una estrategia global para conseguir y mantener dichas capacidades, habrás sentado las bases para conseguir un mejor estado de tu servicio empresarial. En este eBook aprenderás algunas de las prácticas comunes a la hora de crear y mantener una CMDB optimizada. Si sigues estas recomendaciones, estarás más cerca de conseguir una CMDB excelente y mejorar el estado de tu servicio empresarial.





## Seis pasos para conseguir una CMDB optimizada

A continuación se detallan los seis pasos clave para desplegar con éxito una CMDB. Estos pasos no son necesariamente lineales. Se recomienda adaptar el enfoque para satisfacer las necesidades específicas de tu organización. Sin embargo, debes abordar todos estos pasos para maximizar los beneficios de la CMDB.



Si sigues estos pasos, mejorarás considerablemente el estado del servicio. Además, podrás:

- Comprender el valor organizativo de todos los servicios empresariales
- Saber quién utiliza tus servicios empresariales y predecir el consumo futuro
- Identificar las áreas de inversión y recorte
- Monitorizar los costes de prestación de servicios y aprender a optimizarlos
- Reducir el riesgo y la deuda técnica con tecnologías que respalden tus servicios

A continuación analizaremos en detalle cada uno de estos pasos.

## Paso 1: Identificación de las áreas en las que la CMDB puede generar valor empresarial

Una CMDB ofrece valor empresarial, por lo que debe respaldar tanto los objetivos estratégicos del negocio al completo como los objetivos tácticos de tu organización de TI. Ello conlleva centrarse en los elementos importantes para tu negocio. Muchas organizaciones tienen dificultades a la hora de aplicar el nivel correcto de gestión de la configuración. A menudo, tratan de adoptar un enfoque integral. Inevitablemente, este enfoque acaba siendo demasiado caro y lento, y nadie está dispuesto a gastar millones y esperar años a que se materialice el resultado. Una gestión de la configuración insuficiente resulta igualmente desfavorable. Sin suficiente información, no puedes respaldar adecuadamente tus necesidades empresariales y ofrecer mejoras significativas. Tu CMDB terminará considerándose un "elefante blanco" caro y carente de valor.

Para determinar el volumen correcto de gestión de la configuración, entabla un diálogo con los interesados para identificar las áreas en las que la CMDB puede marcar una diferencia importante. Busca oportunidades para mejorar la productividad, reducir los costes o aumentar la satisfacción de los empleados; estas áreas de atención suelen ser las que generan una mayor tracción empresarial.

Por ejemplo, ¿te imponen grandes sanciones por incumplimiento de las licencias de software? ¿Estás sufriendo demasiadas interrupciones del servicio? En caso afirmativo, ¿qué servicios se ven afectados y qué impacto tiene en la productividad? ¿Están los empleados hartos de que sus problemas se vayan trasladando a diferentes equipos de soporte de TI? Quizás estás iniciando una migración a la nube y necesitas saber qué servicios deben trasladarse en primer lugar y cómo hacerlo. Esta lista no es exhaustiva; encontrarás tus propias oportunidades y desafíos que podrás abordar con la CMDB.

No dediques demasiado tiempo a identificar todas las oportunidades posibles. Haz una lista de las más importantes, por orden de prioridad. A la hora de establecer esta prioridad, debes tener en cuenta lo siguiente:

- **Beneficios cuantificables:** por ejemplo, ¿cuánto dinero vas a ahorrar?
- **Cantidad de esfuerzo:** ¿qué retorno de la inversión habrá? ¿Tienes los recursos necesarios?
- **Plazo:** ¿supondrá unos logros rápidos para tu negocio?
- **Riesgo:** ¿cuál es el grado de complejidad, qué podría salir mal y cuáles son las incógnitas?
- **Apoyo del negocio:** ¿lo está pidiendo alguien? ¿Está dispuesto a romper una lanza en su favor?

## Paso 2: Establecimiento de una dirección

Una buena gestión de la configuración comienza estableciendo metas claras, objetivos factibles y resultados de negocio cuantificables.

### Establecimiento de metas y objetivos bien definidos

Las empresas que despliegan con éxito una CMDB establecen previamente lo que quieren conseguir. Documentan el enfoque, determinan los resultados empresariales deseados e identifican la forma en que cuantificarán los resultados.

Cuando establezcas metas y objetivos, debes preguntarte lo siguiente:

Qué	¿Qué deseas conseguir?
Cómo	¿Cuál es tu enfoque y cuáles son tus limitaciones e hipótesis?
Por qué	¿Qué resultados de negocio apoyará la CMDB?
Cuantificación	¿Cómo sabes que vas por buen camino?

Este documento incluye ejemplos para establecer metas y objetivos con efectividad.



## Identificación de iniciativas de TI y empresariales estratégicas

La CMDB debe respaldar tu estrategia empresarial y de TI. Empieza por identificar las iniciativas clave de la empresa. Pueden ser:

- Transformación digital
- Crecimiento del negocio a través de adquisiciones
- Ampliación de la base de clientes
- Paso a licencias de productos basadas en suscripciones

No te olvides de incluir iniciativas estratégicas dentro de tu departamento de TI, como:

- Alineación del departamento de TI con el negocio
- Adopción de una estrategia que dé prioridad a la nube
- Refuerzo de la seguridad de la información
- Automatización y aprendizaje automático
- Despliegue de *blockchain*



### Los expertos recomiendan:

Cuando definas las iniciativas empresariales estratégicas, utiliza el idioma empleado en la empresa. Así, los interesados las comprenderán y aceptarán con mayor rapidez.

## Definición de un conjunto de casos de uso de apoyo

Elabora una lista de casos de uso que apoyen estas iniciativas estratégicas. A continuación se indican algunos ejemplos:

Iniciativa estratégica	Caso de uso	¿Cómo se relaciona con la CMDB?
Alineación del departamento de TI con el negocio	Se rompe un componente de TI. ¿Cómo sabemos si esto afecta a uno de nuestros servicios de negocio de importancia crucial?	Podemos crear una vista precisa y actualizada de los componentes de la infraestructura que respaldan los servicios de negocio más importantes
Ampliación de la base de clientes	Queremos añadir nuevos servicios interactivos a nuestro sitio web de clientes existente. ¿Cómo podemos asegurarnos de que nuestro sitio web seguirá adaptándose?	Podemos monitorizar las aplicaciones y la infraestructura del sitio web para proporcionar datos a fin de optimizar el rendimiento y desarrollar la arquitectura de empresa
Refuerzo de la seguridad de la información	Necesitamos garantizar el cumplimiento de PCI DSS. ¿Qué partes de nuestra infraestructura debemos proteger y auditar?	Podemos agregar atributos de CI para indicar qué componentes de TI se deben almacenar o deben tener acceso a la información de la tarjeta de crédito del cliente
Estrategia que dé prioridad a la nube	Vamos a migrar nuestro sistema de control de inventario a la nube. ¿Cómo podemos planificar esta migración?	Podemos identificar todos los componentes del sistema de control de inventario que se deben migrar a través de la creación de un mapa de servicios.

Recuerda que, aunque solo hay un ejemplo de caso de uso por iniciativa, es probable que identifiques varios casos de uso.



## Paso 3: Desarrollo de un equipo y un modelo de gobierno

Una vez hayas establecido la dirección, ha llegado el momento de desarrollar la estructura de gobernanza y el equipo de gestión de la configuración.

### Creación de un modelo de gobernanza

Si formas parte de una organización grande, es posible que desees configurar un comité de control de la configuración (CCB). Se trata de un comité directivo que supervisa el programa de gestión de la configuración y garantiza que aporta valor, mantiene el rumbo marcado y funciona con efectividad.

Los miembros con derecho a voto del CCB deben ser jefes de equipo con responsabilidad directa sobre las iniciativas de TI estratégicas y que trabajen en estrecha colaboración con los equipos de soporte para comprender las operaciones del día a día.

Asegúrate de estructurar correctamente las reuniones del CCB. Para ello, deberás publicar la agenda de la reunión, registrar y hacer un seguimiento de los elementos de acción y elaborar las actas. Así, aumentarás la efectividad del CCB y demostrarás a la alta dirección el valor que aporta el CCB.

Este [documento del Acta del CCB](#) constituye un ejemplo de cómo nuestros clientes implementan un modelo de gobernanza a través del CCB.

La creación de un CCB fomenta el éxito, pero se trata de un compromiso importante que, francamente, encaja mejor con organizaciones con procesos de gestión de la configuración consolidados y exhaustivos. Si acabas de comenzar este proceso, crear un CCB puede representar un obstáculo demasiado grande y muchas organizaciones de TI nunca llegan a crear un CCB.

## Desarrollo de un equipo de gestión de la configuración

A continuación se indican tres maneras clave para que tu equipo de gestión de la configuración sea un éxito:

- Consigue una pronta aprobación por parte de los directivos. Ello genera confianza y credibilidad y aporta al equipo el apoyo que necesita para impulsar el cambio. Si puedes explicar cómo la CMDB respaldará las metas y objetivos estratégicos de los directivos, es mucho más probable que consigas su apoyo. Esta es otra razón por la que el establecimiento de una dirección (véase el Paso 2) resulta tan importante.
- Asegúrate de que los miembros del equipo tienen tiempo para centrarse en sus responsabilidades de gestión de la configuración, en lugar de estar ocupados con el trabajo rutinario de asistencia diaria.
- Define, documenta y comunica con claridad a cada miembro del equipo su papel y responsabilidades. De este modo, se garantiza la titularidad, la responsabilidad y la autoridad.

## Definición de los roles y las responsabilidades

A continuación se cita un ejemplo típico de cómo un cliente de ServiceNow define los papeles y las responsabilidades de su equipo de gestión de la configuración. Recuerda que estos papeles abarcan tanto el CCB como los equipos operativos.

Papel	Responsabilidad	Cargo
<b>Patrocinador ejecutivo de CM</b> Responsable del proceso del CCB	Supervisa la implementación del plan de configuración en todos los departamentos de la empresa.	Ejecutivo sénior
<b>Gestor de la configuración</b> Presidente del CCB	Gestiona la prestación de servicios de CM y la documentación de los procedimientos operativos.	Gestor de TI sénior
<b>Analista de sistemas de CM</b>	Realiza tareas diarias de CM con mínima supervisión	Analista de TI
<b>Especialista de CM</b>	Realiza tareas diarias de CM de acuerdo con las indicaciones del analista de sistemas de CM	Administrador de TI

Si deseas obtener más información sobre estos roles, consulta [esta guía detallada](#).

## Distribución de los procesos en el equipo

¿Deseas que un equipo central se encargue de todo o piensas contar con equipos individuales? Por ejemplo, ¿se hará cargo tu equipo de almacenamiento de su propia gestión de la configuración? ¿Deseas recurrir a un modelo híbrido con equipos distribuidos que prestan servicio a un equipo central? Estos son algunos aspectos que debes tener en cuenta antes de tomar la decisión:

- **Aunque cuentes con un equipo centralizado, tendrás que involucrar a muchos expertos en la materia.** Esto es así sobre todo si debes tratar con una infraestructura local y planeas completar manualmente la CMDB (en lugar automatizar la detección con ITOM Visibility). Será necesaria una marcada aceptación del proyecto por parte de las partes interesadas y una exhaustiva gestión del mismo. Incluso si detectas automáticamente la infraestructura, deberás recurrir a expertos en la materia para validar que la infraestructura implementada coincida con el diseño previsto.
- **Los equipos distribuidos presentan ventajas.** Si se cuenta con varios equipos pequeños y distribuidos, cada uno puede tomar decisiones rápidas y asumir responsabilidad a la hora de resolver problemas. Además, puesto que cada equipo es también cliente de la CMDB (es decir, utilizan los datos de la CMDB), están mejor posicionados para priorizar los datos que se derivan a esta. Y si empleas la detección, la carga de trabajo de estos equipos puede ser bastante ligera, ya que la CMDB se actualiza automáticamente.
- **Muchos clientes de ServiceNow optan por un modelo híbrido.** Incluso con la detección, los equipos distribuidos no suelen contar con la experiencia necesaria para mantener su parte de la CMDB. Por ejemplo, algunas funciones, como la seguridad, abarcan toda la infraestructura de TI y no es realista esperar que cada equipo cuente con su propio experto en seguridad. Lo mismo ocurre con la supervisión, la gestión de activos de software y muchas otras funciones que dependen de la CMDB. Un modelo híbrido que combine competencias básicas centralizadas con los especialistas de dominio de los equipos distribuidos a menudo proporciona un equilibrio óptimo y, además, garantiza la coherencia del proceso y una gobernanza uniforme.



## Paso 4: Diseño de un modelo de datos de configuración

Ha llegado el momento de decidir qué datos mantener en la CMDB. Para ello, debes definir las clases de CI que necesitas.

Antes de comenzar, es importante familiarizarse con las competencias y opciones de diseño de la CMDB.

### Empieza de forma sencilla y crece gradualmente

No caigas en el error de intentar desarrollar una CMDB exhaustiva de forma inmediata. Empieza de forma sencilla y ve haciendo mejoras graduales a medida que desarrollas tus competencias de gestión de la configuración. Decide qué clases de CI y atributos necesitas para dar respuesta a las necesidades de datos de los casos de uso identificados en el Paso 2. Si defines las clases de CI o atributos que no son necesarios para estos casos de uso, no vas por el buen camino.

Por ejemplo, si necesitas incluir almacenamiento en la CMDB, puedes empezar con varios CI para las matrices de almacenamiento físico. A continuación, puedes agregar sistemas de archivos y posteriormente números de unidad lógica (LUN). Al adoptar este enfoque, podrás lanzar las competencias básicas con rapidez y, a medida que desarrollas tus competencias y alcance, introducir nuevas clases de CI.



## Aprovechamiento de las clases de CI integradas

Recomendamos comenzar con las clases de CI estándar incluidas en la CMDB de ServiceNow. Estas están concebidas para dar soporte a una amplia gama de casos de uso frecuentes, y puedes utilizar las competencias de Discovery de ServiceNow integradas para cumplimentar estos CI de tu CMDB (encontrarás más información a continuación).

La mayoría de los clientes de ServiceNow empieza con las clases de CI que necesitan en la gestión de incidencias y cambios. Estos CI suelen representar componentes de TI como:

- Servidores y máquinas virtuales
- Matrices de almacenamiento
- Bases de datos
- Aplicaciones
- Equipo de red
- Equilibradores de carga
- Dispositivos de seguridad

Además, puedes ampliar las clases integradas y crear nuevas clases con atributos adicionales. El Administrador de clase de CI de ServiceNow ofrece una interfaz tipo asistente que te ayudará con este proceso.

Es posible que encuentres casos en los que los CI integrados no sean suficientes. Por ejemplo, si tienes una aplicación personalizada o deseas enriquecer CI con datos de fuentes de terceros. En este caso, tienes dos opciones: crear una nueva clase de CI o crear una subclase para una clase de CI integrada. En general, es preferible el último enfoque, ya que puedes gestionar la nueva clase de CI en el nivel de superclase.

**Advertencia:**

Asegúrate de que utilizas correctamente los CI. Por definición, un CI es algo que puede cambiar, por lo que no tiene sentido crear CI para las cosas que no cambian. Además, el CI debe tener una nomenclatura única que se mantiene invariable.

## Paso 5: Puesta en práctica de la gestión de la configuración

Una vez dispongas de un modelo de datos de configuración, es el momento de poner en marcha la CMDB. Sin embargo, la creación de una CMDB optimizada no es una actividad puntual. A fin de mantener una CMDB optimizada, debes establecer procesos y herramientas para mantener la CMDB actualizada y precisa, y documentarlos en el plan de gestión de la configuración. De lo contrario, la CMDB no estará optimizada y se perderá todo el trabajo.

Piensa en preguntas como:

- ¿Qué información (por ejemplo, el estado operativo) necesitan los interesados para cada CI?
- ¿Cómo puedes garantizar que esta información sea clara, concisa y válida?
- ¿Qué CI puedes mantener actualizados de forma automática?
- ¿Qué CI deben actualizarse manualmente y quién es el encargado de hacerlo?
- ¿Cómo controlas los cambios de tu CMDB?
- ¿Cómo puedes controlar el estado de tu CMDB?





### Los expertos recomiendan:

Asegúrate de que las reglas de identificación están correctamente definidas de forma que la CMDB no presente CI duplicados. Los CI duplicados crearán confusión, duplicarán el trabajo y afectarán negativamente a tus procesos operativos. También pueden provocar una pérdida de la trazabilidad, que a su vez puede conllevar problemas de auditoría.

## Descubrimiento de la infraestructura de TI

Aunque puedes agregar manualmente todos los CI a tu CMDB, te llevaría mucho tiempo y resultaría muy difícil mantener la CMDB actualizada a medida que cambia el entorno de TI. Pero no te preocupes, porque puedes utilizar Discovery de ServiceNow para alimentar de forma automática tu CMDB. La opción Discovery encontrará toda la infraestructura de red, los servidores, las aplicaciones y otros componentes en tu entorno de TI y creará el CI correspondiente. Ello incluye la detección de infraestructura de nube pública, como Amazon AWS y Microsoft Azure.

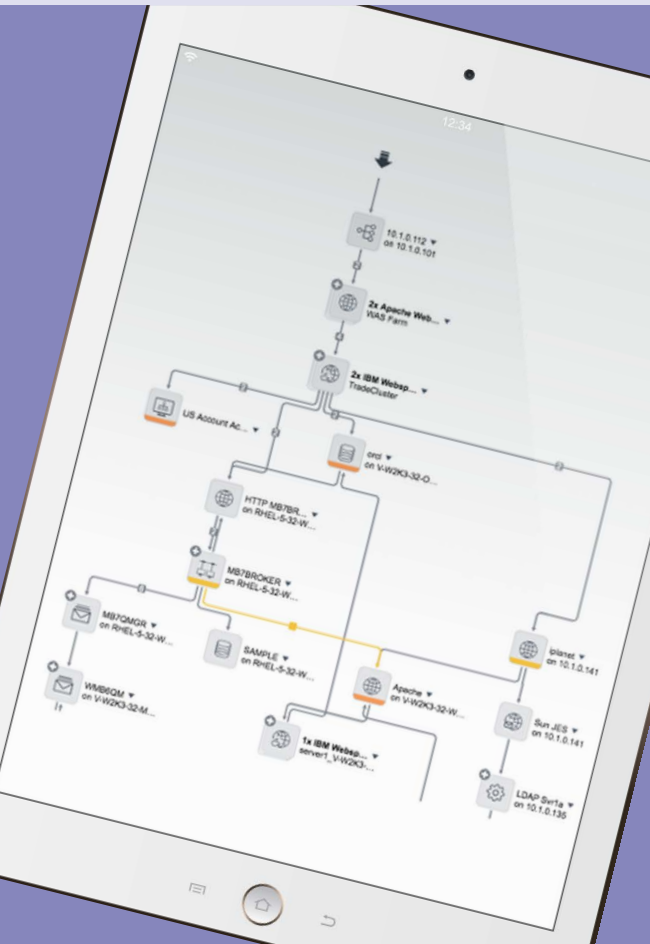
Cuando tu entorno de TI cambie, Discovery actualizará la CMDB automáticamente. Ello implica que siempre tendrás una vista de la infraestructura precisa y actualizada, lo que constituye un aspecto esencial de una CMDB optimizada.

## Descubre tus servicios empresariales

Descubrir tu infraestructura de TI no es suficiente. A fin de ofrecer servicios de negocio de alto rendimiento, necesitas saber cómo se prestan. Por ejemplo, ¿qué aplicaciones forman parte del servicio empresarial, en qué servidores se ejecutan, cómo se comunican las partes y qué servidores web y equilibradores de carga son compatibles con el servicio?

De nuevo, puedes averiguarlo manualmente y crear el mapa de servicios para documentar la topología de cada servicio empresarial. Por desgracia, se trata de una tarea hercúlea, y es casi imposible mantener estos mapas actualizados una vez creados.

En su lugar, utiliza Service Mapping de ServiceNow para crear un organigrama de servicios empresariales. Comienza identificando los servicios empresariales de mayor relevancia y asígnalos primero. Para cada servicio, Service Mapping encontrará la infraestructura, identificará todos los CI compatibles con el servicio y cómo se relacionan. Además, almacena estas relaciones en la CMDB y las actualiza automáticamente si cambian.



## Solo con Multisource CMDB podrás tener



Datos completos  
y limpios



Automatización de  
una pila técnica  
compleja

## Integración segura de datos de terceros con Service Graph Connectors

Obtener valor de una CMDB comienza con datos de calidad. Además, dependes de datos de terceros de múltiples fuentes, como las herramientas de detección, supervisión, vulnerabilidad y configuración. Estos datos alimentan muchos de tus procesos del ciclo de vida del servicio digital, desde la racionalización de la cartera de aplicaciones, la automatización del canal de DevOps y las operaciones en la nube autónomas hasta la evaluación y mitigación de riesgos, la evaluación del ROI del servicio y las operaciones de seguridad.

Para respaldar eficazmente estos procesos, los datos de terceros deben estar actualizados y ser precisos y coherentes, de modo que se cree una base sólida en la prestación de servicios digitales de un extremo a otro. Por ello, ServiceNow ofrece Service Graph Connectors, que ofrece integraciones de datos de terceros certificadas. Service Graph Connectors te permite cargar rápida y fácilmente grandes volúmenes de datos de terceros en Service Graph o en tu CMDB existente para garantizar la calidad, la puntualidad y la coherencia de los datos. Estas herramientas de integración también garantizan que los datos de terceros se asignan a las ubicaciones correctas en la CMDB, lo que permite a las aplicaciones de ServiceNow utilizar los datos directamente y aumenta la precisión de los informes. Obtén más información sobre Service Graph Connectors [en esta ficha](#).

## Libera los superpoderes de la CMDB con Multisource CMDB

Si tienes pilas técnicas complejas que gestionar y varias fuentes de datos para completar la CMDB, puedes usar las reglas de reconciliación para crear un "CI de oro" a partir de la mejor fuente para cada atributo. Sin embargo, los valores alternativos de esos atributos no se conservan o, si se hace, se registran en campos redundantes no estándar. Se trata de una situación en la que se elige lo mejor y se descarta el resto. Lo ideal sería comparar los mismos atributos de diferentes fuentes de datos o incluso buscar carencias de datos en las diferentes fuentes de datos, lo que resulta muy difícil, si no imposible.

Multisource CMDB de ServiceNow te permite crear ese "CI de oro" y, al mismo tiempo, mantener los valores alternativos de otras fuentes de datos. Eso significa que puedes "elegir lo mejor y **descartar** el resto". Con Multisource CMDB, puedes comparar las diferencias en los atributos de todas las fuentes de detección, luego actualizar las reglas de reconciliación y volver a calcular el "CI de oro" en tiempo real. El resultado: unos datos de CMDB completos y limpios que dan pie a una verdadera automatización en toda la pila de tecnología

## Implementa Service Graph y Common Service Data Model

Service Graph es el sistema de registro de última generación de ServiceNow. Históricamente, la CMDB se ha centrado en la gestión de la infraestructura, los activos y sus relaciones. Sin embargo, los clientes de ServiceNow ahora desean un enfoque coherente y basado en los datos para gestionar el ciclo de vida digital completo, que incluya la planificación, el desarrollo de aplicaciones, la implementación, el rendimiento, el coste, los procesos empresariales y otras áreas.

Service Graph lo consigue a través de la implementación de Common Service Data Model (CSDM), un modelo de datos integral que abarca el ciclo de vida digital completo. Puedes pensar en el CSDM como el esquema de datos de Service Graph, de la misma manera en que la CMDB tiene un esquema de datos. El CSDM crea un plano estándar para servicios de TI automatizados e integrados. Con unas actividades de soporte optimizadas y unos flujos de valor totalmente integrados en Now Platform, puedes lograr una alineación completa con la cadena de valor, una calidad mejorada, transparencia, mejores perspectivas, automatización y menores costes.

La buena noticia es que Service Graph constituye una evolución de la CMDB. Tanto Service Graph como el CSDM son retrocompatibles con la CMDB, por lo que ninguna de sus inversiones en CMDB se perderá. De hecho, a medida que Service Graph evolucione, facilitará la gestión de la CMDB y te brindará nuevas y potentes competencias.

Service Graph y el CSDM también proporcionan una gobernanza de datos mejorada, con orientación prescriptiva sobre cómo completar los datos en Service Graph. Incluso si no estás pensando en utilizar de inmediato todas las competencias de Service Graph, te recomendamos encarecidamente que sigas estas mismas directrices cuando implementes la CMDB. Así, reducirás el riesgo y mejorarás la calidad de la CMDB, y también te posicionarás para aprovechar al máximo Service Graph en el futuro. Obtén más información acerca del CSDM en [este resumen](#).





**Los expertos recomiendan:**

Recomendamos encarecidamente el uso de la función ServiceNow Change Management's Proposed Change para gestionar las actualizaciones de los atributos no detectables.

## Cumplimentación y mantenimiento de información no detectable

Un pequeño porcentaje de CI y de atributos no son detectables, en términos generales menos del 5 %. Por ejemplo, algunos atributos de CI proporcionan información relacionada con el negocio, como quién es titular de un CI o la importancia de un servicio empresarial. Deberás introducir y mantener estos CI y atributos de forma manual.

Sin embargo, es un error intentar hacerlo solo. Sin embargo, no pienses que tendrás que hacerlo solo.

En su lugar, identifica a los propietarios de los procesos de negocio correspondientes y encárgales la actualización de la información. Por ejemplo, si alguien es titular de tu infraestructura de servidores, encárgale la actualización y validación periódica de los atributos del servidor no detectables. Del mismo modo, si alguien es titular de un determinado servicio empresarial (por ejemplo, tu sistema de gestión de almacén), encárgale la actualización y validación de los atributos de dicho CI de servicio empresarial.

También es posible que desees auditar de forma periódica esta información no detectable en la CMDB. Existen dos tipos de auditorías formales —funcionales y físicas— que suelen realizar de forma periódica las organizaciones.

## Gestión y control de los cambios

Una gestión de cambios eficaz es esencial para una CMDB optimizada. Los cambios no controlados generan riesgos, alteran los procesos de gestión de la configuración y dan lugar a una CMDB poco fiable. Por ejemplo, si alguien marca de forma incorrecta un servidor como inoperativo, podría interrumpirse el servicio.

Si deseas evitar este problema:

- Utiliza Change Management de ServiceNow para gestionar las solicitudes de cambio
- Asegúrate de que los cambios se revisan y aprueban antes de aplicarlos
- Configura los permisos para que únicamente los usuarios autorizados puedan realizar cambios en la CMDB
- Comunica los cambios a los interesados

## Control del estado de tu CMDB

Una vez dispongas de las herramientas y los procesos adecuados para conseguir una CMDB optimizada, necesitas mantenerla optimizada y resolver los problemas que puedan surgir. La mejor manera de hacerlo es controlar la CMDB con el tablero de instrumentos de la CMDB de ServiceNow. Con él podrás controlar los KPI clave de una CMDB optimizada, tales como:

- **Integridad:** cuadro de mando de los CI con atributos obligatorios o recomendados no cumplimentados
- **Corrección:** cuadro de mando de los CI vacíos, duplicados y obsoletos
- **Cumplimiento:** cuadro de mando de las conclusiones de las auditorías de CI

Además de los cuadros de mando agregados, también puedes analizar detalles del estado de la CMDB para servicios empresariales específicos, grupos de CI y CI individuales. Así, podrás identificar los problemas de estado de la CMDB y solicitar medidas correctivas, como, por ejemplo, el seguimiento con los titulares de CI o los titulares del servicio empresarial correspondientes cuando los CI quedan obsoletos (es decir, que no se han actualizado recientemente).

## Obtén información acerca de los indicadores fundamentales clave de tu CMDB y CSDM

Los tableros de instrumentos de fundamentos de los datos de ServiceNow proporcionan recomendaciones para garantizar que sacas el máximo partido a tu CMDB y CSDM. Estos están disponibles de forma gratuita en una sola aplicación [a través de ServiceNow Store](#). El tablero de instrumentos de fundamentos de los datos de CMDB optimiza las configuraciones y personalizaciones de la CMDB, además de señalar los riesgos de implementación. El tablero de instrumentos de fundamentos de los datos de CSDM te muestra si estás consiguiendo todos los beneficios del CSDM; por ejemplo, puedes ver que algunas de tus ofertas de servicios empresariales no tienen la relación necesaria con un servicio de aplicaciones.

Los tableros de instrumentos de fundamentos de los datos y de estado de CMDB se complementan entre sí. Los tableros de instrumentos de estado de CMDB proporcionan información acerca de toda la CMDB y permiten configurar áreas de atención. Los tableros de instrumentos de fundamentos de los datos son prescriptivos, con un alcance más reducido, y se centran en las áreas que ServiceNow sabe que constituyen unos fundamentos cruciales para conseguir los resultados deseados.



## Paso 6: Creación de una alineación continua

Un plan de gestión de la configuración es un documento cambiante. Al igual que tu empresa no es invariable, tú tampoco lo eres. Debes mantenerte alineado con la estrategia empresarial y dar respuesta a las nuevas iniciativas empresariales. Una comunicación efectiva en ambos sentidos con los interesados de la empresa resulta fundamental para comprender sus necesidades y para que ellos sepan cómo planeas abordarlas.

Aprovecha tu panel de control de la configuración para impulsar esta alineación. Aquí puedes priorizar y desarrollar tu plan de gestión de la configuración para maximizar las ventajas para tu empresa. Si demuestras liderazgo y control de la gestión, el CCB debería crear un foro para la toma de decisiones eficaz, de forma que la disciplina de la gestión de la configuración pasará a ser un activo de gran valor para tu empresa.

Además, puedes personalizar el plan de gestión de la configuración para que esté en sintonía con los proyectos importantes. Asigna un recurso del equipo de gestión de la configuración a cada proyecto estratégico para que comprendan los efectos en la gestión de la configuración. Por ejemplo, piensa en el primer proyecto de tu empresa que utiliza contenedores. Lo último que deseas es una solicitud de nuevas clases de CI dos días antes de su lanzamiento.





## Recapitulación

Tu empresa depende de ti para ofrecer servicios de negocio de alta calidad. Para ello, necesitas una CMDB optimizada y respaldada por unos procesos de gestión de la configuración sólidos. Con una CMDB optimizada puedes:

- Evitar interrupciones del servicio empresarial
- Identificar y responder a las interrupciones de servicio con mayor rapidez
- Diagnosticar y solucionar las interrupciones de servicio con mayor rapidez

Conseguir y mantener una CMDB optimizada no constituye un proceso que se logre por arte de magia. Deberás seguir los seis pasos de esta guía para sentar las bases de un despliegue satisfactorio de la CMDB.

Así, disfrutarás de la recompensa: una drástica mejora del estado del servicio empresarial.

**Accede a una exhaustiva orientación sobre el diseño de CMDB en nuestra última guía.**



## El viaje no termina aquí.

Visita nuestro Customer Success Center para obtener más información sobre cómo aprovechar al máximo ServiceNow.

**Más información**

### Acerca de ServiceNow

ServiceNow (NYSE: NOW) es la empresa de software de nube empresarial con el crecimiento más rápido del mundo con más de mil millones de dólares. Fundada en 2004 con el objetivo de facilitar el trabajo a las personas, gracias a ServiceNow, los trabajadores pueden disfrutar del mundo laboral. Nuestra plataforma y 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.es](http://www.servicenow.es).