



## Explicación de la gestión de la configuración

## 1. Introducción

### Los fundamentos de la gestión de la configuración

Los servicios de TI eficaces, fiables y flexibles resultan cada vez más críticos para el éxito de las iniciativas comerciales actuales. Las empresas buscan cada vez más transformar la TI de ser un tradicional proveedor de tecnología a ser un proveedor de servicios de TI fiable y de bajo coste. ¿Cómo puede una empresa transformar su organización de TI de forma segura? Muchos departamentos de TI están recurriendo a la gestión de servicios de TI (ITSM) para hallar respuestas. Si se ejerce de forma eficaz, la ITSM se centra en la prestación y asistencia de los servicios de TI adecuados para los requisitos comerciales de la organización y lo logran aprovechando al máximo las mejores prácticas basadas en IT Infrastructure Library® (ITIL®) que mejora la eficacia y eficiencia de las empresas.

No obstante, las prácticas ITIL solo son directrices que sirven de ayuda para comprender los procesos básicos y dejan a los profesionales las cuestiones de implantación. La mayoría de estas cuestiones tienen que ver con políticas de procesos, funciones y responsabilidades, el uso de la tecnología, etc., ya que la implantación exigirá cambios de gran alcance que afectarán a las personas, los procesos y la tecnología.

La gestión de la configuración constituye uno de los procesos de mayor importancia en ITIL y se ha demostrado su gran valor en organizaciones de todo el mundo al intentar comprender los problemas relacionados con el personal, los procesos y la tecnología y barajar posibles soluciones.

### El impulsor de los servicios de TI

En los últimos dieciocho meses ha surgido el concepto de TI como prestación de un servicio más que de un producto. Y, naturalmente, como factor diferenciador de servicios. Este gran movimiento hacia la computación en la nube es imparable, pero podría llevar años. Asimismo, gestionar la "TI como servicio" es el nuevo mantra para los departamentos de TI y para sus propietarios y, aunque se prevé que la "computación en la nube" tarde diez años en llegar, ya comienza a ser realidad.

En lugar de considerar la tecnología simplemente como un montón de equipos, TI se redefine ahora como una serie de servicios cuidadosamente adaptados a los requisitos de la empresa que garantizan mayor flexibilidad y capacidad de respuesta en la organización.

Al plantear un enfoque de TI más orientado a los servicios, las empresas dinámicas actuales comienzan a dejar atrás a la competencia.

### Definición de la gestión de la configuración

La gestión de la configuración, que figura en ITIL V3 dentro del apartado "Transición del servicio", es el proceso responsable de mantener la información relacionada con los elementos de configuración (CI) necesarios para prestar un servicio de TI, incluidas sus relaciones. Esta información se gestiona durante todo el ciclo de vida de los CI en la organización.

En los últimos años, la creciente comprensión del desarrollo de software como un conjunto de procesos interrelacionados ha influido en el trabajo sobre la gestión de la configuración. Esto significa que la gestión de la configuración también se contempla desde una perspectiva de procesos. De hecho, la gestión de la configuración es un proceso dedicado a garantizar la coherencia entre los atributos funcionales y físicos de elementos que sirven de apoyo a un servicio de negocio y a sus requisitos, diseño y demás información pertinente.

La gestión de la configuración tiene que ver con la gestión del cambio de los diversos elementos que componen un sistema de información y proporciona un mecanismo de identificación, control y seguimiento de las versiones de cada elemento de software. En muchos casos también deben mantenerse y controlarse versiones anteriores de elementos que todavía siguen utilizándose. Por tanto, la gestión de la configuración permite la identificación única, el almacenamiento controlado, el control de cambios y la información de estado de ciertos productos y componentes intermedios de trabajo durante el ciclo de vida de un sistema. La gestión de la configuración gira en torno a la gestión de los activos que intervienen en la organización y comprende básicamente cuatro tareas:

- ❖ **Identificación:** la especificación e identificación de todos los componentes de TI y su inclusión en una base de datos, la base de datos de gestión de la configuración (CMDB). La CMDB es algo más que un simple "registro de activos" y contiene información relacionada con el mantenimiento, el traslado y los problemas encontrados con los elementos de configuración.
- ❖ **Control:** la gestión de cada uno de esos elementos de configuración, especificando quién está autorizado a "modificarlo".
- ❖ **Estado:** el registro de estado de todos los elementos de configuración en la CMDB y el mantenimiento de esta información.
- ❖ **Verificación:** la revisión, auditoría y actualización de la información que contiene la CMDB. La CMDB alberga una mayor variedad de información sobre los elementos de los que dependen los servicios de TI de la organización, incluido el hardware, el software, la documentación y las personas.

## 2. Proporcionar cohesión

### Apoyo a los procesos de negocio

La gestión de la configuración proporciona la cohesión para que el buen servicio apoye a los procesos del negocio.

Los procesos de negocio son un elemento de la CMDB que suele pasarse por alto. La omisión de los procesos de negocio acentúa aún más la división entre "nosotros y ellos" que existe entre TI y la empresa. La inclusión de los procesos de negocio garantiza una mayor relevancia del negocio para la CMDB y añade más valor a los casos de los usuarios de cara a los esfuerzos de gestión de los servicios de la empresa. El resultado ayudará a modificar el concepto, que pasará de "nosotros y ellos" a simplemente "nosotros", en un viaje conjunto hacia la excelencia en la práctica empresarial.

La gestión de la configuración no debe verse como un elemento aislado. ¿Cómo sabe si ha prestado un buen servicio a la empresa? ¿Está adaptada su TI a la empresa? Al disponer de las herramientas adecuadas de gestión de servicios, los departamentos de TI pueden afirmar que la satisfacción de los clientes es prácticamente del cien por cien y, en muchos casos, cumplen su objetivo. Pero la capacidad de mejorar los servicios de TI y de lograr realmente niveles de satisfacción efectivos solo se puede comprobar por la información que recibe la empresa en su revisión e implantación. Pero, ¿cuándo es el servicio suficientemente bueno y cómo sabe que satisface las necesidades de la empresa? ¿Cómo se justifican las mejoras del servicio y cómo puede existir realmente un enfoque de colaboración entre TI y la empresa? ¿Existe la necesidad de adoptar un enfoque sensato para mejorar el servicio y alcanzar las metas y los objetivos de la organización? ¿Y qué papel desempeñan las normas y mejores prácticas en todo esto?

## Desencadenantes del cambio

Existen factores de incentiviación comunes que están influyendo en el cambio dentro de los departamentos de TI, a saber:

- ❖ **Controlar los costes:** la relación entre el precio y las prestaciones de la tecnología cobra cada vez mayor relevancia. En los últimos diez años, los costes de TI se han incrementado más deprisa que las inversiones en hardware y software, lo que demuestra claramente que los servicios de TI en general no han mejorado en lo que respecta a los procesos y que aún precisan la misma mano de obra, si no más, para funcionar tal como lo hacían en el pasado. La clave para aumentar la productividad de la empresa consiste en reducir prudentemente los costes de la actividad comercial y TI forma parte de estos costes. Dado que las empresas destinan la mayor parte de sus presupuestos de TI al mantenimiento y la asistencia, lógicamente invertirán en soluciones que reduzcan esta parte del presupuesto.
- ❖ **Aumentar la eficacia:** los directores de TI buscan constantemente mejorar la eficacia, la flexibilidad, la integración y la adecuación a la empresa y se constituye en una prioridad absoluta la creación de informes y la inteligencia de TI.
- ❖ **Ajustarse a un programa normativo:** la necesidad del cumplimiento normativo está estimulando iniciativas de buenas prácticas en las organizaciones. La incapacidad de las empresas para integrar los datos de uso y de inventario para gestionar activos de software puede dar lugar a que adquieran más licencias de las necesarias que supongan hasta un sesenta por ciento de su cartera de software. Según Gartner\*, a finales de la década de 1990, los derechos de licencia se vendían a precios muy elevados y muchas empresas adquirieron más licencias de aplicaciones de las necesarias para obtener descuentos por un mayor volumen de compra. Tras destinar millones de dólares a derechos de licencia y mantenimiento, a menudo para toda la empresa, se redujeron los presupuestos de TI para nuevos módulos de software local. Además, la mayoría de las veces, dada la enormidad de los despliegues, resultó que el software no se utilizaba y permanecía en la “estantería virtual”, de ahí el término inglés “shelfware” (software de estantería).

Tradicionalmente, la gestión de servicios se ha centrado en gestionar el ciclo de vida de una incidencia. Responder cuando surgen problemas y relacionar flujos de trabajo con cada tipo de incidencia, escalar cuando sea pertinente y publicar artículos de conocimiento, problemas y errores conocidos. Un elemento esencial para realizar una buena gestión de servicios es la gestión de activos de TI (ITAM), que comprende la gestión de inventarios y de ciclos de vida de los activos de TI de una organización: desde su adquisición hasta su retirada, incluida la planificación, compra, implantación, supervisión, resolución y retirada. Entre estos activos figuran diversos elementos: estaciones de trabajo, software, infraestructura, impresoras, móviles, PDA, básicamente cualquier elemento que añada un valor tangible a la organización de TI.

A su vez, la gestión de servicios también comprende la gestión del cambio, que proporciona una estructura o un marco para cuando vaya a modificarse algo o cuando se reciba una petición de cambio. Permite a las organizaciones definir el proceso de cambio y someter el cambio a un nítido flujo de autorizaciones al garantizar que se realice una correcta evaluación del impacto y del riesgo y al gestionar un calendario estimativo de la implantación del cambio.

## La importancia del diseño de los procesos

Es importante disponer de una visión eficaz de la gestión del conocimiento de TI, sobre todo cuando las organizaciones realizan la transición de ITIL V2 a ITIL V3. ITIL V3 exige la creación de un modelo de empresa que impulse el ciclo de vida completo de la prestación de servicios de TI al negocio.

El modelo de CMDB que define ITIL describe un repositorio básico de componentes de la infraestructura de TI y sus relaciones, pero ahora incluye además una audaz visión de la gestión del conocimiento de TI dentro de la organización.

Al pasar de ITIL V2 a ITIL V3, se acentúa en gran medida la transición del concepto de TI como gestión de “sistemas” al de gestión de “servicios”. Para ello se precisa un cambio de mentalidad que permita trasladar el concepto de tecnología de TI al de proceso de negocio. La nueva versión hace hincapié en la aplicación de un enfoque del ciclo de vida (es decir, de la planificación a la eliminación), lo cual lleva a la CMDB de ITIL más hacia el terreno de la arquitectura empresarial.

El proceso de gestión de la configuración forma parte ahora del proceso de gestión de la configuración y de los activos del servicio (SACM) perteneciente a la fase de transición del servicio de ITIL V3. Se ha integrado con la gestión de activos para proporcionar una gestión más completa de los activos de servicio y los procesos de gestión de servicios. En ITIL V3, la gestión de la configuración se define como un conjunto de tareas englobadas en el proceso SACM de mayor envergadura, que ahora supervisa un conjunto más amplio de activos, definidos como activos del servicio.

La gestión de la configuración guarda una estrecha relación con el resto de procesos ITIL. De hecho, todos los procesos ITIL tendrán acceso a los datos de configuración de la infraestructura. Por ello, una gestión incorrecta o deficiente de los datos de configuración dará lugar a decisiones incorrectas a la hora de resolver problemas, planificar capacidades y diseñar la disponibilidad, lo que desembocará en niveles de servicio peores que los acordados con los clientes y mayor coste de los mismos. Dadas las estrecheces presupuestarias de las organizaciones, lo último que desea oír la dirección ejecutiva son mayores costes.

El entorno de la gestión de la configuración permite realizar el seguimiento de elementos, registrarlos e informar sobre ellos. Para las actuales organizaciones de TI esto supone gestionar tecnologías complejas en múltiples dominios en los que la capacidad de recopilar y presentar datos de infraestructura supone todo un reto. Por ello las organizaciones buscan soluciones integradas capaces de realizar esta tarea de detección lo más fácilmente posible.

En el Simposio Internacional de 2009 sobre sistemas y aplicaciones de información web de la Universidad de Beijing Union se examinaron los aspectos claves para el diseño y la implantación de la gestión de la configuración.

Se estableció que las principales inquietudes de las organizaciones son la capacidad de:

- ❖ evaluar rápidamente la repercusión de un fallo en el servicio;
- ❖ identificar los componentes que integran un servicio para poder acordar con el cliente los niveles de servicio y poder identificar las mediciones de disponibilidad;
- ❖ evaluar el riesgo asociado a la implantación de un cambio en el entorno de producción;
- ❖ calcular con precisión el coste y precio de los servicios de TI.

El proceso de gestión de la configuración, ayudado por otros procesos de negocio afines y por un nivel correcto de dotación de personal (véase el apartado 6), permite a las organizaciones abordar estas inquietudes de forma eficaz.

### Transición de la CMDB al CMS

La CMDB es fundamental para poder elevar al siguiente nivel los procesos de la organización mediante la combinación de la gestión de activos y servicios y la información sobre la gestión de la configuración. Mediante la gestión de la configuración es posible saber quién está utilizando un determinado ordenador, qué servidor tiene asignado dicho ordenador y qué aplicaciones prestan determinados servicios a la empresa.

La CMDB proporciona una base de datos que define todos los elementos de configuración, incidencias y peticiones relacionados con su patrimonio de TI y establece el modo en que se relacionan y se afectan entre sí. Por ejemplo, si se produce una incidencia en el Service Desk, normalmente los elementos de configuración quedan identificados en la CMDB y podría darse un periodo de indisponibilidad. La CMDB crea un mapa gráfico en el que presenta las aplicaciones, los clientes, los servidores y los servicios afectados, con lo que el director de TI puede informar a la empresa y establecer una estrategia proactiva. Por ejemplo, si el servidor se bloquea, registra la incidencia y comunica que se producirá un periodo de indisponibilidad e informa, a su vez, de otros servicios que resulten afectados.

La CMDB puede crear un modelo gráfico con toda esta información, que resulta de especial utilidad a la hora de la gestión del cambio. Si dispone de Change como parte de la configuración, la CMDB puede fijarse en si hay cambios previstos y comprender la relación o la repercusión que tendrá en los servicios, las aplicaciones, los usuarios individuales o en todo un departamento.

No obstante, ITIL V3 ha redefinido la CMDB y ha introducido el concepto de un sistema de gestión de la configuración (CMS). En las definiciones del glosario de ITIL V3 se dice lo siguiente:

**CMDB:** (transición del servicio) base de datos destinada a almacenar registros de configuración durante todo su ciclo de vida. El sistema de gestión de la configuración mantiene una o más CMDB y cada CMDB contiene atributos de elementos de configuración y sus relaciones con otros elementos.

**CMS:** (transición del servicio) un conjunto de herramientas y bases de datos (es decir, CMDB) destinadas a gestionar los datos de configuración de un proveedor de servicios de TI. El CMS también incluye información sobre incidencias, problemas, errores conocidos, cambios y versiones; y puede contener datos sobre empleados, proveedores, ubicaciones, unidades de negocio, clientes y usuarios. El CMS dispone de herramientas para recopilar, almacenar, gestionar, actualizar y presentar datos sobre todos los elementos de configuración y sus relaciones. La gestión de la configuración se ocupa del mantenimiento del CMS.

Dicho de otro modo, la CMDB es solo una base de datos, mientras que el CMS dispone de herramientas y bases de datos para gestionar los datos. El CMS mantiene una o más CMDB y lo utilizan todos los procesos de gestión de servicios de TI. El concepto del CMS se crea sobre el concepto de la CMDB.

En ITIL V2, la CMDB evolucionó hacia un repositorio de elementos de configuración, que constituyen los componentes que forman la infraestructura de TI. La CMDB contenía la información sobre relaciones y dependencias necesaria para realizar análisis con los que resolver rápidamente los problemas, evitar cortes del servicio y proporcionar visibilidad en la repercusión de los cambios. En ITIL V3 la CMDB se eleva al nivel de CMS más acorde con la empresa y se centra más en el valor del negocio que en los componentes de la infraestructura.

El motivo que justifica el CMS es que la CMDB, cuando se utiliza como parte de un sistema general, no se limita a almacenar elementos de configuración sino que ofrece apoyo efectivo a la estrategia de negocio. El valor de negocio no reside en una base de datos de elementos de configuración por sí mismo, sino en un sistema en el que la base de datos de elementos de configuración se tiene en cuenta junto con procesos que sacan el máximo partido de esos datos para dar apoyo al negocio. El CMS está a un nivel superior que la CMDB y refleja la introducción de buenas prácticas de gestión de servicios de TI (ITSM). En el centro del CMS se encuentran las relaciones. La CMDB solía considerarse un repositorio de atributos. El CMS es un poderoso elemento para romper este ciclo ya que establece las relaciones necesarias para dar sentido a los datos en bruto.

## 3. Poner en funcionamiento la gestión de la configuración

### ¿Qué es lo que hace que la gestión de la configuración funcione de forma eficaz?

Es simplemente la calidad de los datos de la CMDB, que contiene toda la información pertinente relacionada con los componentes del sistema de información que se utilizan en los servicios de TI de una organización y las relaciones existentes entre dichos componentes. Esto afecta realmente a la eficacia de toda la estrategia corporativa de la gestión de servicios de TI, ya que todos los procesos hacen uso y aportaciones a la gestión de la configuración.

Según la definición de ITIL, la gestión de la configuración es algo más que una simple estrategia de activos físicos; comprende documentación, acuerdos de nivel de servicio, catálogos de servicio, garantías y conocimiento (ingente) que permiten a la organización gestionar las relaciones evolutivas de dichos activos con los clientes, los departamentos internos y las ubicaciones, otras organizaciones y los proveedores externos.

Las mejoras de los procesos ITIL generan un verdadero rendimiento de la inversión (ROI), pero no es posible obtenerlas sin la visión integrada del ecosistema de TI que ofrece la CMDB. Es decir, la CMDB representa el estado actual del funcionamiento conocido del entorno de TI y está destinada a ser el repositorio controlado de los componentes de información fundamentales para dirigir su negocio. También es preciso tener confianza en los datos del repositorio, una confianza que se refleja en el mundo real.

Las herramientas de detección de redes pueden encontrar gran cantidad de información sobre los elementos de su red, como ordenadores, portátiles, routers, servidores, etc. Con cada elemento detectado, también podrá obtener detalles de las versiones o los parches de sistemas operativos y aplicaciones instalados.

El problema radica en que la mayoría de esa información no es relevante para gestionar un servicio en el que tenga que responder a la pregunta "se ha interrumpido la alimentación del rack X del centro de datos, ¿qué servicios se ven afectados?" Si introduce toda esa información innecesaria en una CMDB (como hacen algunas organizaciones), solo conseguirá aumentar su complejidad y tamaño más de lo necesario y resultará más difícil examinarla, etc.

Estas enormes CMDB consumen ingentes cantidades de datos y, en ocasiones, devuelven información desfasada o incoherente y resultados parciales, por lo que caen rápidamente en desuso. No obstante, las organizaciones tienen una necesidad imperiosa de saber qué versión o nivel de parcheo tienen los sistemas operativos y aplicaciones que utilizan o que residen en su red.

## La importancia del servicio

Hemos definido la gestión de la configuración como un proceso dedicado a garantizar la coherencia entre los atributos funcionales y físicos de elementos que sirven de apoyo a un servicio de empresa y a sus requisitos, diseño y demás información pertinente. Pero ¿qué es un servicio?

Por servicio se entiende un modo de suministrar valor al cliente al facilitarle el resultado que desea obtener sin responsabilidad de costes o riesgos específicos. Pero solo entra dentro de la categoría de servicio si la organización considera necesario el ofrecer apoyo a la empresa.

Todo empieza por el servicio, tanto si cuenta con clientes que pagan como si no. La mayoría de las organizaciones comparten servicios similares y, luego, suelen tener otros servicios en función de su mercado vertical. Sin embargo, definir sus servicios puede resultar complicado. Hay dos formas de enfocarlo: descendente y ascendente. Un enfoque descendente consiste en determinar todos los servicios de negocio que ofrece y, a continuación, los elementos que sirven de apoyo a dichos servicios. Un enfoque ascendente consiste en identificar todos sus servidores, bases de datos y aplicaciones y, en función de ellos, crear sus servicios de negocio. Esto significa que ya comienza a pensar en la gestión de la configuración.

Una cartera de servicios comprende todos los detalles de todos los servicios de la organización. Todos los servicios tienen un ciclo de vida: una cadena de servicio o una idea de servicio al que prestará asistencia; un catálogo de servicios: "la cara amable de TI" que consiste en el listado actual de servicios que el cliente de un negocio puede solicitar; y servicios descatalogados que ya no es posible solicitar.

Toda organización que ofrezca un servicio o una relación de los servicios que preste, podría utilizar un catálogo de servicios para gestionar las peticiones. El que dichos servicios puedan o no comprarse o adquirirse determinará si un catálogo de servicios es o no es adecuado para la organización.

¿Por qué es importante el catálogo de servicios? Una CMDB debe incluir los elementos de apoyo a sus servicios de negocio y un catálogo de servicios es el modo en que, de cara al público, sus clientes pueden solicitar dichos servicios. Ambos están unidos por el servicio de negocio. Facilitar un catálogo de servicios resulta rentable y eficaz, mejora la experiencia del cliente y demuestra el valor del negocio, a la vez que permite entender el mecanismo de funcionamiento de TI, a qué destina el dinero y dónde asigna recursos.

La CMDB ofrece importantes beneficios.

Una CMDB facilita el análisis de impacto de los cambios propuestos para poder tomar decisiones más adecuadas. Al establecer y utilizar una única fuente de gestión de la configuración para gestionar la información crítica del sistema, podrá armonizar las estrategias de negocio y de TI de su organización, traducándose todo ello en un aumento de la productividad y la rentabilidad.

El problema que muchos tienen con la gestión de la configuración y los activos de servicio es que tratan de meter sus elementos de configuración en una base de datos y olvidan que lo que pretenden hacer es implantar un proceso. Resulta fundamental una sólida integración con la gestión del cambio. El proceso de cambio es lo que debería provocar las actualizaciones de la CMDB y no la herramienta de detección automática. Donde esta herramienta debe servir de ayuda es en la verificación y la auditoría.

## 4. El enfoque de Numara Software de la gestión de la configuración

### La relación entre la CMDB y el catálogo de servicios

Una CMDB debe incluir los elementos de apoyo a sus servicios de negocio y un catálogo de servicios es el modo en que, de cara al público, sus clientes pueden solicitar dichos servicios. Ambos están unidos por el servicio de negocio en un único módulo en Numara® FootPrints®.

La CMDB se centra por su propia naturaleza en los activos; la tradicional visión interna que ha caracterizado a TI en el pasado. El error más habitual que cometen las organizaciones de TI es articular sus servicios desde una perspectiva de TI, es decir, desde la CMDB hacia afuera. Desafortunadamente, este enfoque de "Back Office" dificulta la presentación de los servicios a los clientes del negocio de un modo que les resulte visible e inteligible. Por ejemplo, de poco sirve describir la capacidad de un servidor, el espacio en disco y el ancho de banda de una red determinada a un usuario que lo único que desea es una solución de correo electrónico fiable. Existen también pruebas que sugieren que los proyectos de CMDB basadas en activos pueden quedarse aislados de forma rápida y peligrosa cuando grupos independientes dentro de TI (Service Desk, centro de datos, etc.) tratan de crear su "propia" CMDB.

Al contrario que la CMDB, el catálogo de servicios, que Numara® Software ha creado e integrado con la CMDB, se ha convertido en la principal herramienta para resolver la necesaria readaptación de TI para dar asistencia a sus clientes de negocio. El catálogo de servicios consiste en una cartera de servicios de "Front Office" dirigida al cliente y presentada a los usuarios a través de un portal sencillo. Tampoco tienen por qué ser solo servicios de TI. Podría aplicarse también un menú a recursos humanos, a formación o a instalaciones.

La implantación de un catálogo de servicios debe iniciarse lo antes posible dentro del proceso de adopción, de forma simultánea o con anterioridad a la introducción de la CMDB como medio para sortear este obstáculo. Este enfoque conlleva el uso del catálogo de servicios para definir primero los servicios que se van a prestar a los clientes del negocio de TI y a la comunidad de usuarios y, posteriormente, integrar el catálogo de servicios y la CMDB para que se complementen entre sí. Así es como lo ha hecho Numara Software.

El proceso de creación de un catálogo de servicios práctico y dirigido al cliente resulta mucho más rápido que crear una CMDB, sobre todo si utiliza un paquete de aplicaciones de software y se centra primero en los servicios de mayor prioridad. La experiencia demuestra que es posible realizar un catálogo de servicios interactivo y transaccional en semanas o meses, en lugar de años. De hecho, un importante establecimiento de comestibles de los Estados Unidos, tras caer en la cuenta de que la implantación de su CMDB le llevaría dos años, optó por crear un catálogo de servicios con rápidos resultados positivos.

Por tanto, los catálogos de servicios son cada vez más populares a medida que los departamentos de TI intentan controlar el gasto y mostrar mejor su valor para el negocio. El catálogo de servicios es un método ideal para lograrlo y, a menudo, es el primer paso para transformar una organización de TI en un modelo orientado al servicio.

Cada elemento es independiente y es posible cuantificar su consumo. Necesitará trabajar con la empresa para establecer los SLA de cada servicio y garantizar la puesta en marcha de las herramientas de medición necesarias para controlar el rendimiento y realizar informes. Una vez que se publique el catálogo, es importante que controle y perfeccione sus servicios y SLA de acuerdo con las sugerencias y los modelos de uso de su cliente.

También aquí existen muchas opciones tecnológicas para crear un catálogo de servicios, por lo que es importante seleccionar una que se adapte a su organización y se integre fácilmente con el resto de su infraestructura de ITSM. En concreto, su catálogo de servicios debería:

- ser un centro integral y fácil de configurar para todos sus servicios;
- permitirle crear, publicar y ofrecer menús de servicios personalizados a los clientes internos y externos según su cargo, departamento, ubicación, etc.;
- permitir que los clientes seleccionen la configuración y el tipo de servicio que mejor se adapte a sus necesidades concretas y utilice varios canales para enviar peticiones a cualquier hora, todos los días de la semana;
- automatizar los flujos de trabajo desde el momento de la petición o adquisición hasta el proceso de autorización y llevar un seguimiento de las actividades y tendencias con informes completos;
- recopilar información del negocio sobre los servicios que se están solicitando y utilizando realmente;
- ofrecer transparencia de los costes del servicio a los clientes mediante la integración con el sistema de gestión financiera;
- ser lo bastante flexible para tratar las solicitudes de servicio que no sean de TI, como por ejemplo las de recursos humanos o marketing, de modo que se pueda rentabilizar la inversión al máximo.

Al permitir a los clientes que vean y comprendan fácilmente los servicios de TI, podrá generar expectativas más claras respecto al negocio y disminuir los costes sin necesidad de reducir la calidad del servicio.

## Los beneficios de la integración

Numara Software ofrece un enfoque práctico y sencillo de la gestión de la configuración gracias a su módulo perfectamente integrado Configuration Management que relaciona el catálogo de servicios con la CMDB para agilizar la prestación de servicios.

Configuration Management constituye la base de una gestión de servicios de TI satisfactoria, ya que permite maximizar la eficiencia, establecer la conexión entre TI y el negocio, garantizar el cumplimiento de la configuración y agilizar la resolución de problemas gracias a la integración con el Service Desk. Lo que Numara FootPrints Configuration Management hace es centralizar la gestión de la información crítica del sistema para que pueda armonizar las estrategias de negocio y de TI de su organización, lo que se traduce en un aumento de la productividad y la rentabilidad.

Numara FootPrints Configuration Management permite a las organizaciones controlar sus servicios de negocio, aumentar la visibilidad de sus ofertas de servicios de TI, gestionar el riesgo con análisis de impacto, armonizar las estrategias de negocio y de TI de la organización y mejorar así la productividad y la rentabilidad.

Puede gestionar cualquier elemento de configuración que desee, incluido software y hardware de TI, u otros servicios de negocio pertenecientes a departamentos distintos de TI. La capacidad de integrarse con herramientas de detección automática facilita la detección y cumplimentación de sus elementos de configuración.

Entre las funciones clave que hacen que la CMDB de Numara Software sea un elemento valioso figuran la conciliación (siempre sabrá el estado real de los elementos de configuración) y la capacidad de limitar el acceso a la CMDB mediante funciones de usuarios. Básicamente el catálogo de servicios se integra estrechamente con la CMDB y la opción de habilitar ese catálogo de servicios para los clientes fomenta el autoservicio por parte del cliente, lo que se traduce en un notable ahorro de tiempo y coste.

La integración del catálogo de servicios y la CMDB también puede contribuir a acelerar la prestación de servicios ya que, al disponer de una visión clara de los elementos que intervienen es posible estructurar el modelo de prestación de servicios y los flujos de trabajo para que resulten más eficaces.

## Puntos claves que conviene recordar

- Usted implementa un proceso de gestión de la configuración y de activos de servicio, pero no implementa una CMDB. La CMDB es solo una parte del proceso.
- ¡No incluya todo en su CMDB!
- Obtenga una evaluación de quién se encuentra actualmente adquiriendo qué datos, cómo se almacenan éstos y qué grado de precisión tienen.
- Comience por un servicio de negocio y todos los elementos de apoyo necesarios o empiece por un tipo concreto de elemento de configuración.
- Muchos tratan de introducir todos sus elementos de configuración en una base de datos y olvidan que están intentando implantar un proceso.
- ¿Qué proceso se ocupa de actualizar los datos de la CMDB y de la estructura? Es fundamental que exista una sólida integración con la gestión del cambio, así como entre la CMDB y el catálogo de servicios.
- Un proceso de cambio es lo que debería impulsar las actualizaciones de la CMDB y no una herramienta de detección automática. La detección automática debe servir de ayuda en la verificación y la auditoría.
- La integración con otros procesos es la mayor ventaja de la CMDB. Por sí sola proporciona un beneficio mínimo.

## Cómo es una gestión de la configuración satisfactoria

- Planifique para tener éxito. En una determinada organización, un equipo de siete personas, tres de las cuales eran desarrolladores, tardó dieciocho meses en conseguir que una CMDB gestionara simplemente servidores (había cuatrocientos servidores).
- Recuerde: mejorar paulatinamente es mejor que no llegar nunca a la perfección.
- Si nadie necesita información, no debería realizar ningún seguimiento de la misma. Es mejor comenzar con menos.
- Si un proceso necesita un elemento de configuración, al final saldrá a la luz.
- Asigne un propietario a cada elemento de configuración para que se ocupe de mantenerlo actualizado.

## 5. Conclusión

El proceso de gestión de la configuración tiene por objeto recabar y mantener información sobre la infraestructura de TI de la organización. Si se aprovecha bien, sus aportaciones a la infraestructura son numerosas. La gestión de la configuración mejora el control que una empresa ejerce sobre sus activos de TI y, a la larga, la implantación del proceso le supone un ahorro.

La gestión de la configuración constituye el núcleo de una gestión de servicios eficaz dentro de una organización. Aunque intervienen numerosos elementos para realizar una buena gestión de servicios, es la gestión de la configuración la que proporciona cohesión y aglutina el buen servicio con el apoyo a los procesos de la empresa.

El cambio de ITIL V2 a ITIL V3 ha provocado que TI pase de la gestión de sistemas a la gestión de "servicios". Para ello se precisa un cambio de mentalidad que permita trasladar el concepto de tecnología de TI al de proceso de negocio. La nueva versión hace hincapié en la gestión de servicios de negocio y TI al adoptar un enfoque de ciclo de vida (es decir, de la planificación a la eliminación), lo cual lleva a la CMDB de ITIL más hacia el terreno de la arquitectura empresarial.

Por ello Numara FootPrints Configuration Management, con la integración de una CMDB y un catálogo de servicios, desempeña una función clave a la hora de ayudar a las organizaciones a retomar el control de los servicios de negocio. Saber qué elementos de configuración sirven de apoyo a sus servicios de negocio y cómo se relacionan entre sí constituye la base para mantener el control, aumentar la calidad de los servicios y reducir los costes.

## 6. Las diez funciones clave de las mejores prácticas de gestión de la configuración ITIL

Muchos departamentos de TI tratan de implantar la gestión de la configuración ITIL sin pensar mucho en la dotación de personal del servicio de gestión de la configuración. Al igual que cualquier otra tarea de TI, la gestión de la configuración precisa personal cualificado con procesos normalizados, un aspecto que suele pasarse por alto por las prisas de hallar una herramienta CMDB perfecta.

¿Qué se necesita para crear el equipo más eficaz de gestión de la configuración? La respuesta dependerá en cierto modo de la dimensión y del tipo o naturaleza del entorno de TI. No obstante, las funciones básicas son las mismas tanto si un experto asume tres o cuatro funciones como si el volumen exige tres o cuatro personas para desempeñar una sola función. Existen numerosas formas creativas de implantar estas funciones en una organización, pero a continuación figuran las funciones esenciales que debe examinar si decide emprender en un servicio de gestión de la configuración:

- 1. Arquitecto de gestión de la configuración:** necesita un director técnico resuelto con el que poder contar como experto en la gestión de la configuración.
- 2. Analista de requisitos:** tiene requisitos de gestión de la configuración, ¿verdad? Esta persona le ayudará a definir todos los requisitos necesarios para configurar el entorno.
- 3. Ingeniero de procesos:** esta persona puede tener mayor importancia al principio, pero la versión 3 de ITIL exige la mejora continua de los procesos.
- 4. DBA lógico:** la gestión de la configuración se ocupa de la recopilación, control y acceso a la información; naturalmente, necesita un administrador de bases de datos o DBA.
- 5. Instructor:** alguien deberá elaborar materiales de formación e instruir a todo su personal de TI sobre cómo acceder y apoyar la gestión de la configuración.
- 6. Integrador de CM:** toda CMDB se crea a partir de datos almacenados en muchas fuentes diferentes. La función de integrador consiste en supervisar las normas de conciliación que aglutinan dichas fuentes.
- 7. Soporte de herramientas:** en definitiva, todo su personal de TI dependerá de la información que haya en la CMDB y, por tanto, de la disponibilidad de las herramientas.
- 8. Director de impacto:** esta función se centra concretamente en ayudar a que los datos de configuración resulten inteligibles para el resto de la organización de TI. Aquí la tarea clave consiste en garantizar que las relaciones entre los elementos de configuración estén bien definidas, sean útiles y precisas.
- 9. Apoyo de información:** dado que la CMDB es una base de datos, muchos usuarios querrán realizar consultas personalizadas e informes especializados. Alguien que comprenda a fondo los datos hará que esto sea posible.
- 10. Analista de la calidad de los datos:** ITIL señala acertadamente que la mejor práctica en la gestión de la configuración consiste en verificar constantemente los datos y en auditar la base de datos.

Muchas organizaciones no son suficientemente grandes para poder crear un equipo de diez personas dedicadas a la gestión de la configuración, pero todo el que se tome en serio la creación de un servicio eficaz de gestión de la configuración debería pensar en alguien capaz de realizar estas diez funciones claves.

Fuente: Larry Klosterboer, IT Leadership Blog, Tech Republic

## ¿Quiénes somos?

Numara Software es un proveedor líder de soluciones integradas de gestión de TI para administración de estaciones de trabajo, gestión del ciclo de vida de los ordenadores, seguridad y conformidad, Help Desk y Service Desk. Con un diseño que optimiza la Gestión de TI, Numara FootPrints y Numara Track-It! dan soporte conjuntamente a más de 50.000 mil clientes y cerca de 20 millones de activos de TI en todo el mundo.



freedom  
to simply **choose**  
the right solution for you