

Configuración ITIL de Servicios TI

Identificar los objetivos del proyecto

Creación de una Junta de Proyecto:

- Objetivos:
 - El proyecto se mantiene dentro de calendario y presupuesto
 - El proyecto consigue sus objetivos
 - Se toman decisiones en los puntos de control clave
 - Se revisan las excepciones
 - Se proporcionan las autorizaciones y peticiones de cambio necesarias

- La Junta de Proyecto de incluir, por lo menos, representantes de:
 - Sponsor Ejecutivo
 - Stakeholders clave
 - Propietario de la CMS
 - Equipo Proveedor de recursos

Identificar los objetivos del proyecto

Elección de un Project Manager:

- Habilidades de planificación
- Experiencia en Gestión de Servicios TI
- Experiencia previa en construcción de bases de datos
- Certificación ITIL Manager
- Habilidades para la toma de decisiones
- Capacidad para motivar al personal
- Fortaleza para liderar un equipo
- Capacidad de presentar resultados del proyecto a sponsors y stakeholders
- Habilidad de comunicar instrucciones al equipo de proyecto

Identificar los objetivos del proyecto

Plan de Proyecto:

STAGE, STEP, OR TASK NAME	RESOURCE GROUP	WORK	START	FINISH	COST
Assemble the Project Team and Define the Project					
Identify Project Team Members					
Create Project Executive Board					
Select Project Manager					
Scope Key Activities					
Select Project Team					
Finalize Project Plan					
Obtain CMDB Knowledge					
Create and Agree on CMDB Goals and Mission Statement					
Review and Define Benefits					
Build a Business Case					
Define Requirements					
	Names of Groups Supplying Resources for each Stage, Step, and Task	Number of Hours Required to Complete each Stage, Step, and Task	Target Start Date for each Stage, Step, and Task	Target Finish Date for each Stage, Step, and Task	The Cost of the Resources for each Stage, Step, and Task

Identificar los objetivos del proyecto

Beneficios Potenciales en relación otros procesos:

- Gestión de Incidencias:
 - Acceso Rápido al Estado de los CIs.
 - Determinar el Impacto según las relaciones de los CIs y las aplicaciones empresariales a las que dan soporte.
 - Identificar CIs relacionados para restaurar servicios.
 - Poblar automáticamente registro de Incidencias.
 - Permite Roll Back a una Baseline de Configuración registrada como correcta.
 - Aumento de la tasa de resolución a la primera.
 - Reducción tiempo preguntas al usuario para valorar la situación.
 - Reducción tiempo medio de restauración.
 - Mejora de la percepción de TI por parte de la empresa.

Identificar los objetivos del proyecto

Beneficios Potenciales en relación otros procesos:

- Gestión de Problemas:
 - Fuente de Información para la Gestión Proactiva de Problemas
 - Simplificación de los Análisis de Causa Raíz
 - Proporciona el Estado de los CIs afectados
 - Vincula Incidencias con problemas, visualiza el CI problemático y sus relaciones con otros CIs
 - Muestra el histórico de Cambios que pueden ocasionar el problema
 - Eliminar problemas mediante análisis de tendencias por tipos de CIs
 - Reducción ratio repetición incidencias

Identificar los objetivos del proyecto

Beneficios Potenciales en relación otros procesos:

- Gestión de Cambios:
 - Mejora de la evaluación del riesgo en cambios
 - Identificación de cambios de alto riesgo basados en la tasa de éxito de cambios anteriores en CIs similares.
 - Programación de múltiples cambios relacionados con CIs dependientes
 - Vincular información de usuarios a CIs
 - Mayor tasa de éxito de cambios
 - Disminución de costes de generales por cambios
 - Disminución de riesgo de interrupción de sistemas causados por cambios
 - Mejor coordinación de cambios durante las ventanas de mantenimiento

Identificar los objetivos del proyecto

Beneficios Potenciales en relación otros procesos:

- Gestión de Entregas:
 - Facilita la puesta en producción mediante automatización.
 - La CMDDB alberga detalles de versión de SW, verifica la pruebas sobre la configuración y permite la planificación del proyecto.
 - Evaluación del impacto financiero y en los sistemas de la entrega
 - Reducción de costes de despliegue al permitir una mayor automatización.
 - Reducción del impacto en los servicios y del riesgo empresarial
 - Reducción de desmotivación de personal a causa de instalación de software y parches de forma manual

Identificar los objetivos del proyecto

Beneficios Potenciales en relación otros procesos:

- Service Desk:
 - La CMDB proporciona datos para notificar a los usuarios sobre interrupciones de servicio y el estado de resoluciones de problemas
 - Reduce costes de servicio
 - Mejora de niveles de servicio a causa de reducción de errores
 - Reducción de captura manual de datos
- Gestión de Niveles de Servicio:
 - La información sobre relaciones entre los CIs permite vincular los SLAs con los clientes y todos los CIs que conforman el servicio
 - Proporciona datos a la organización para redactar SLAs comprensibles.
 - Mejora en la satisfacción del cliente a causa del aumento de la confianza de cumplimiento de los niveles de servicio

Identificar los objetivos del proyecto

Beneficios Potenciales en relación otros procesos:

- Gestión Financiera:
 - Disposición de una lista de CIs para contabilizar costes de mantenimiento, fechas de renovación de licencias y costes de reemplazamiento de CIs.
 - Identificación sencilla de copias sin licencia
 - Permite cálculos de costes basados en servicio
 - Permite Imputación de Costes.
 - Inventario y auditoria activos
 - Permite comprender el coste real de la provisión de servicios

Identificar los objetivos del proyecto

Beneficios Potenciales en relación otros procesos:

- Gestión de la Continuidad Empresarial:
 - Identificación de la prioridad y los niveles mínimos de operaciones de negocio definidos ante una interrupción de servicio importante.
 - La CMDB muestra como un cambio en un CI puede significar un cambio en los requisitos de continuidad.
 - Menor Tiempo de recuperación ante desastres.
 - Mayor confianza por parte de la empresa en los planes TI de recuperación ante desastres
- Gestión de la Disponibilidad:
 - Proporciona datos sobre impacto empresarial
 - Muestra los componentes en una cadena de disponibilidad
 - Permite aislar los CIs que representan la causa raíz de fallos de disponibilidad
 - Mejora en la priorización de recursos TI según los requisitos empresariales

Identificar los objetivos del proyecto

Beneficios Potenciales en relación otros procesos:

- Gestión de la Capacidad:
 - Permite la automatización de la gestión de la capacidad y monitorización a tiempo real.
 - Reducción del tiempo de resolución de incidencias y problemas relacionados con la gestión de la capacidad.
 - Reducción de costes en sistemas redundantes al realizar una planificación de capacidad a nivel organizacional en lugar de a nivel de sistema individual.
- Gestión de Activos:
 - La CMDB proporciona un repositorio actualizado de las relaciones de aquellos CIs que son considerados activos.
 - Reducción del TCO de activos
 - Eliminación de compras innecesarias de activos duplicados
 - Presupuestos y planificaciones más precisas
 - Mayor control y visibilidad de nuestros activos TI durante su ciclo de vida operacional.

Identificar los objetivos del proyecto

Enlazar beneficios específicos con objetivos del proyecto:

Objetivo	Beneficios	Impacto
Proveer Información precisa sobre configuración y su documentación correspondiente para dar soporte a todos los procesos de gestión de servicios	<ul style="list-style-type: none">• Mejora de integración de procesos, comunicación y toma de decisiones.• Ocurrencia de menor número de cambios fallidos, aumento de disponibilidad, reducción incidencias, mejora tasa de resolución de la primera línea de soporte• Mejora satisfacción del Cliente	<ul style="list-style-type: none">• Reducción de costes del 30% como resultado de la reducción de cambios fallidos• Reducción de costes del 20% como resultado de aumento de disponibilidad• Reducción del 35% de las incidencias• Reducción de costes del 40% por el aumento de la resolución de incidencias a primera línea de soporte• Aumento de la percepción y visibilidad de TI frente a la empresa

Identificar los objetivos del proyecto

Construcción de un Business Case

- Resumen Ejecutivo
- Descripción del problema
- Resumen de la Solución
- Objetivos y Beneficios
 - Especificar una Métrica
 - Definición de la Métrica
 - Medición actual
 - Objetivo post-implementación
- Análisis coste-Beneficio
- Sistemas de Medición

Identificar los objetivos del proyecto

Calcular el ROI del Proyecto de una CMDB:

- Costes:
 - Licencias Software
 - Hardware
 - Mantenimiento Anual
 - Servicios Profesionales
 - Formación
 - Administración
- Beneficios:
 - Mayor visibilidad entorno TI
 - Priorizar cambios según las necesidades empresariales
 - Reducir costes de Licencias de Software

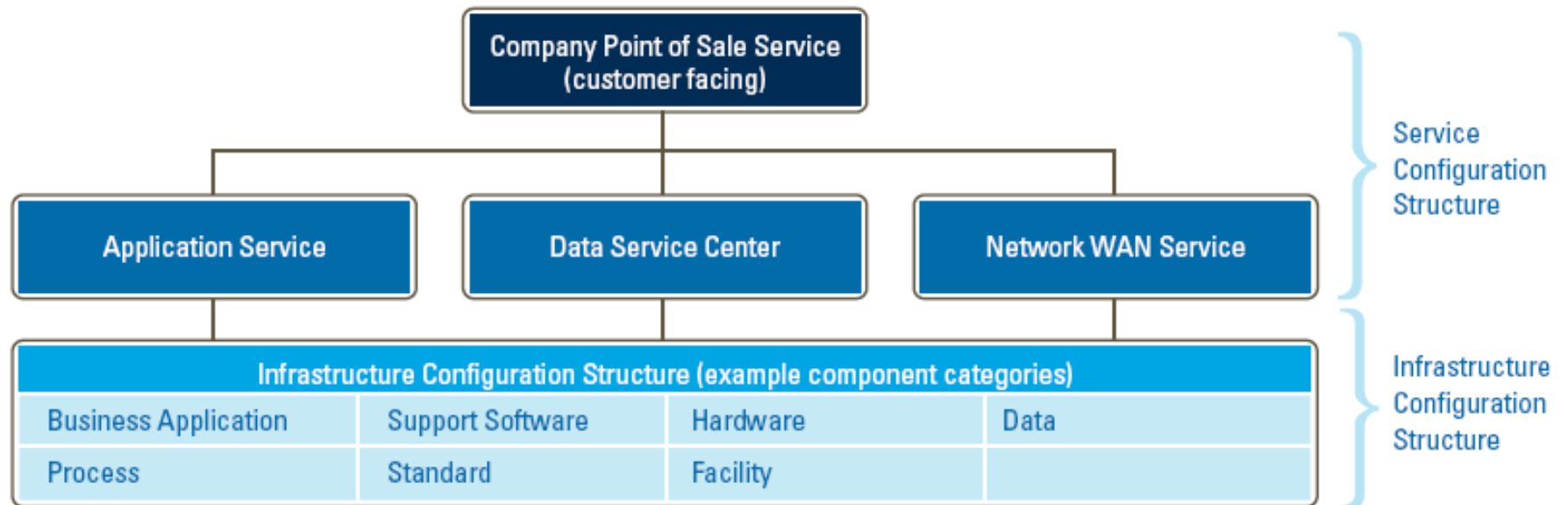
Criterios de Definición de los Cls

Criterios de definición de los Cls:

- Coste o Valor
- Frecuencia de Cambios
- Trazabilidad
- Gobierno y requisitos de conformidad
- Gestión de acuerdos de servicio
- Mantenibilidad
- Coste y calidad de provisión
- Capacidades de interrogación

Criteria de Definición de los Cls

Definir el Modelo de Servicio:



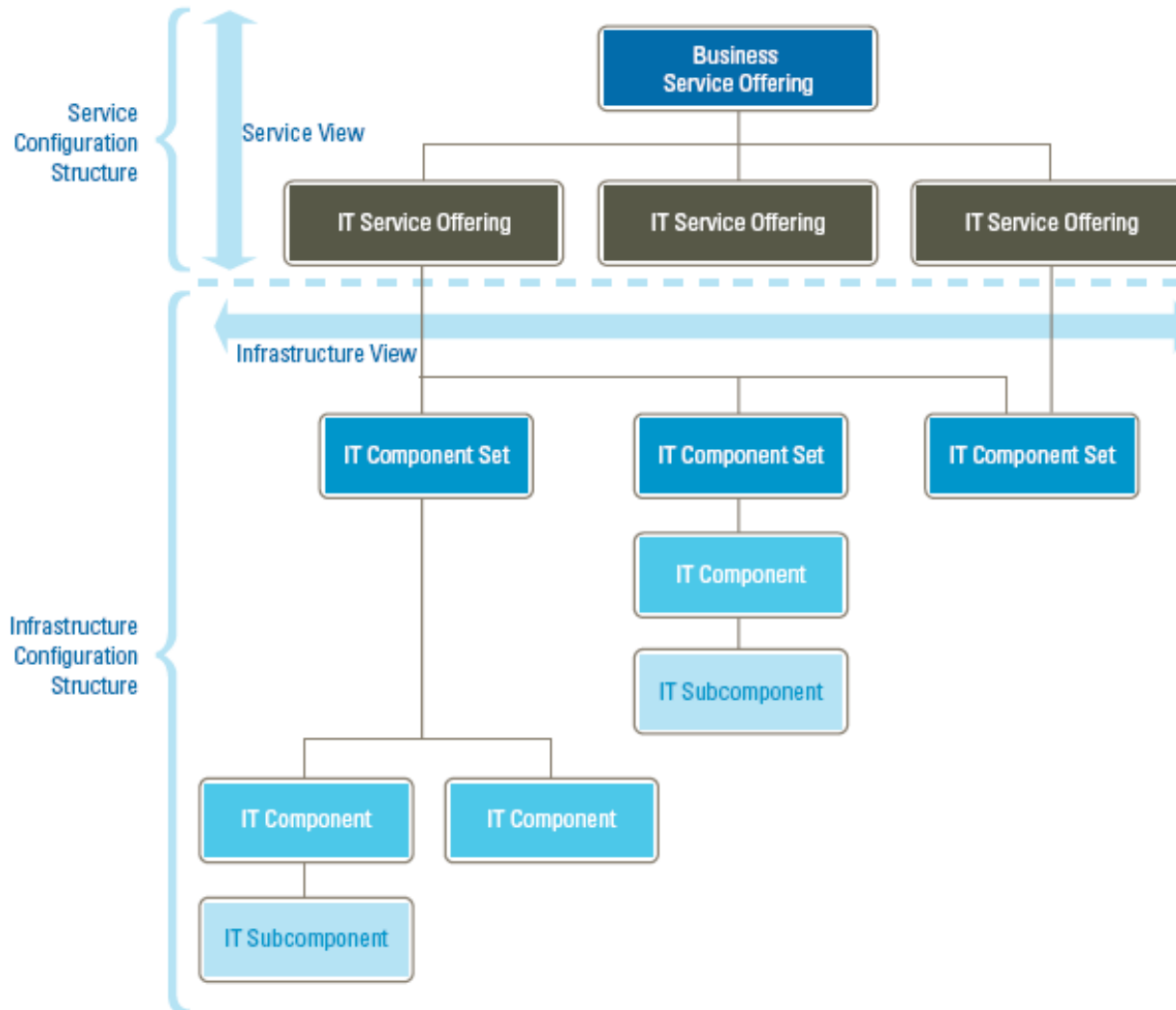
Criteria de Definición de los Cls

Definir el Modelo de Servicio:

Service Type	Example Measurement Attributes and Measures
Business Service Offering (e.g., Point of Sale Service)	End-to-end availability of the Point of Sale Service Service is available 24x7, 99% of the time, except Saturdays from noon to 3:00 p.m. for preventive maintenance calculated quarterly
	Responsiveness of the Point of Sale Service Maximum time to complete a sale is 15 seconds, 99% of the time
	Cost of Point of Sale Service described in business transaction terms (price per sale) Each sale costs \$0.10
	Target Point of Sale Service restoration time and % If an outage occurs, the service will be restored in 2 hours, 98% of the time, calculated quarterly
	Target Point of Sale Service response time and % If a high-priority (high-impact, high-urgency) outage occurs, the customer will be notified in 15 minutes, and every 4 hours thereafter
IT Service Offering (e.g., Network WAN Service)	Availability of the WAN Service WAN Service is available 24x7, 99.95% of the time, except for preventive maintenance from noon to 1:00 p.m. on Saturdays, calculated monthly
	Responsiveness of the WAN Service (latency/wait time) WAN Service latency is <12ms, 95% of the time, calculated daily
	WAN Service circuit cost per month WAN Service circuit cost is \$1,200 per month for 3 Mbps symmetrical throughput (no limit of bandwidth)
	Target WAN Service circuit restoration time and % If the WAN Service experiences an outage, service will be restored in 1 hour, 99% of the time, calculated monthly
	Target WAN Service response time and % If a high-priority (high-impact, high-urgency) outage occurs, the integrator will be notified in 5 minutes, and every 2 hours thereafter

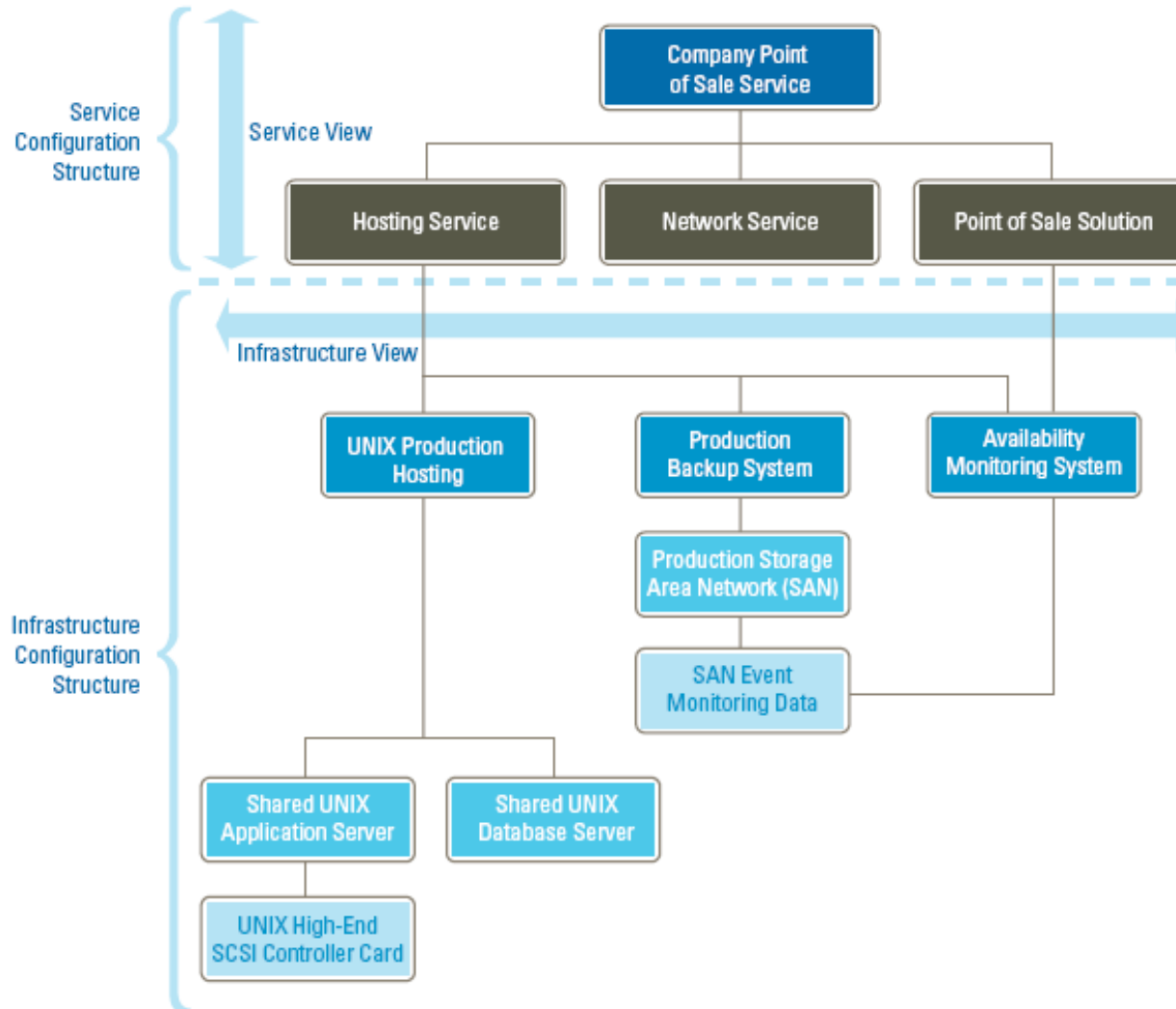
Criterios de Definición de los Cls

Definir el Modelo de Servicio:



Criteria de Definición de los CIs

Definir el Modelo de Servicio:



Criterios de Definición de los CIs

Definir las Categorías de los componentes TI:

Consideraciones para empezar a definir nuestras categorías:

- Use categorías que permitan facilitar búsquedas y consultas y que permitan un filtrado óptimo.
- Limite el número de categorías en los niveles superiores
- Use herramientas de auto-descubrimiento para el poblado de CIs físicos en su CMDB, la definición correcta de categorías simplifica los vínculos de componentes en el autodescubrimiento.
- Estandarice las categorías de componentes en los niveles superiores

Criterios de Definición de los CIs

Definir las Categorías de los componentes TI:

Categoría Componente TI	Criterio de categoría
Aplicación	Es el componente TI una parte de software que proporciona una funcionalidad de negocio a un servicio dado? Ejemplo: Microsoft Excel, WordPerfect
Software Soporte	Es el componente TI una parte de software que da soporte indirecto a una función de sistema, pero no proporciona la funcionalidad básica del sistema dado? Ejemplo: Sistema Operativo, Software de Antivirus
Hardware	Es el componente TI un dispositivo físico que da soporte a una o más funcionalidades dentro de un sistema? Ejemplo: Servidor, Estación de Trabajo, Router
Información	Representa el componente TI un tipo específico de sistema, usuario o datos organizacionales, que, cuando se presentan de forma estructurada, representan varios tipos de información utilizados por el sistema? Ejemplo: Clientes, Registros de Aplicaciones

Criterios de Definición de los CIs

Definir las Categorías de los componentes TI:

Categoría Componente TI	Criterio de categoría
Redes	<p>Es el componente una representación lógica de un componente de red?</p> <p>Ejemplo: Puerto 21, switch port 9/24, interfaz T1 de un router</p>
Proceso	<p>El componente TI representa una serie de pasos, procedimientos o instrucciones de trabajo?</p> <p>Ejemplos: Alta cuenta e-mail, cambio password</p>
Estándar	<p>Es el componente TI una serie de directrices, políticas i/o restricciones para un aspecto particular de TI?</p> <p>Ejemplo: protocolo seguridad acceso de redes</p>
Documento	<p>Es el componente TI un documento físico, autorizado y con propietario, relacionado con un sistema específico?</p> <p>Ejemplo: acuerdo de servicio, guía proceso gestión cambio</p>
Instalaciones	<p>Es el componente TI una localización física que es respaldada por operaciones de TI o aloja otros componentes TI?</p> <p>Ejemplo: oficina remota, data center</p>

Criterios de Definición de los Cls

Definir Relaciones entre los Cls:

Nombre de la Relación	Relación Inversa	Dirección de la Dependencia	Ejemplo
A depende de B	B es dependiente de A	A depende de B	Representación Base
A es copia de B	B es el original de A	A depende de B Todos los cambios en B afectarán a la copia	Esta imagen de disco es copia de esta imagen disco.
A se aplica a B	B es una aplicación de A	B depende de A B es afectado por la aplicación de A	Esta política de Seguridad se aplica al proceso de acceso al centro de datos
A es usado por B	B hace uso de A	B depende de A B se basa en el uso de A	Esta cámara web es usada para el proceso de identificación de tarjetas de acceso

Criterios de Definición de los CIs

Definir Relaciones entre los CIs:

Nombre de la Relación	Relación Inversa	Dirección de la Dependencia	Ejemplo
A paga por B	B es pagado por A	B depende de A B tiene que ser pagado para que un servicio o componente permanezca activo	Este centro de costes paga por esta aplicación de negocio. Esta aplicación puede requerir pagos con una cierta frecuencia para cumplir obligaciones contractuales.
A de soporte a B	B requiere soporte de A	B depende de A B requiere actividades de soporte para poder cumplir objetivos de disponibilidad o mantener niveles de rendimiento	Este servidor recibe soporte del grupo de soporte de servidores. Este grupo lleva a cabo actividades necesarias para el servidor para mantener sus objetivos operacionales
A es padre de B	B es hijo de A	B depende de A B representa una especialización de A	Una placa madre es padre del procesador que alberga. El mismo procesador no puede ser hijo de dos placa madre al mismo tiempo

Criterios de Definición de los CIs

Definir Atributos de los CIs:

Fuentes de Atributos	Ejemplos
Sistema de Gestión de Activos	Depreciación Hardware
Sistemas Gestión Incidencias/Problemas/Cambios	Casos en que la caída de un CI ha resultado de incidentes de alta prioridad, detalles diagnóstico de causa raíz, impacto de cambios fallidos.
Sistemas de Monitorización de Eventos	Tendencias de desempeño CPUs, umbrales de consumo de ancho de banda
Sistemas Financieros	Formulas de imputación de costes, salarios de empleados.
Sistemas Recursos Humanos	Certificaciones, Planes Formación, Detalles de su posición.
Directorio Activo	Detalles de Usuarios, asociación de localización de HW con consumo por usuario, passwords, criterios autenticación
DML	Almacén licencias, repositorio físico de componentes de HW de repuesto
Sistema de Gestión de Documentos	Almacén física de documentación, diferencias entre versiones de documentación, autores.

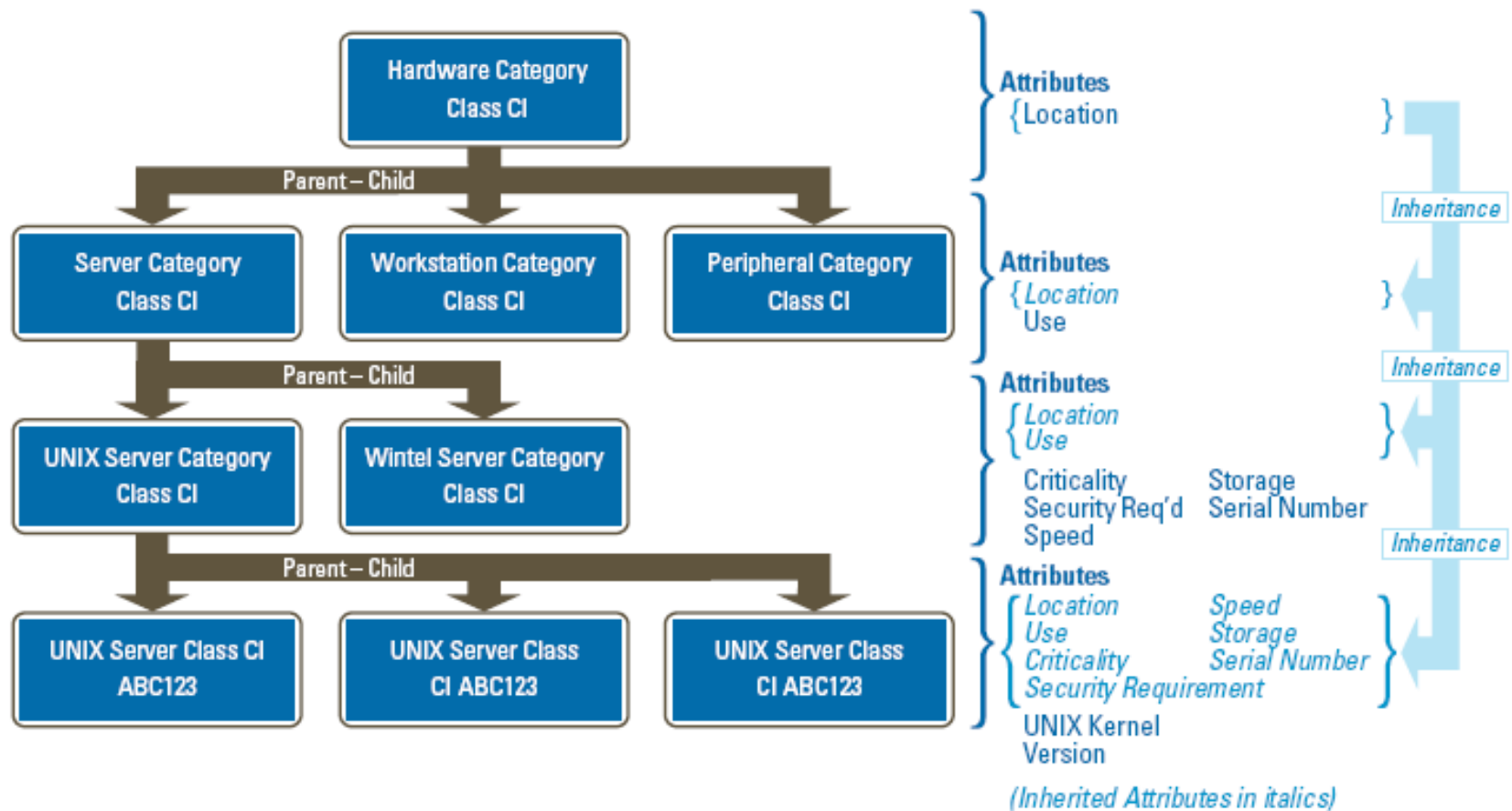
Criterios de Definición de los CIs

Definir Atributos de los CIs:

Tipo Atributo	Definición	Ejemplo
Core	Atributos de Obligatoria Aplicación a cada CI en la CMDB	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre • Propietario • Etiqueta • Descripción • Fecha Creación • Última modificación • Versión
Class	<p>Atributos de soporte que son únicos para cada clase de CIs.</p> <p>Las categorías son una clase especial de CI que transfieren atributos por herencia por medio de relaciones padre-hijo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Servidor <ul style="list-style-type: none"> – Modelo – Fabricante – Número de Serie • Documento <ul style="list-style-type: none"> – Versión – Autor – Editor
Custom	Atributos complementarios únicos para un CI específico para proveer información detallada no expresada en los atributos anteriores	<ul style="list-style-type: none"> • Servidor ABC123 <ul style="list-style-type: none"> – Fecha/Hora de la última auditoria de seguridad – Nivel mínimo de autorización de operador de seguridad

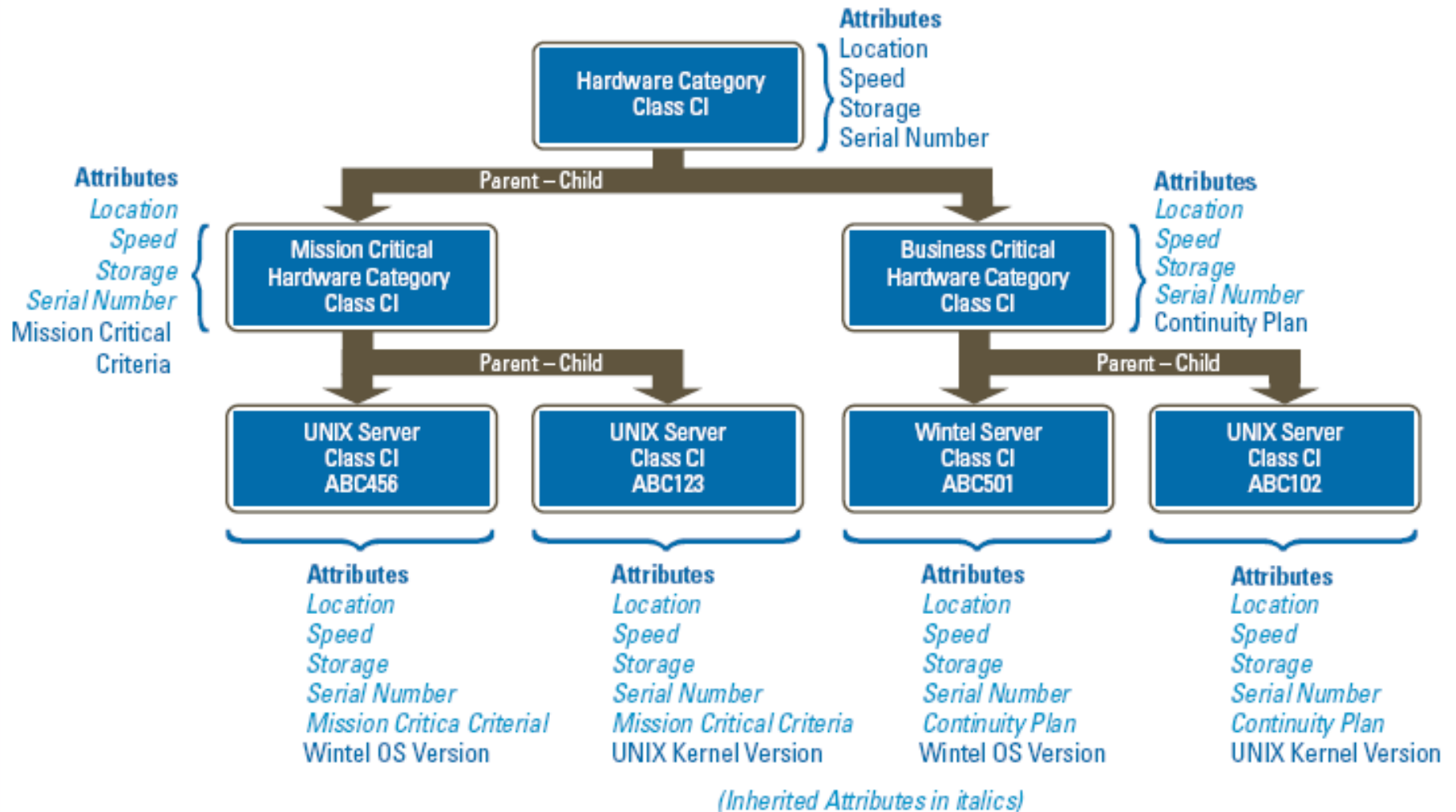
Criteria for Defining Cls

Defining Attributes of Cls:



Criteria de Definición de los Cls

Definir Atributos de los Cls:



Criterios de Definición de los CIs

Determinar Alcance, Cobertura y Granulación:

- Alcance: que tipos de elementos de configuración registraremos.
 - Ejemplos:
 - Hardware: estaciones de trabajo, servidores, equipos de redes, telefonía, PDAs.
 - Software: sistemas operativos, aplicaciones, sistemas de gestión de bases de datos, software de servidores de aplicaciones web.
 - Redes
 - Documentación
 - Criterios para determinar el alcance:
 - Empezar de forma simple
 - Considerar los Costes
 - Futuras contribuciones de valor
 - Reducir el riesgo
 - Expandirse de forma lenta
 - Documentar el alcance

Criterios de Definición de los Cls

Determinar Alcance, Cobertura y Granulación:

- Cobertura: que elementos de cada clase vamos a capturar.
 - Criterios para determinar la cobertura:
 - La cobertura puede definir proyectos
 - Las herramientas pueden definir la cobertura
 - Considerar el nivel de riesgo que su sponsor de proyecto esta dispuesto a asumir
 - Documentar la Cobertura

Criterios de Definición de los CIs

Determinar Alcance, Cobertura y Granulación:

- Granulación: conjunto de atributos a capturar de cada CI.
 - Fija: todos los CIs y relaciones comparten los mismos atributos
 - Menor esfuerzo de gestión
 - Recopilación y mantenimiento de datos simple
 - Añadir atributos extras y declararlos opcionales
 - Variable: los atributos varían según la categoría
 - Mayor flexibilidad de almacenamiento de información
 - Atributos más específicos
 - Permite herencia de atributos
 - Criterios para definir la Granulación:
 - Incluir los elementos críticos y esenciales
 - Comprensión de las fuentes de atributos
 - Conocer nuestras necesidades
 - Equilibrar conocimiento y esfuerzo
 - Eliminar cargas que no aporten valor
 - Minimizar atributos manuales
 - Documentar Granulación

Adquisición de herramientas

Herramientas de Descubrimiento:

- Permiten mapear nuestra infraestructura TI
- Soluciones que descubren dominios específicos.
 - Ejemplos: Cisco Routers, Novell Zenworks
 - Desventajas:
 - Cubren una parte pequeña del conjunto del entorno TI
 - Necesidad de múltiples herramientas y grandes esfuerzos de integración
- Soluciones de dominio general
 - Ejemplos: CA Unicenter Asset Management, IBM Tivoli Configuration Manager
 - Ventaja: pueden proveer todas las funcionalidades de descubrimiento necesarias
 - Desventaja: ofrecen menor detalle que las soluciones específicas

Adquisición de herramientas

Suites Integradas para la Gestión de Servicios:

- Productos que incluyen herramientas de Gestión de la Configuración con otras herramientas de Gestión.
- Ejemplos: BMC Remedy, HP Service Center y Change and Configuration Management de IBM.
- Beneficios
 - No es necesario realizar desarrollos para vincular entre registros de cambios o incidencias y elementos de configuración.
 - No debemos integrar un conjunto de soluciones de diversos proveedores.

Adquisición de herramientas

Atributos de las Herramientas:

- Capacidad de Integración:

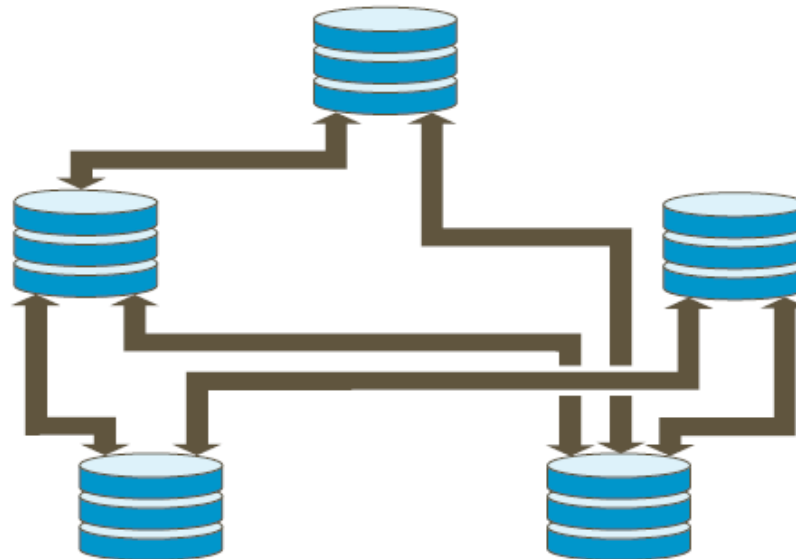
Característica	Descripción	Beneficios
Importar Información	Insertar información en la herramienta desde varias fuentes externas	Reducción de Costes de población de datos Proporciona un modo seguro de actualizar la CMDB en un futuro
Transformaciones en la Importación	Cambiar datos a medida que son importados	Mejora calidad datos Correlación de múltiples fuentes de datos
Previsualización de la Importación	Consultar los efectos de la importación antes de llevarla a cabo	Mejora calidad datos
Mecanismos de Conciliación	Cambios en la fuente de datos para evitar problemas de importación	Mejora de la fiabilidad de la importación Reducción de costes de población
Integraciones precompiladas	Integraciones definidas con herramientas de descubrimiento o productos de gestión de sistemas	Reducción de Costes de Implantación
Interfaces de programación de aplicaciones	Creación de código que ejecute funciones de la herramienta de otros programas	Mejoras de integración y reducción de costes operacionales

Adquisición de herramientas

Atributos de las Herramientas:

- Integración de múltiples repositorios de datos:

Pros	Contras
<ul style="list-style-type: none">• Baja Inversión Inicial• Método fácil y rápido para establecer intercambio de datos entre un número pequeño de repositorios de datos	<ul style="list-style-type: none">• Complejidad de Conciliación y Sincronización de Datos al aumentar el número de repositorios• Dificultad por parte de los usuarios para encontrar información sobre CIs de forma intuitiva y rápida



Adquisición de herramientas

Atributos de las Herramientas:

- Capacidades de Visualización:

Característica	Descripción	Beneficios
Búsquedas por atributo	Encontrar elementos de configuración según cualquier atributo del elemento	Podemos recuperar datos de la CMDB
Búsquedas por relación	Encontrar elementos de configuración según sus relaciones con otros elementos	Podemos extraer una gama mucho más amplia de los datos Capacidad de aprovechar información de relaciones
Búsquedas combinadas	Encontrar elementos de configuración según sus atributos y relaciones	Acelera la recuperación de datos
Configurar la visualización de resultados	Modificar el modo en que se muestran los resultados incluyendo modificación de columnas, orden de clasificación y filtrado.	Usabilidad Acelera la recuperación de datos
Mostrar relaciones en tablas	Permite ver las relaciones en formato tabla	Simplificación de Informes
Mostrar relaciones gráficamente	Permite ver la información de la relaciones en un gráfico	Visualización más rápida de las Relaciones

Adquisición de herramientas

Atributos de las Herramientas:

- Capacidades de Federación:

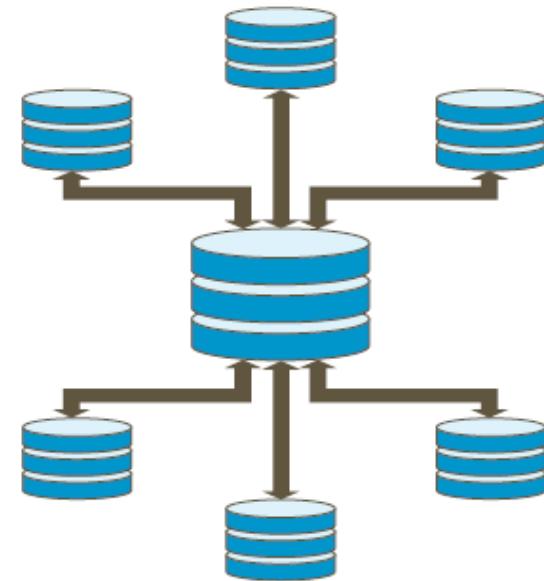
Característica	Descripción	Beneficios
Herramientas de Importación	Recoger registros de CIs y relaciones de fuentes de datos externas y volcarlas en la CMDB	Eliminación de costes de programación
Amplia gama de formatos	Leer datos de archivos de texto, directorios LDAP, documentos XML, hojas de cálculo y bases de datos	Extracción de un gama más amplia de datos Eliminación de costes de programación
Entrada rápida de datos	La información puede ser almacenada rápidamente	Reducción de riesgo de corrupción de datos en importaciones largas
“Shadow Records”	Federación por medio de métodos propietarios de interacción con los sistemas de fuentes de datos	Información actualizada instantáneamente Eliminación de problemas de migración

Adquisición de herramientas

Atributos de las Herramientas:

- Federación de Bases de Datos

Pros	Contras
<ul style="list-style-type: none">• Solución escalable• Minimiza el Impacto de integración en otros repositorios• Mayor control de información de CIs para la definición de Servicios Empresariales	<ul style="list-style-type: none">• Las herramientas de reporting no pueden acceder de forma sencilla a los repositorios de datos federados a través de la CMDB central• Los productos de federación de CMDB existentes en la industria no han alcanzado aun una alta madurez



Adquisición de herramientas

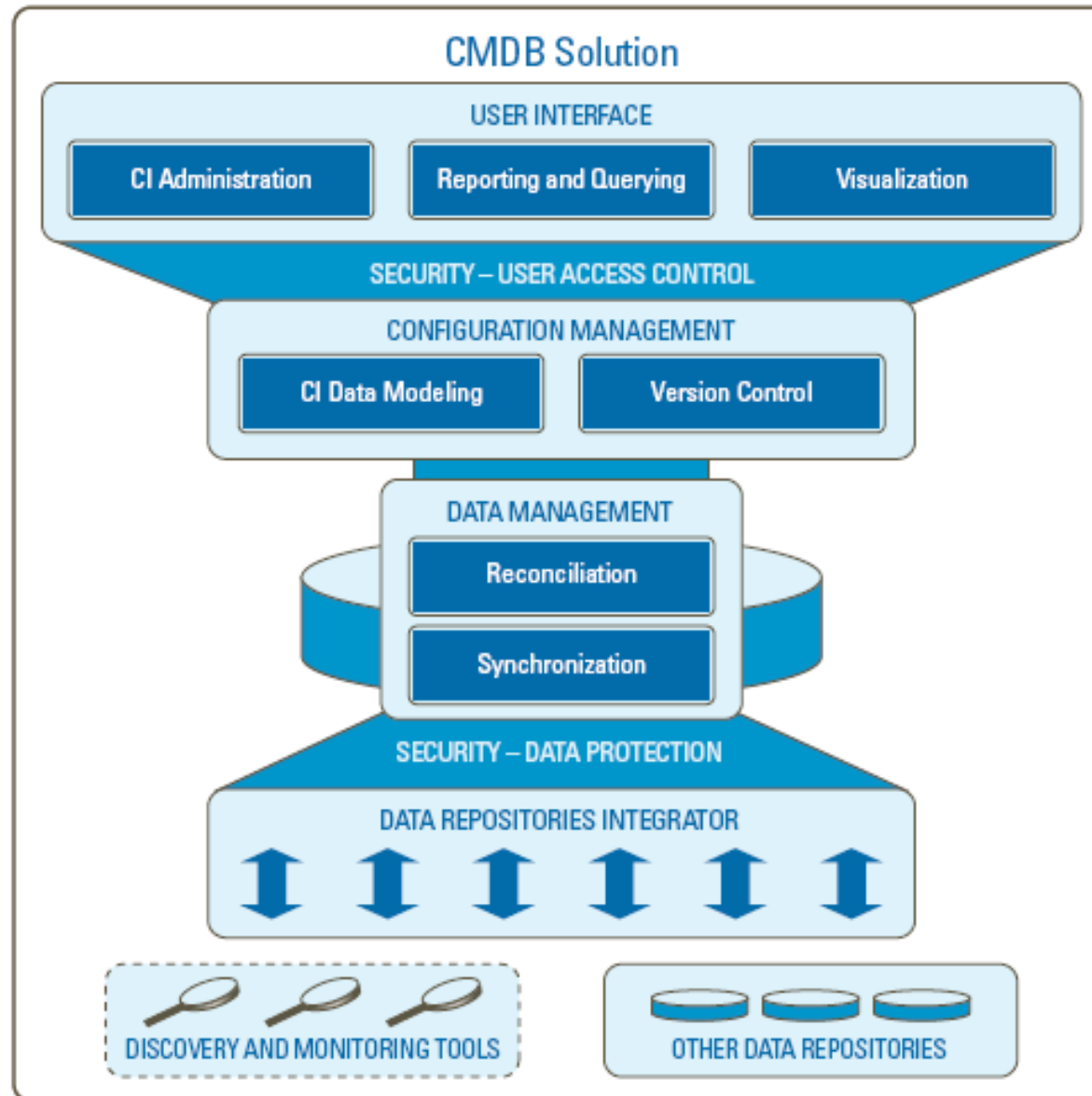
Atributos de las Herramientas:

- Extensibilidad de la Herramienta:

<u>Característica</u>	<u>Descripción</u>	<u>Beneficios</u>
Añadir nuevas categorías al alcance	Añadir nuevos tipos de elementos de configuración a registrar	Customización del modelo
Añadir nuevos tipos de relaciones al alcance	Añadir nuevos tipos de relaciones a registrar	Customización del modelo
Añadir nuevos atributos	Añadir nuevos atributos a los tipos de elementos de configuración y relaciones nuevos o existentes	Customización del modelo
Eliminar elementos del modelo	Eliminar tipos de CI y relaciones y eliminar relaciones de ambos	Customización del modelo
Mantenimiento efectivo del modelo	Llevar a cabo mantenimiento del modelo es sencillo y rápido	Reducción de costes de implementación
Añadir nuevos campos a la interfaz	Nuevos atributos añadidos al modelo pueden ser añadidos a la interfaz de usuario	Integridad entre el modelo y la presentación en pantalla
Búsquedas sobre nuevos atributos	Los usuarios pueden realizar búsquedas sobre nuevos atributos añadidos	Incremento de funcionalidades Incremento de productividad
Diseño de la interfaz flexible y simple	La interfaz puede ser modificada en muchos aspectos sin programación	Integración mayor entre el proceso y la herramienta

Adquisición de herramientas

Elección de la Herramienta Adecuada:



Adquisición de herramientas

Elección de la Herramienta Adecuada:

CMDB Solution Evaluation Worksheet – Product “X”

Criteria	Weight	Rating Score			Weighted Rating Score
		Below Expectation (Score=0)	Meets Expectation (Score=1)	Above Expectation (Score=3)	
1.0 Product — Functionality					
1.1 Visualization	20%				
1.2 Report and query					
1.3 CI data administration					
1.4 Security					
1.5 Data synchronization					
1.6 Data reconciliation					
1.7 CI data modeling					
1.8 Integration					
2.0 Product – Robustness					
2.1 Scalability	10%				
2.2 Performance					
3.0 Product – Strategy					
3.1 Research and development effort	10%				
3.2 Product road map and vision					
4.0 Product – User Appeal					
4.1 GUI appeal	5%				
4.2 Simplicity of workflow					
5.0 Product – Market Penetration					
5.1 Hype in the industry	10%				
5.2 Number of organizations that purchased the product					
6.0 Product – Pricing Structure					
6.1 Initial purchase pricing	15%				
6.2 Future purchase pricing options					
6.3 Cost of ongoing maintenance					
7.0 Vendor – Support					
7.1 Availability of formal product training	5%				
7.2 Product support coverage					
7.3 Feedback from other users’ experiences					
7.4 Availability of knowledgeable third-party resources					
8.0 Vendor – Company Stability					
8.1 Financial stability	15%				
8.2 Company brand name					
8.3 Alliance with other vendors					
8.4 Number of years in business					
8.5 Likelihood of merger or acquisition					
9.0 Product / Vendor – Customer Reference					
9.1 Feedback on product	10%				
9.2 Feedback on vendor					
Total Weighted Score					

Implantación del Proceso

Construir el Equipo de Gestión de Configuración:

– Gestor de la Configuración:

Habilidades	Responsabilidades
Experto Gestión Configuración	Definir la solución
Comprender y contribuir a la confección del Business Case	Liderar el equipo
Comunicarse de forma clara	Establecer alcance, cobertura y granulación
	Seleccionar la Herramienta CMDB
	Producir documentación sobre la arquitectura

Implantación del Proceso

Construir el Equipo de Gestión de Configuración:

- Analista de Requisitos

Habilidades	Responsabilidades
Comprender las necesidades empresariales	Recoger y documentar los requisitos
Llevar a cabo entrevistas	Planificar y liderar talleres de requisitos
Gestionar los requisitos	Asegurarse de realizar un seguimiento de los requisitos
Atender a debates	Responder ante cambios en los requisitos

Implantación del Proceso

Construir el Equipo de Gestión de Configuración:

- Ingeniero de Proceso

Habilidades	Responsabilidades
Comprender la Organización	Definir y documentar el proceso
Documentar procesos y procedimientos	Construir instrucciones de trabajo de bajo nivel
Pensar en la arquitectura	Definir las métricas de proceso
	Responsable de formación

Implantación del Proceso

Comunicar el proceso a la Organización

– Matriz de Comunicación para TI:

Mensaje	Audiencia	Encuentro	Objetivos
Visión General	Todo TI	Reunión equipo TI	Situarse en ITIL Valor para TI
Proceso a Alto Nivel	Directores TI	Reunión personal CIO	Conseguir la aprobación
Selección de la Herramienta	Personal de Operaciones	Reunión Convocada	Funcionalidades Plan de Instalación
Plan de Implementación	Project managers	PM reunión semanal	Plan de Proyecto Riesgos Integración
Plan de Personal	Recursos Humanos	Reunión Convocada	Habilidades Roles Experiencia
Estructura de Datos	Arquitectos Información	Reunión Convocada	Estructura Elementos Compartidos

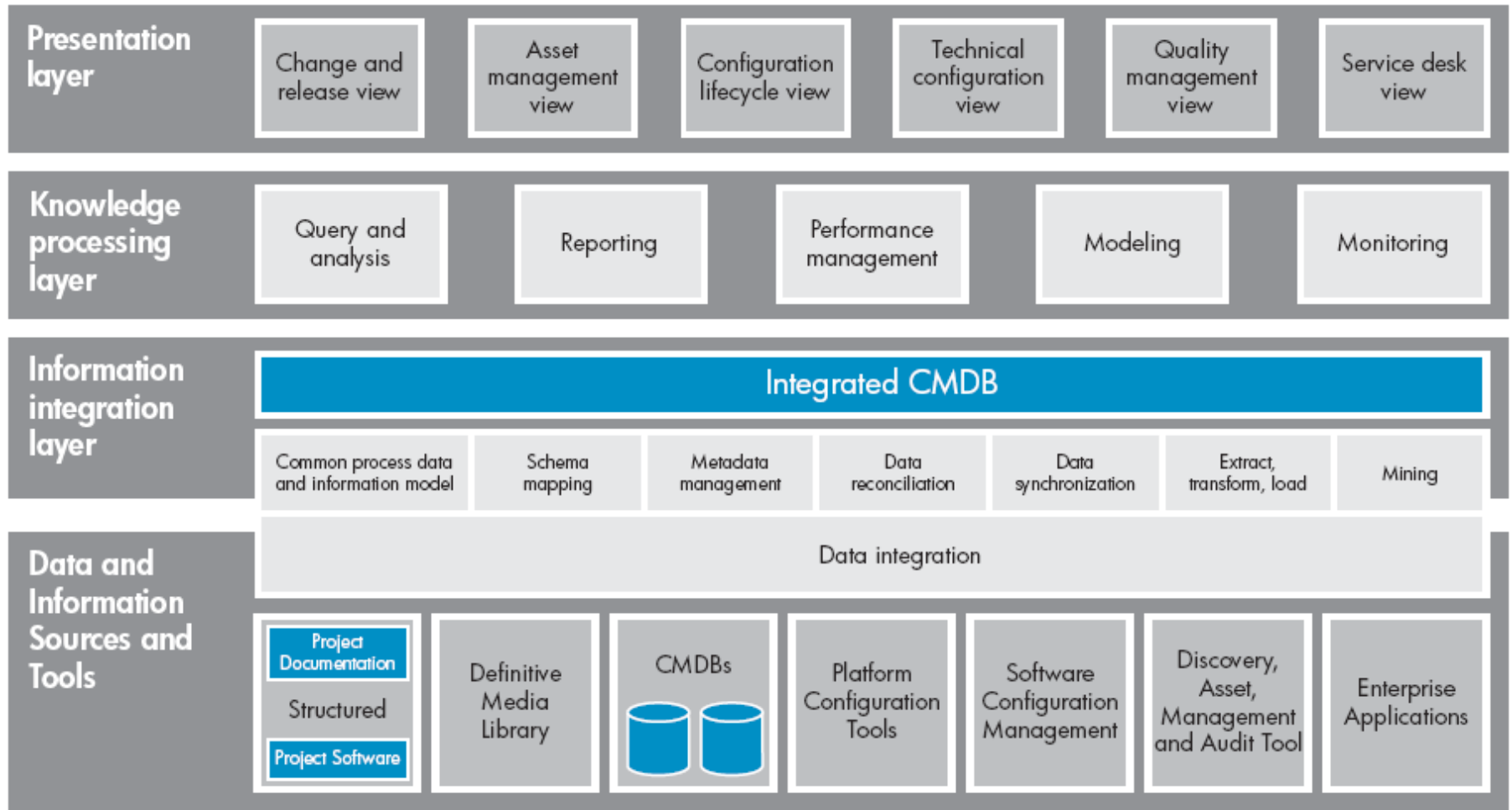
Implantación del Proceso

Actividades del Proceso:

- Planificación
- Identificación
- Control
- Información del Estado
- Verificación y Auditoría

Implantación del Proceso

Federación en la CMDB para Constituir la CMS:



Población de datos en la CMDB

Reunión de Datos para nuestra CMDB:

- Información de Personas
- Bases de Datos de Activos
- Herramientas de Descubrimiento
- Información de Licencias de Software

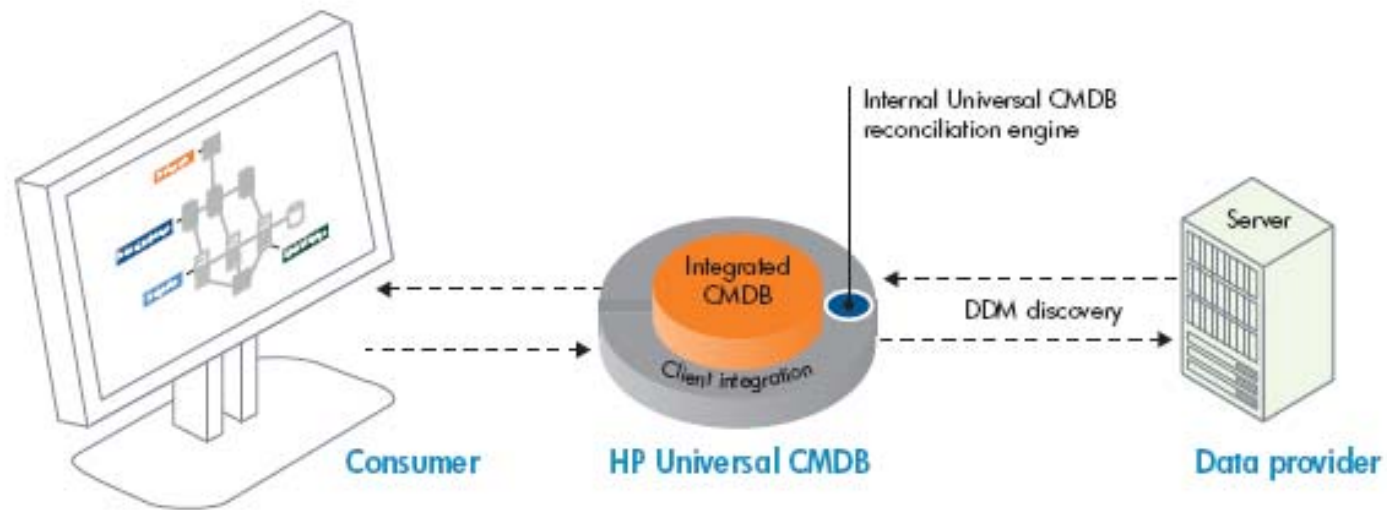
Organización de Datos en la CMDB

- Establecer convenciones de nombres
- Integración de fuentes de datos
- Modelos de Datos Federados

Población de datos en la CMDB

Conciliación de Datos:

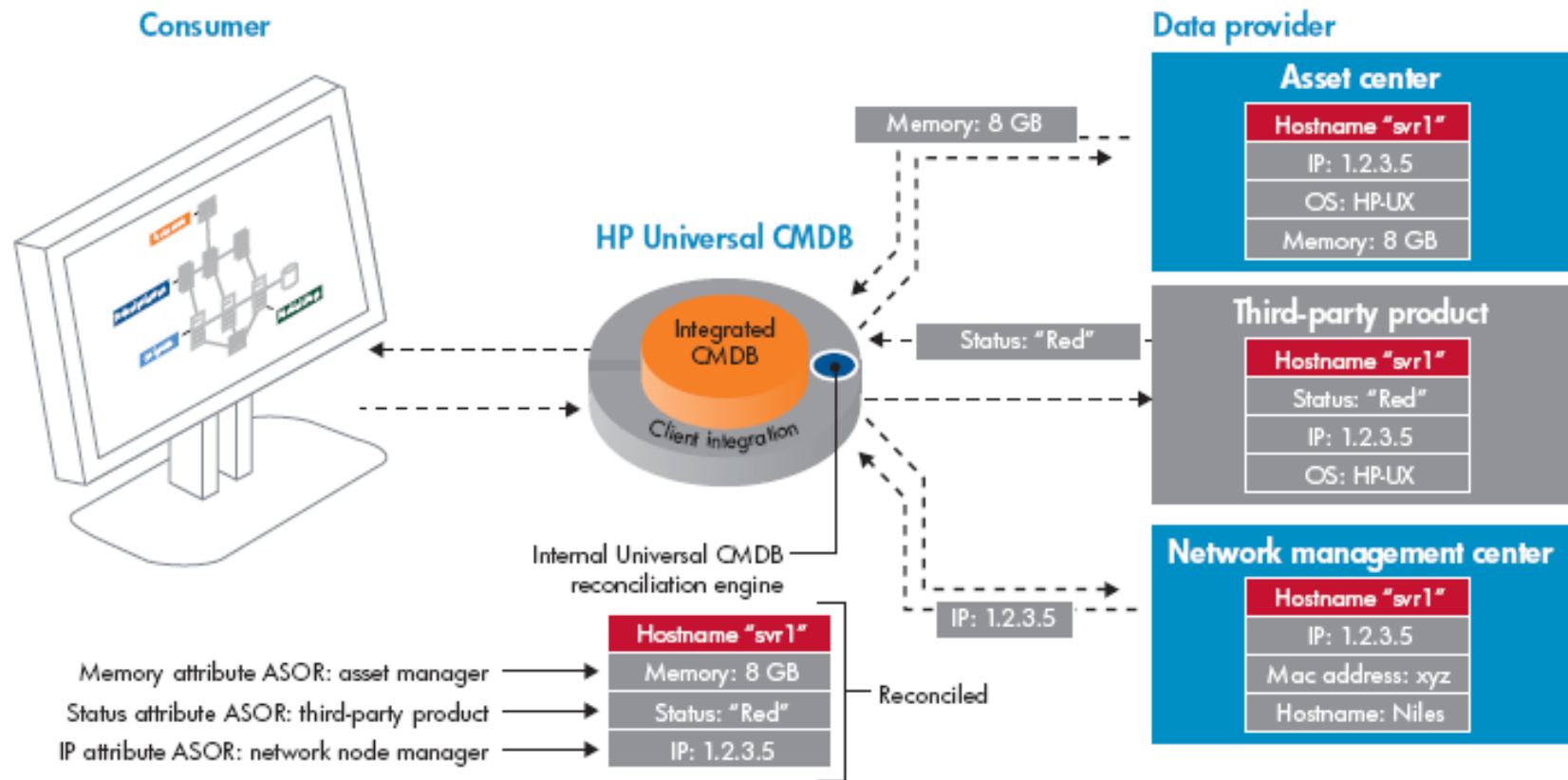
- Escenario 1: conciliación de datos de DDM



Población de datos en la CMDB

Conciliación de Datos:

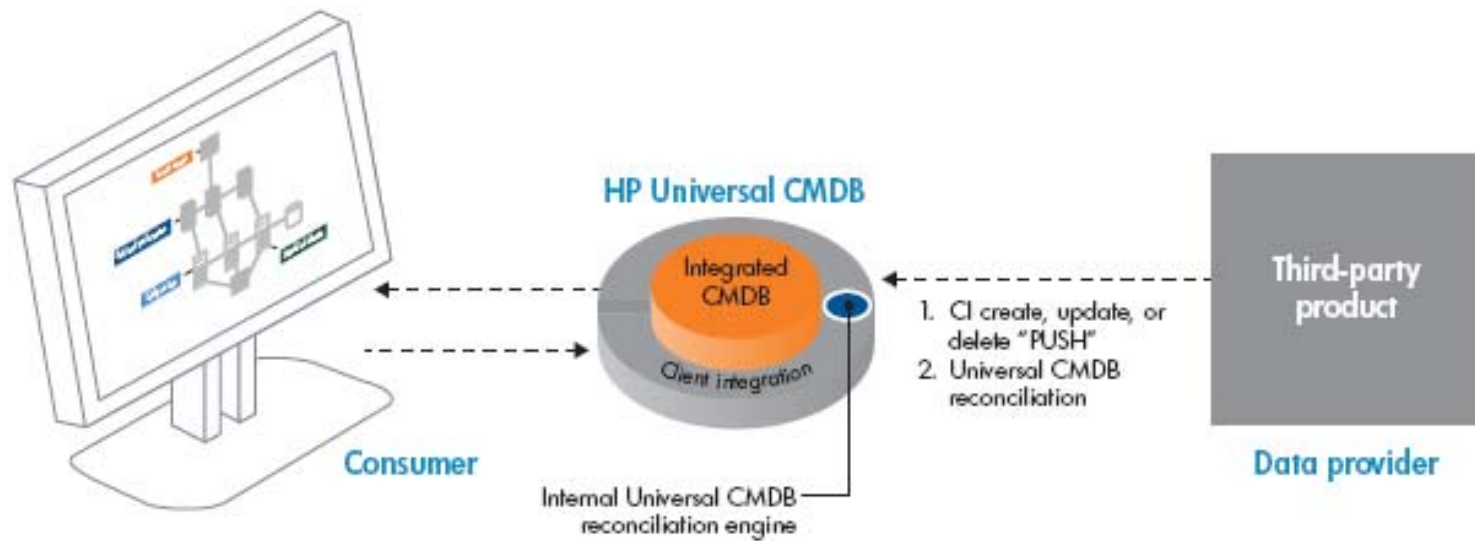
- Escenario 2: conciliación en un escenario federado



Población de datos en la CMDB

Conciliación de Datos:

- Escenario 3: conciliación por medio de API



Población de datos en la CMDB

Conciliación de Datos:

- Recomendaciones para las mejores prácticas:
 1. Incorporar ejercicios de casos de uso durante la fase de planificación de la CMS para diseñar nuestra estrategia de conciliación
 2. Determinar nuestra ASOR (Authoritative Source of Record) para cada atributo en el CMS.
 3. Establecer un propietario para cada CI y atributo.
 4. Evaluar la validez de nuestros ASORs periódicamente.

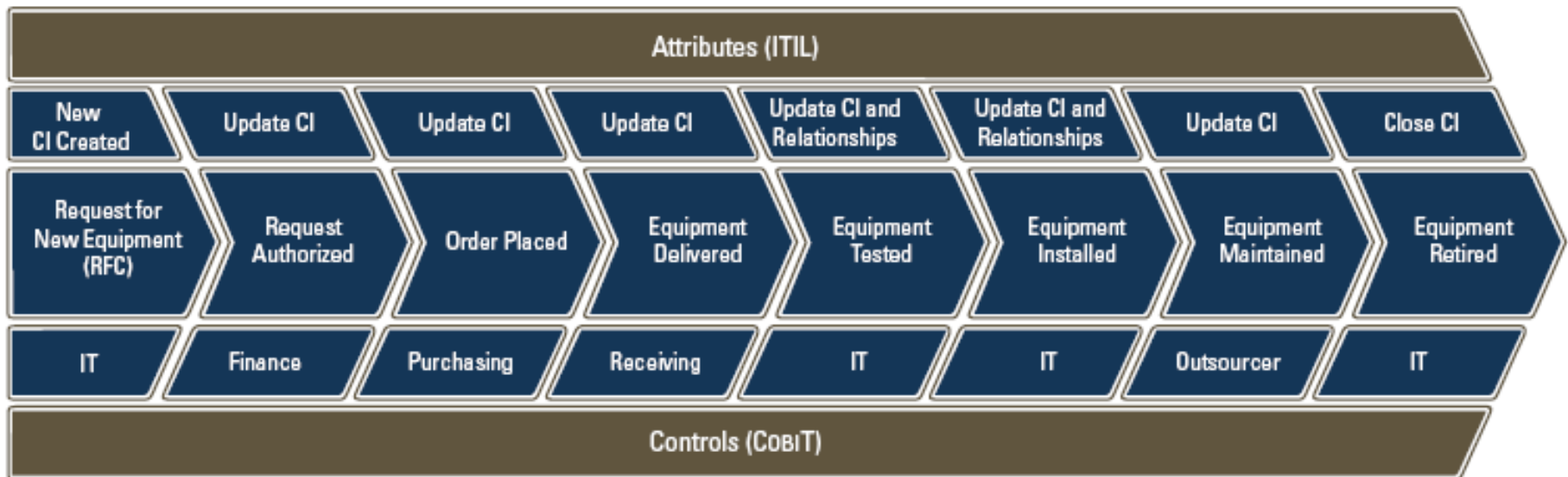
Población de datos en la CMDB

Puesta en marcha de un Piloto:

- Razones:
 - Validar que los procesos funcionan para el caso de su organización
 - Poner en ejercicio un nuevo esquema organizacional de Gestión de la Configuración
 - Practicar con los KPIs definidos
 - Construir momentum para el posterior despliegue
- Elección del Piloto correcto:
 - Geográfico
 - Unidad de Negocio
 - Tecnológico

Despliegue a Través de la Organización

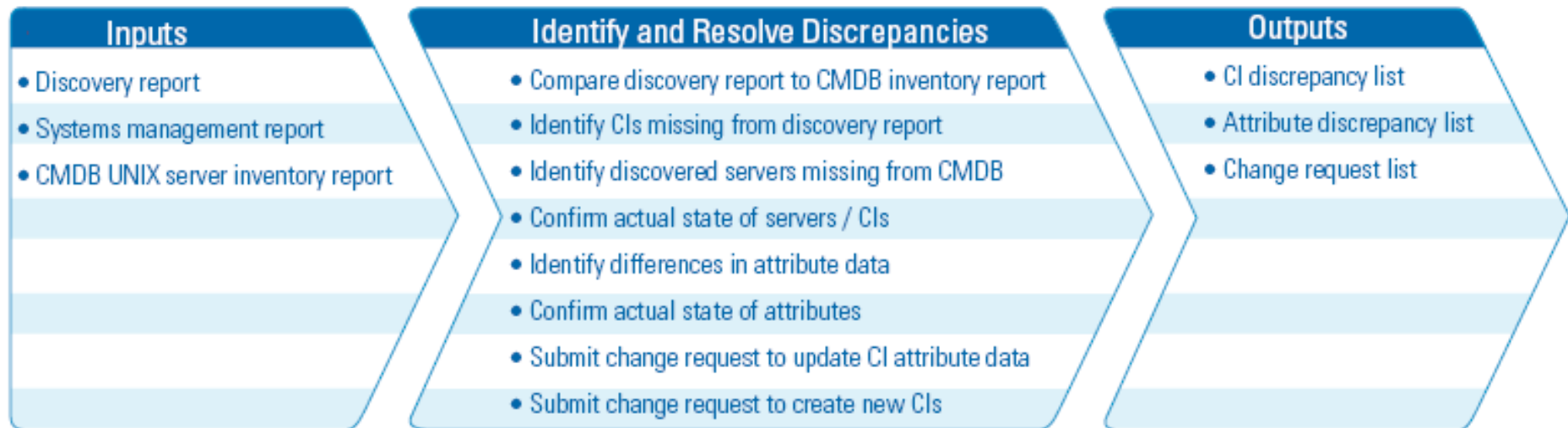
Creación de los Procesos de Gestión del Ciclo de Vida de los CIs:



Despliegue a Través de la Organización

Construcción de Procesos de Soporte Alrededor de la CMDB:

- Procesos de Soporte Actuales a Bases de Datos
- Actividades Estandarizadas de la Gestión de la Configuración definidas según ITIL
- Procesos ITIL
- Otros marcos de mejores practicas y de Gobierno

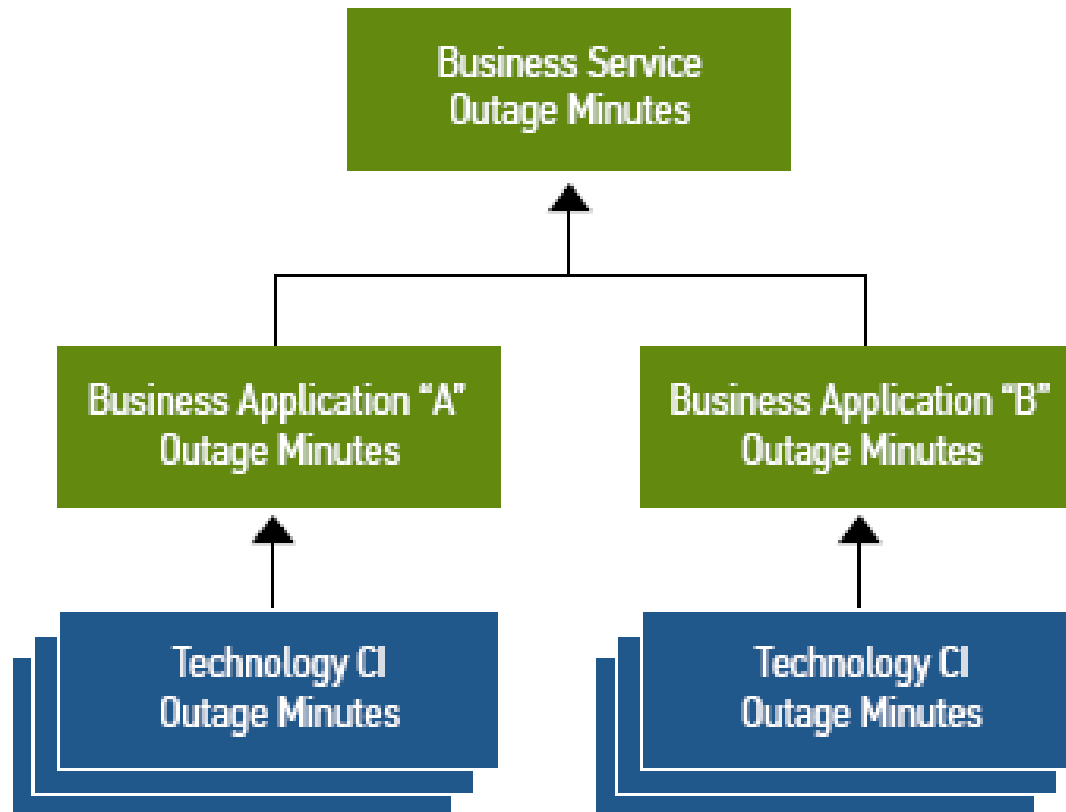


Utilidades de la Información de Configuración

- Generación de Informes
- Analizar Puntos Únicos de Fallo
- Permitir la Imputación de Costes
- Planificar Actualizaciones de Equipos
- Cumplimiento Licencias de Software

Desarrollo de Sistemas de Medición

- Desarrollo de Métricas Relevantes para la Organización:



Desarrollo de Sistemas de Medición

- Métricas Operativas para la Gestión de la Configuración:

REF	MÉTRICA
A	Número Total de CIs en la CMDB
B	Número de CIs auditados
C	Número de Errores en CIs Encontrados
D	Nivel de Instrumentación para la Gestión de Configuración
E	Madurez del Proceso de Gestión de Configuración
F	Número de Cambios en CIs
G	Número de Cambios en CIs sin Petición (RFC)
H	Número de Incidencias Relacionadas con Información Imprecisa sobre CI
I	Números de Fallos en Cambios Relacionados con Información Imprecisa
J	Número de Servicios Operando con Información de CIs Incompleta
K	Número de Servicios en Catálogo
L	Número de CIs sin Responsable Asignado

Desarrollo de Sistemas de Medición

- Fuentes recomendadas para las Métricas Operacionales para la Gestión de Configuración:
 - Informes de auditoria y monitorización del estado de la CMDB
 - Informes del Sistema de Gestión de Incidencias
 - Informes del Sistema de Gestión de Cambios
 - Resultados de las auditorías de evaluación de las herramientas y del proceso
 - Listados del Catálogo de Servicios
 - Informes de las herramientas de auto-descubrimiento

Desarrollo de Sistemas de Medición

- Indicadores Clave Rendimiento (KPIs) para la Gestión de la Configuración:

REF	KPI	CÁLCULO
1	Índice de Precisión de CMDDB	$1-(C/A)$
2	Número de Incidencias Relacionados con Información Imprecisa sobre CI	H
3	Número de Cambios Fallidos debido a Información Imprecisa	I
4	Nivel de Instrumentación en la Gestión de Configuración	D
5	Madurez del Proceso de Gestión de Configuración	E
6	Índice de Integridad de la CMDDB	$1-(J/K)$
7	Tasa de Propiedad de CIs	$1-(L/A)$

- Factores Críticos de Éxito (CSFs) para la Gestión de la Configuración:

CSF	KPI
Información de Control sobre la Infraestructura TI	1,4,5
Soporte a la Entrega de Servicios TI de Calidad	2,3,4,6,7

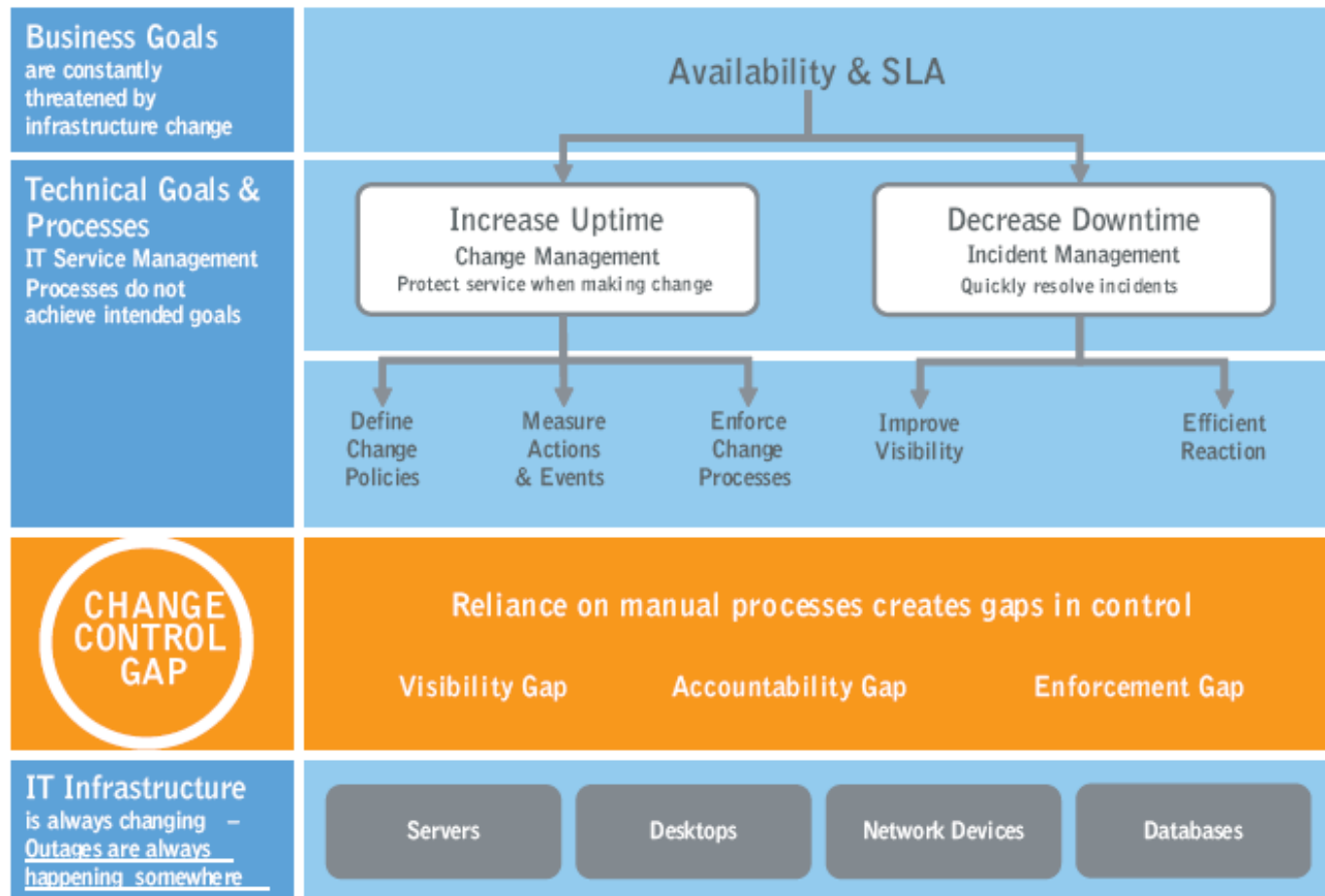
Desarrollo de Sistemas de Medición

Modelo de Madurez para CMS:

5 Optimizado	<ul style="list-style-type: none">•La mayoría de la información descubierta es unificada mediante un modelo federado•Una amplia integración de procesos acelera sus ejecuciones
4 Cuantitativo	<ul style="list-style-type: none">•La mayoría de la información descubierta es unificada mediante un modelo federado•Se está produciendo una integración de procesos inicial
3 Definido	<ul style="list-style-type: none">•Uso intensivo de descubrimiento pero unificación de datos pobre•La CMS ha sustituido la CMDB en la estrategia del equipo
2 Gestionado	<ul style="list-style-type: none">•Se está construyendo un equipo de CMDB inicial•Se centra principalmente en descubrimiento
1 Inicial	<ul style="list-style-type: none">•Se ha confeccionado un CMDB simple, pero los datos están obsoletos•Las técnicas de descubrimiento utilizadas son limitadas y no formales
0 Incompleto	<ul style="list-style-type: none">•Conocimiento de TI almacenado en mentes humanas•Verificación de la Configuración Manual

Desarrollo de Sistemas de Medición

- Brechas en el Control de Cambios:



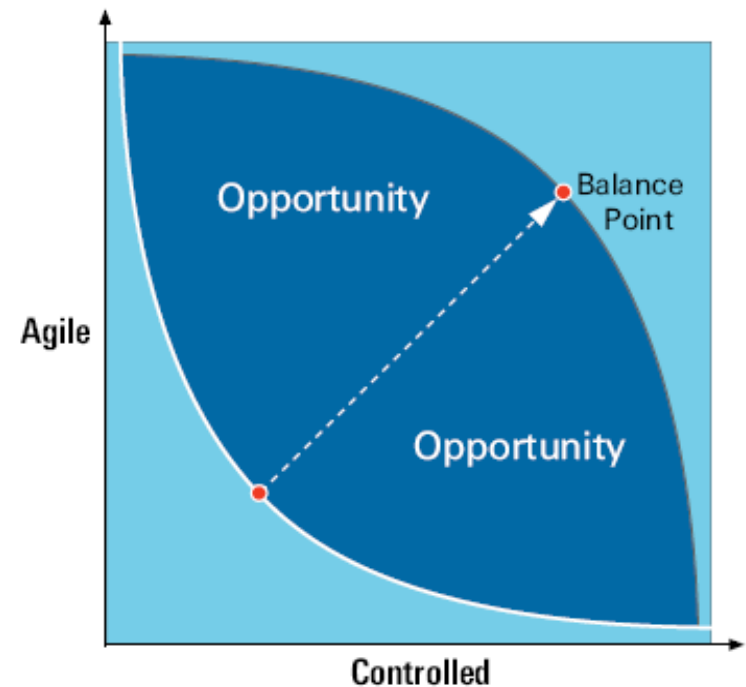
Desarrollo de Sistemas de Medición

- Definir datos de Configuración precisos:
 - Precisión en Atributos:
 - Excluir errores de timing
 - Diferenciar entre errores y entradas no válidas
 - Precisión en Cls:
 - Cls mal clasificados
 - Cls que no figuran en la CMDB
 - Precisión de las Relaciones
 - Relaciones truncadas que no figuran en la CMDB
 - Relaciones nuevas creadas que no figuran en la CMDB
 - Relaciones erróneas registradas con un tipo incorrecto

Desarrollo de Sistemas de Medición

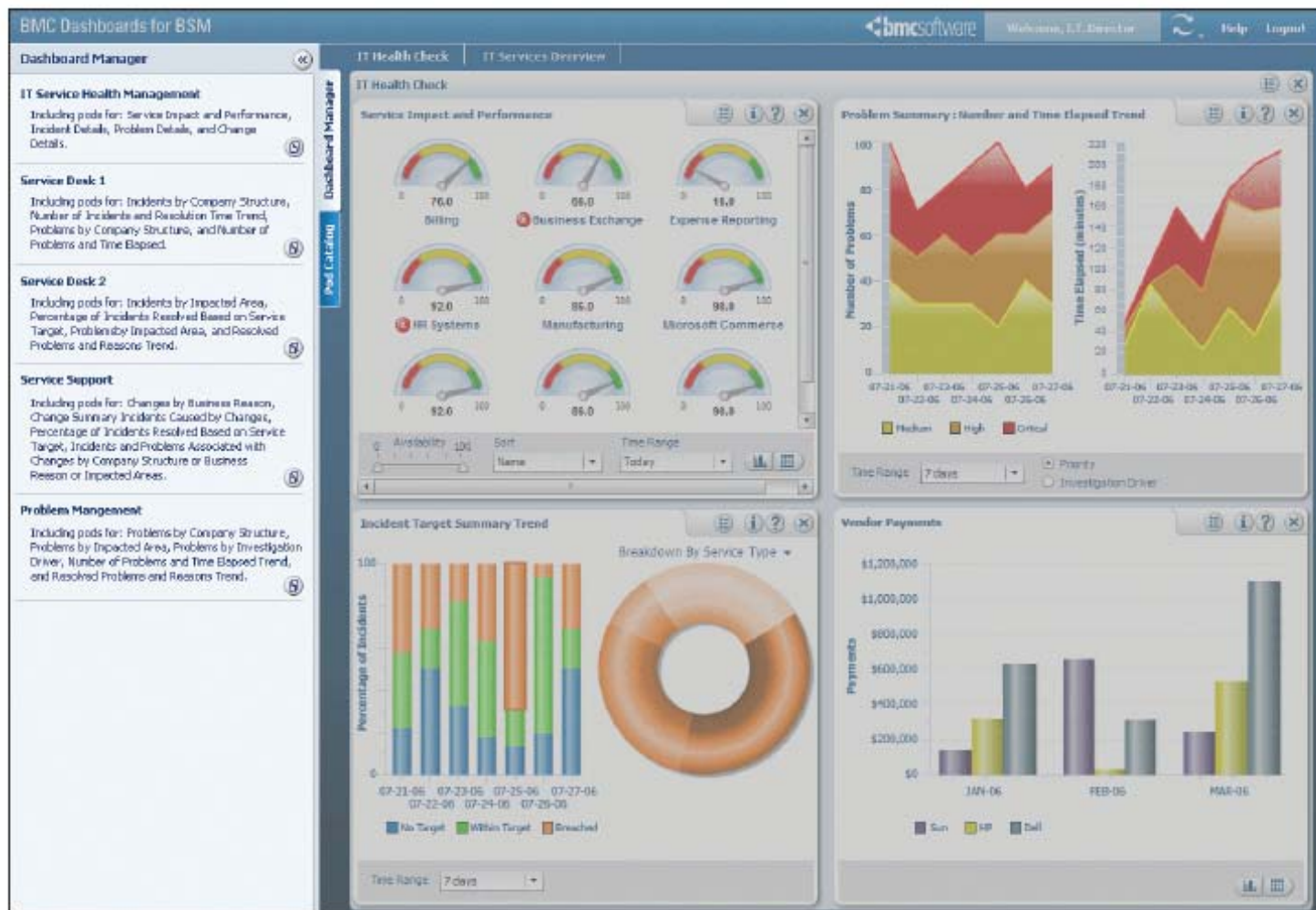
Equilibrar Control y Agilidad:

1. Atender todos los tipos de cambios
2. Emplear procesos definidos como mejores prácticas
3. Gestionar por Excepción
4. Proporcionar una visión a tiempo real de la Infraestructura TI
5. Automatizar e integrar
6. Dirigir la proliferación de servidores por medio de procesos de gestión de cambios y configuraciones
7. Adaptarse a entornos heterogéneos



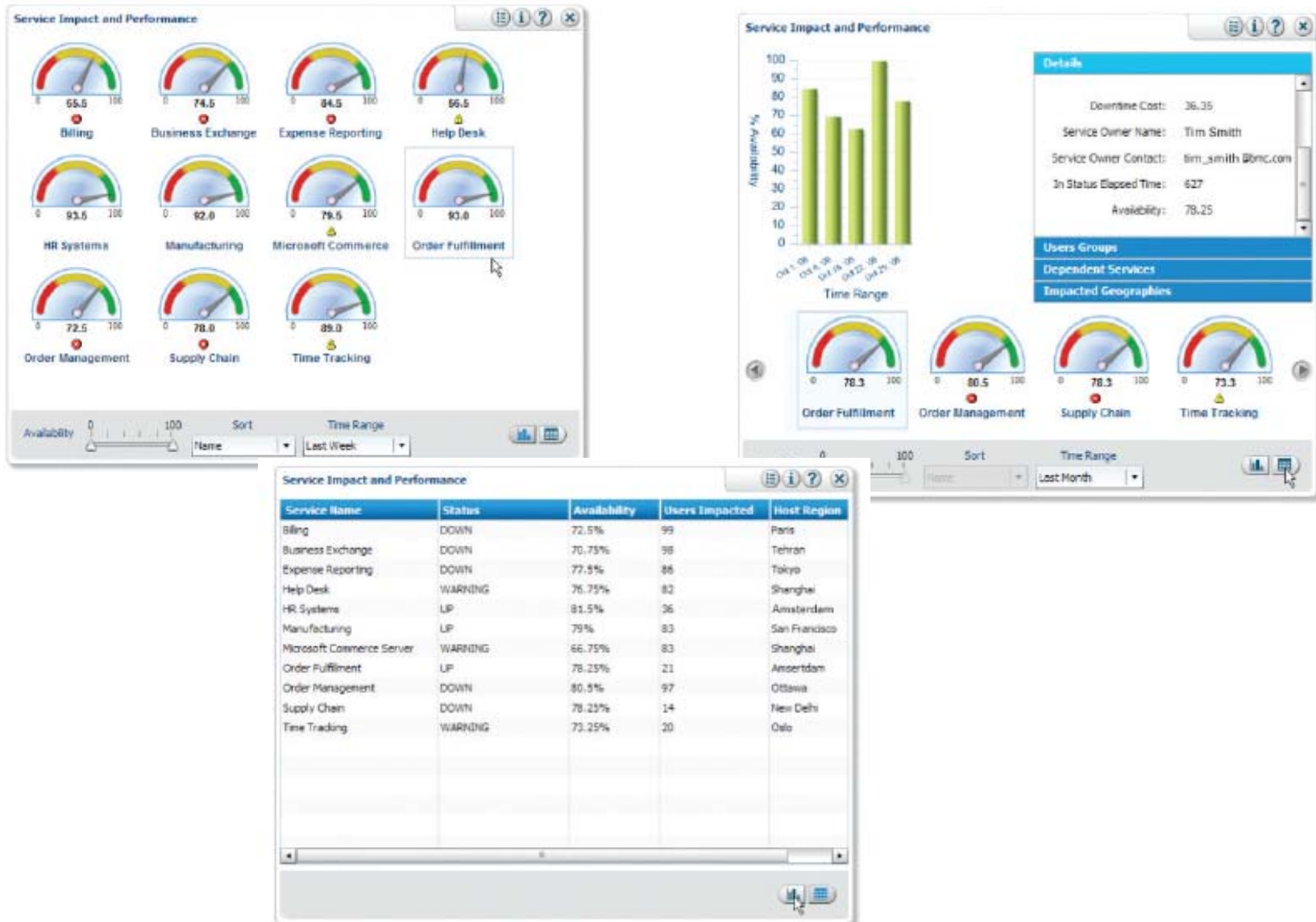
Valor Empresarial de la Gestión de la Configuración

- Comprender Nuestro Catálogo de Servicios
- Gobierno de las TI
- Construcción de Cuadros de Mando Ejecutivos



Valor Empresarial de la Gestión de la Configuración

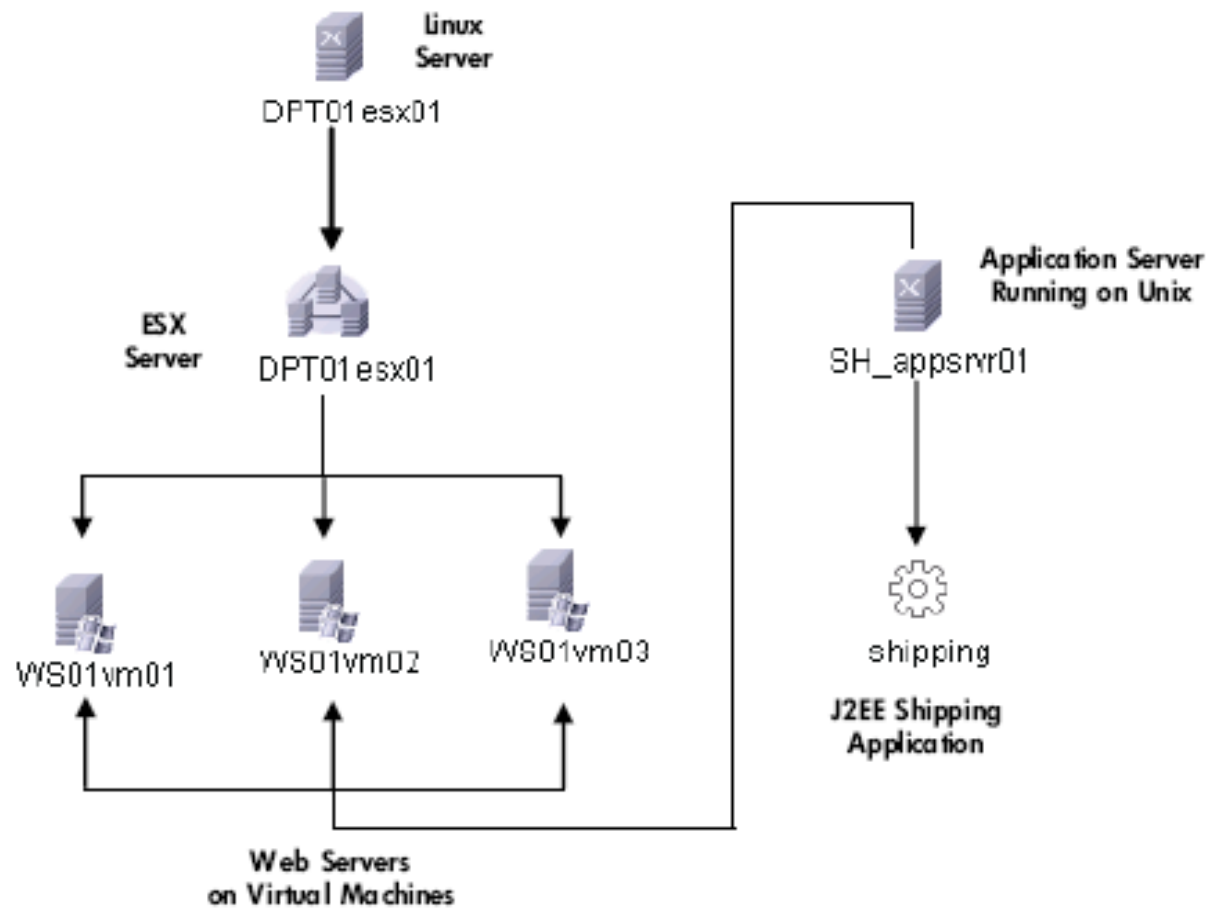
- Construcción de Cuadros de Mando Ejecutivos



Valor Empresarial de la Gestión de la Configuración

Análisis de Impacto Empresarial:

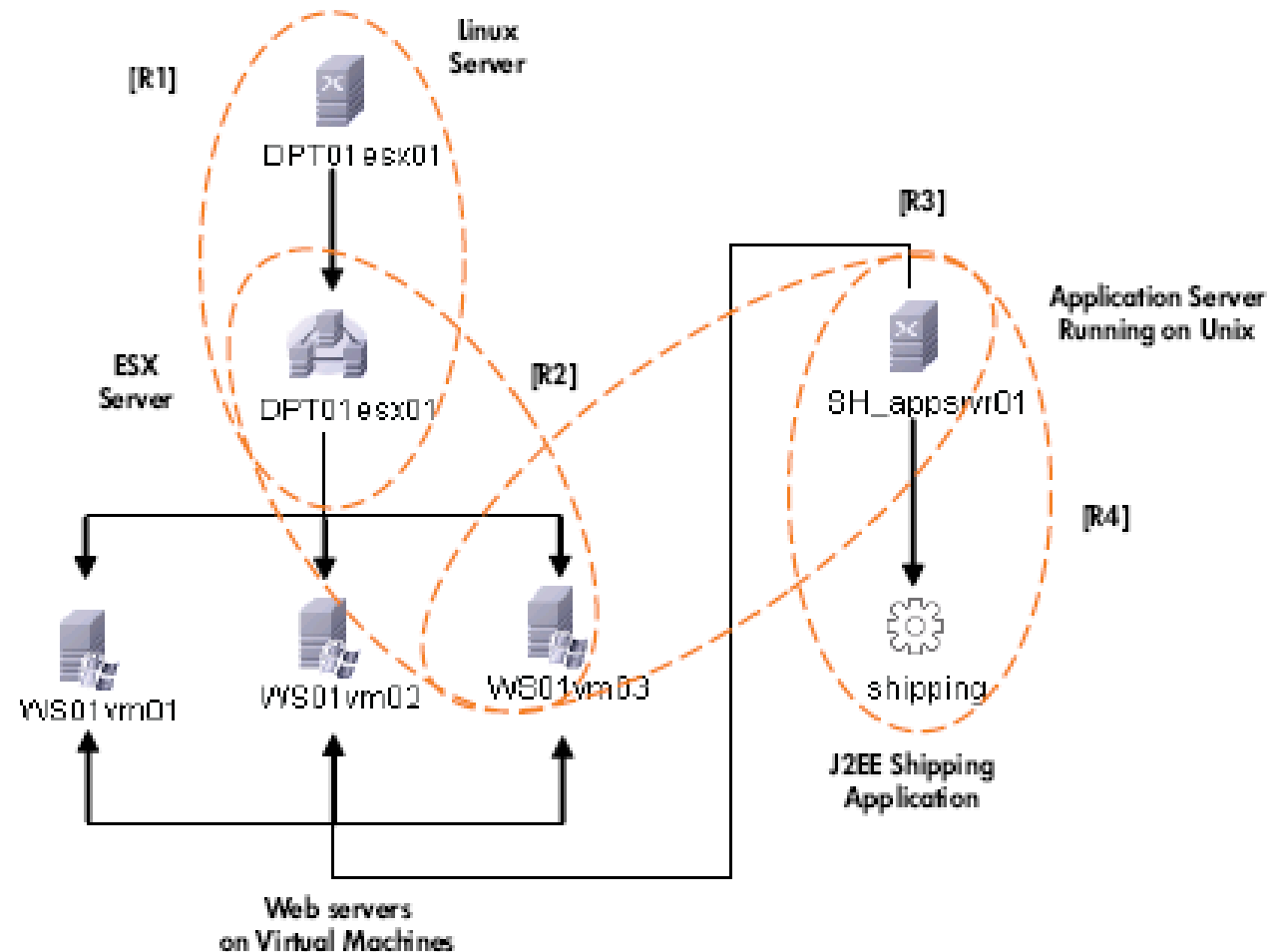
- Escenario:



Valor Empresarial de la Gestión de la Configuración

Análisis de Impacto Empresarial:

- Declaración de Reglas:



Valor Empresarial de la Gestión de la Configuración

Análisis de Impacto Empresarial:

- Simulación de análisis de impacto:
 - Análisis de Colisión de Cambios
 - Forward Schedule of Change
 - Gestión de Ventanas de Cambios

