

A photograph of three people in a meeting. On the left, a woman with dark hair and glasses looks towards the center. In the middle, a woman with bright red hair and glasses is speaking and pointing towards the right. On the right, a man with curly hair is looking at a laptop screen. The background is a bright, modern office space with large windows.

5 pasos para adoptar la monitorización ágil de infraestructuras informáticas necesaria para un mundo orientado a los clientes

Potenciación de la experiencia con las aplicaciones

Si ha visto los anuncios de coches más recientes, sabrá que es tan probable que promocionen sus aplicaciones y conexiones como el estilo y los caballos de potencia. No obstante, en la actualidad los fabricantes no son los únicos que lanzan aplicaciones. Los bancos, las compañías aéreas, los restaurantes... (en definitiva, cualquiera), todos ellos las utilizan para atraer a los clientes e interactuar con ellos. Esta es la economía de las aplicaciones, donde todas las empresas participan en el negocio del software y la experiencia del usuario es la nueva “supervivencia del más apto”.

Si tarda demasiado en comercializar una aplicación u ocasiona el mínimo retraso en el tiempo de carga, sus clientes se pasarán a la competencia. De hecho, el 25 % de los usuarios saldrán de las aplicaciones si estas tardan tan solo tres segundos en responder¹.

Ahora bien, si da a los clientes lo que quieren y cuando lo quieren, el mercado será todo suyo.

Lo que potencia la experiencia con las aplicaciones es una infraestructura informática que funcione en condiciones óptimas. Bastará con un único eslabón débil en la red o el servidor para que no solo se altere la usabilidad, sino que además, se ocasionen daños exponenciales y de grandes proporciones a una marca cuando el problema se vuelva viral. Además, a medida que la infraestructura tradicional evoluciona para admitir el almacenamiento en la nube, iniciativas de grandes datos, la movilidad, los entornos distribuidos y otras tecnologías emergentes, los eslabones se multiplican y, en consecuencia, también los posibles puntos de error.

Para evitar estas catástrofes y superar las expectativas de los exigentes clientes de hoy en día, deberá superar diversos retos, entre los que se incluyen los siguientes:



IDENTIFICAR LOS PROBLEMAS
de una infraestructura
informática híbrida y compleja



EXPLOTAR LA DEMANDA
de infraestructuras más
dinámicas



**GESTIONAR VARIAS
HERRAMIENTAS**
aisladas, complicadas
y reactivas



**TRASLADAR EL FOCO DE
ATENCIÓN DEL EQUIPO
INFORMÁTICO**
desde las unidades aisladas
“informáticas” hasta la
experiencia del cliente

¹ Aberdeen Group, “Reaching the Top of the Web Performance Mountain”, marzo de 2013.

¿Y si pudiera...

solucionar problemas de forma proactiva
antes de se resienta la experiencia del cliente?

reducir la complejidad
y aumentar la eficiencia operativa del departamento de TI?

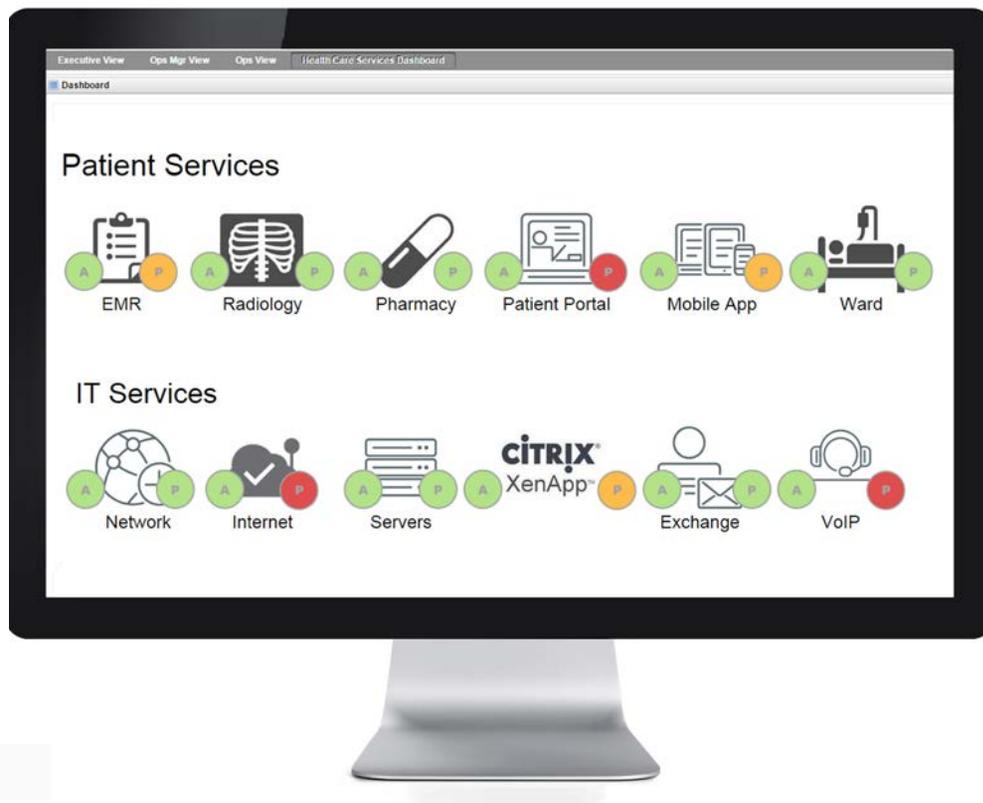
admitir metodologías de DevOps
y tecnologías de vanguardia que le permitieran realizar
implementaciones más rápido?

Para potenciar el tipo de rendimiento de aplicaciones de alto nivel que exige el mundo orientado a los clientes de hoy en día, debe adoptar un enfoque ágil de monitorización de infraestructuras. A continuación explicamos cómo conseguirlo...



PASO
1

Unificación de la monitorización aislada y compleja



A medida que han pasado los años y las empresas han crecido, los entornos informáticos se han convertido en una mezcla de componentes modernos y heredados. **Los mainframes y las infraestructuras físicos coexisten con infraestructuras dinámicas en constante evolución como, por ejemplo, la virtualización y la nube.** En muchos casos, cada uno de estos componentes poseía o requería su propia herramienta para monitorizar el rendimiento.

Cuando surgen problemas en dichos entornos, hay tantas **“fuentes fiables”** como herramientas de monitorización, lo que puede provocar cruces de acusaciones y retrasos y, además, todo esto se produce mientras se resiente la experiencia del cliente.

PASO

1

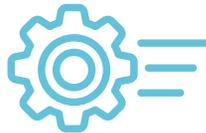
Unificación de la monitorización aislada y compleja

El departamento de TI debe unificar las herramientas de monitorización presentes en los diversos elementos infraestructurales de dentro y fuera del centro de datos. Asimismo, tiene que obtener una perspectiva holística por medio de una arquitectura de back-end y una vista unificadas, así como aprovechar las plantillas estándares para monitorizar los indicadores más importantes del rendimiento.

Hacer todo esto le permitirá conseguir lo siguiente:



Aumentar la
visibilidad



Reducir el tiempo
medio de reparación



Reducir el coste y la
complejidad asociados a la
gestión de varias herramientas
independientes



Mejorar la productividad
del personal porque dedicarán
más tiempo a iniciativas
empresariales importantes

EL **80 %** DE LOS
USUARIOS QUE PARTICIPARON EN LA
ENCUESTA SOBRE TENDENCIAS DE
INFRAESTRUCTURA Y OPERACIONES
ESTUVIERON DE ACUERDO EN QUE LA
GESTIÓN DESARTICULADA DE VARIAS
PLATAFORMAS CONLLEVA UNA
PÉRDIDA DE OPORTUNIDADES.²

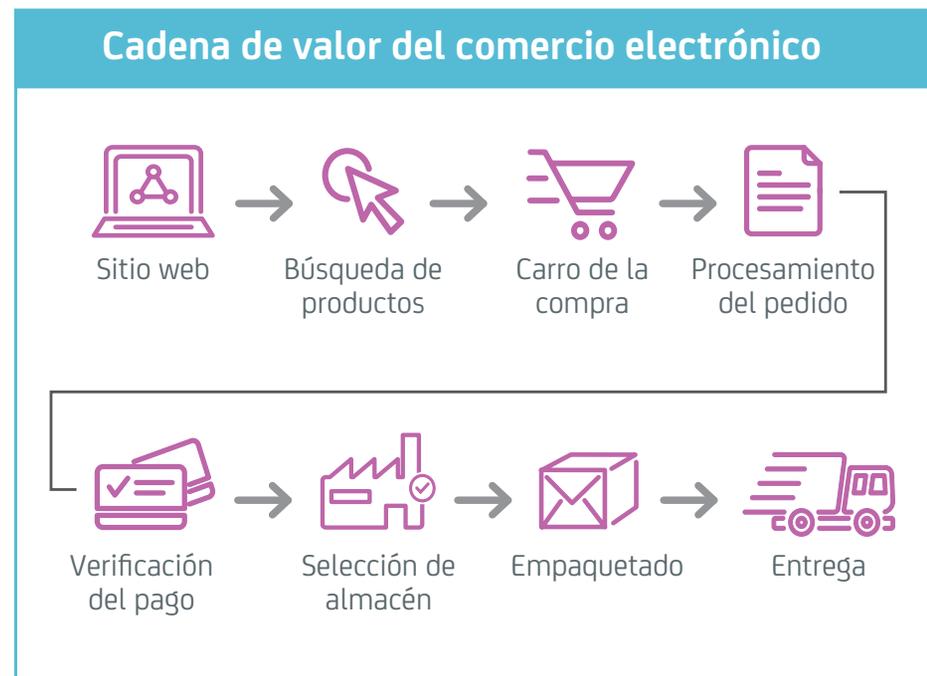
² Enterprise Systems Media, "Infrastructure & Operation Trends Survey", marzo de 2015.

PASO
2

Creación de vistas centradas en el cliente o en el negocio

No obstante, la monitorización ágil no consiste únicamente en reunir datos en una vista unificada, sino en hacerlo también mediante una herramienta que permita **identificar rápidamente un elemento de error y conocer de forma intuitiva la repercusión de dicho error sobre un servicio de negocio y la experiencia del usuario final.**

Por ejemplo, en el comercio electrónico, la realización de pedidos en línea es la principal unidad de actividad. Sin embargo, un error en cualquier eslabón de la cadena, desde la selección del producto hasta la entrega de la mercancía al destinatario, puede afectar a las diversas fases del procesamiento de pedidos, ya que estas se interrelacionan de forma compleja para garantizar la satisfacción del cliente. Esta cadena de valor del back-end suele estar respaldada por una mezcla de elementos de la infraestructura informática, lo que contribuye a garantizar que el cliente disfrute de una experiencia positiva.



PASO
2

Creación de vistas centradas en el cliente o en el negocio

Independientemente de la fase de procesamiento, el objetivo sigue siendo el mismo: garantizar la fiabilidad del servicio. No obstante, el foco de atención se traslada del elemento de error individual a todo el servicio, los usuarios finales o los clientes. La monitorización ágil respalda este cambio al crear **vistas centradas en el cliente y en el negocio (el proceso y la infraestructura informática) de forma integral que permiten lo siguiente:**



Identificar servicios de negocio esenciales



Dividir cada servicio en subprocesos

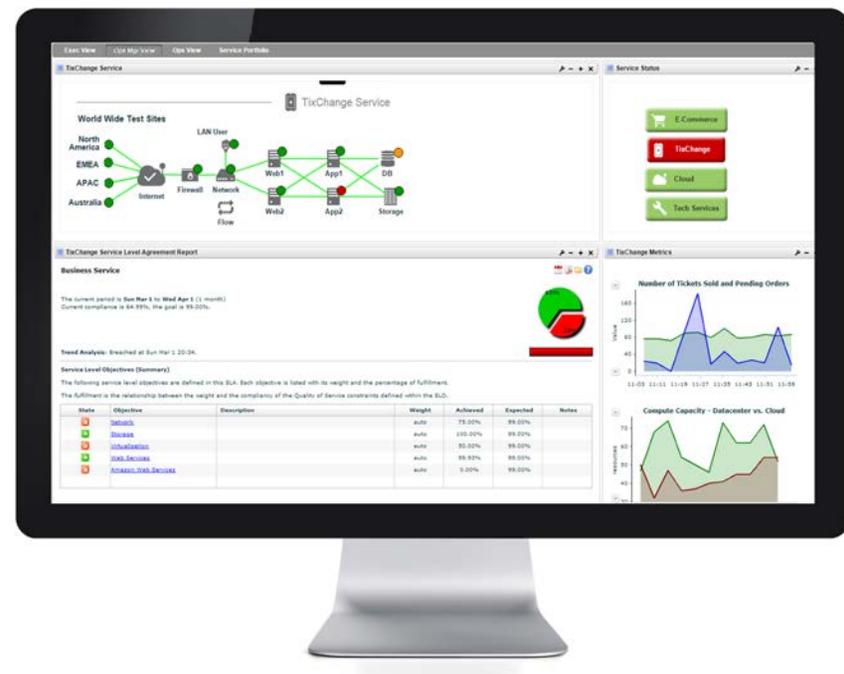


Asignar los elementos infraestructurales a sus respectivos subprocesos



Crear vistas, cuadros de mandos y alertas centrados en el servicio

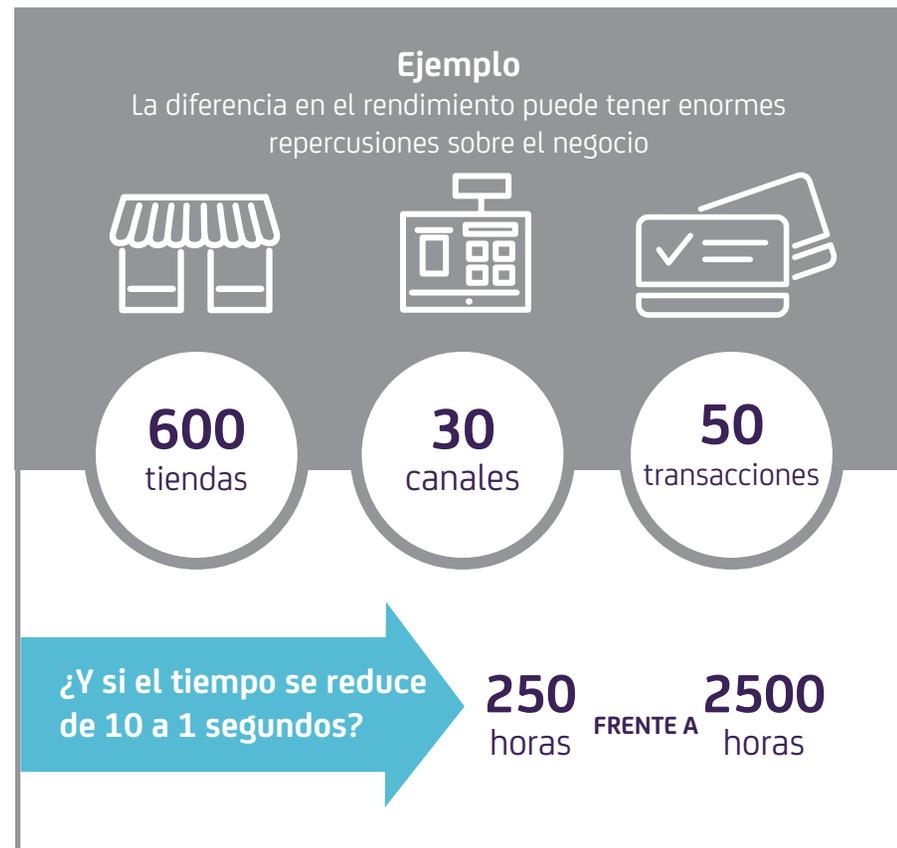
Con respecto a este nuevo enfoque, concíballo como **una forma personalizada de acceder a los datos**, que se basa de forma predeterminada en roles concretos y se dispersa al personal adecuado en consecuencia, todo ello con el fin de impulsar la visibilidad del servicio de negocio, ofrecer servicios más fiables y establecer equipos centrados en el cliente y en el negocio.



PASO
3

Transición de la generación de informes sobre la disponibilidad a la generación proactiva de informes sobre la experiencia

Antes, tan solo unos segundos de inactividad podían resultarle muy caros, pero ahora, **la lentitud es el nuevo tiempo de inactividad**. Y los errores prácticamente no tienen cabida. Aunque la disponibilidad alcance un adecuado 99,4 %, un rendimiento lento perjudicará la experiencia del cliente. Tomemos, por ejemplo, una franquicia comercial de 600 tiendas, 30 canales y 50 transacciones de tarjeta de crédito por canal. Si reduce el tiempo de procesamiento de estas transacciones de 10 a 1 segundos, reducirá el tiempo invertido de 2500 a 250 horas.



PASO
3

Transición de la generación de informes sobre la disponibilidad a la generación proactiva de informes sobre la experiencia



El enfoque de monitorización adecuado va más allá de la generación de informes sobre la disponibilidad a la medición del rendimiento y de la experiencia del usuario final.

El seguimiento proactivo de la experiencia del usuario final y de las principales estadísticas de rendimiento de la infraestructura posibilita lo siguiente:



Ofrecer una **experiencia del cliente superior** al centrarse en mejorar la experiencia en lugar de la disponibilidad



Solucionar los problemas de forma **proactiva** al resolver los cuellos de botella antes de que se produzcan



Reducir los tickets de asistencia **técnica** al agilizar las operaciones de asistencia

PASO
4

Integración y correlación de datos no relativos a la TI

Satisfacer las cambiantes expectativas de los clientes no es solo cuestión de extrapolar datos relativos a la TI. De hecho, los datos empresariales pueden proporcionar información importante para el diseño de infraestructuras y la optimización del rendimiento.

Tomemos, por ejemplo, el “viernes negro”, el día con el mayor número de compras del año. El año pasado, el carro de la compra en línea de un importante comercio de productos para el hogar se bloqueó, lo que impidió que una cantidad incalculable de clientes pudiera completar sus transacciones, por lo que un día que se preveía muy rentable para la empresa acabó costándole mucho dinero. Si la empresa pudiera evaluar datos empresariales como, por ejemplo, los *click-throughs* (clics de acceso a una página), el número de visitantes, etc., con datos relativos a la TI como, por ejemplo, la capacidad y el ancho de banda, podría impedir que este desastre volviera a producirse.

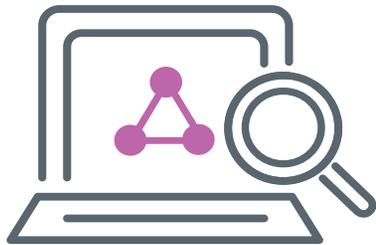


De hecho, los datos empresariales pueden proporcionar información importante para el **diseño de infraestructuras** y la **optimización del rendimiento**.

PASO
4

Integración y correlación de datos no relativos a la TI

Al adoptar un enfoque de monitorización ágil semejante, podrá conseguir lo siguiente:



- ✓ Identificar orígenes de datos del cliente o del negocio pertinentes
- ✓ Crear vistas o informes unificados sobre la TI y el negocio
- ✓ Correlacionar datos relativos a la TI con otros que no lo son para detectar patrones significativos
- ✓ Utilizar la información para localizar con precisión y de forma proactiva los cuellos de botella

Esto le permitirá mejorar la infraestructura, el diseño de las aplicaciones y el rendimiento empresarial. Además, al mostrar estas vistas unificadas a los principales implicados, podrá demostrar el éxito y el impacto de la TI en el negocio.

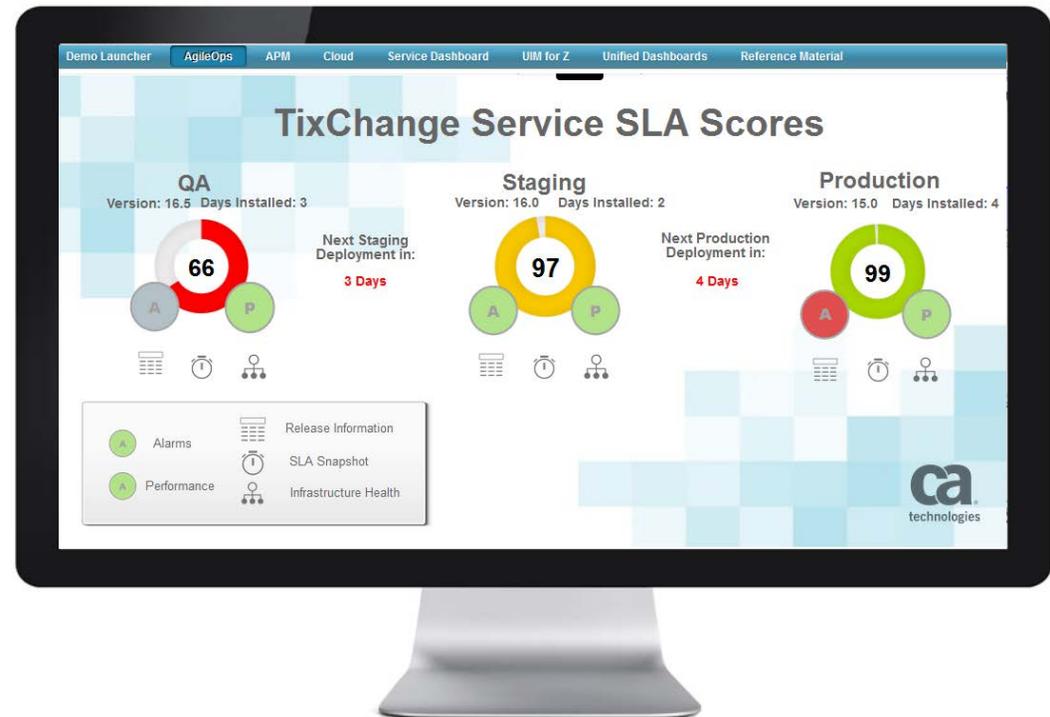


De hecho, los datos empresariales pueden proporcionar información importante

PASO
5

Creación de un equipo de fiabilidad del servicio

El rendimiento de una aplicación depende en gran medida de la infraestructura informática que la respalda. De hecho, ambos factores están tan estrechamente integrados que la infraestructura subyacente puede ser la última etapa necesaria para potenciar el rendimiento de una aplicación o mejorar la experiencia del usuario. La memoria, la CPU, el ancho de banda de red, el código... Se deben optimizar todos estos componentes. Además, el equipo de operaciones informáticas debe proporcionar datos de uso de la aplicación a los equipos de la aplicación para que ambos grupos puedan realizar todos los ajustes necesarios para futuros lanzamientos o diseños.



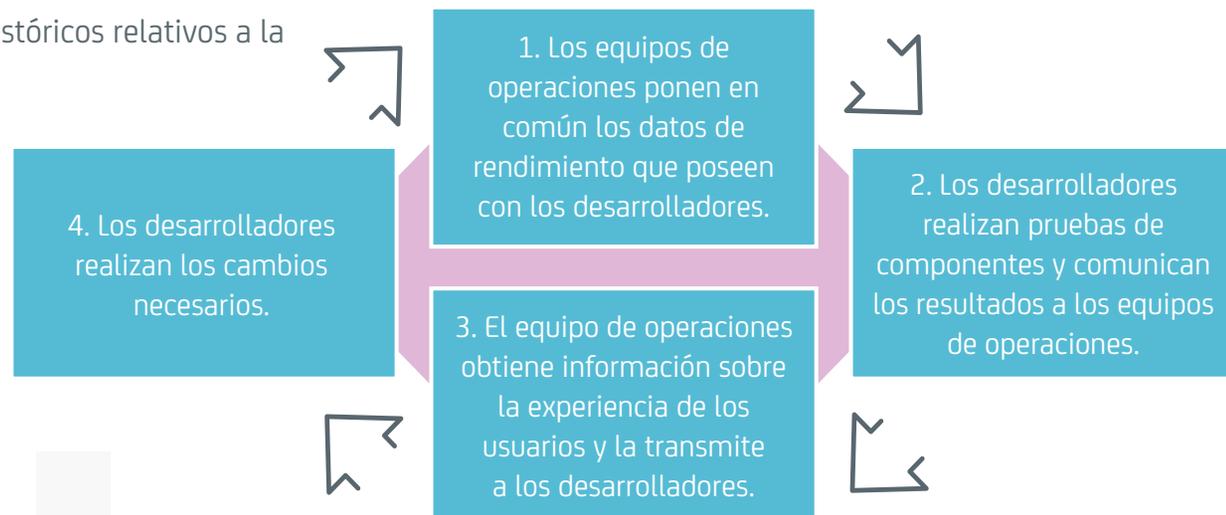
PASO
5

Creación de un equipo de fiabilidad del servicio

A medida que adopta un enfoque de monitorización ágil, es importante reunir a profesionales (desarrolladores de aplicaciones, administradores de redes y sistemas y personal de asistencia) con repertorios de habilidades distintos y un énfasis especial en la fiabilidad. Al trabajar en equipo, podrán conseguir lo siguiente:

- **Evaluar el uso de los componentes infraestructurales** de las aplicaciones en fase de pruebas y en entornos reales
- **Realizar un análisis** de datos históricos relativos a la TI y de otros que no lo son
- **Llevar a cabo reuniones periódicas** para compartir información y diseñar nuevos planes

Este equipo de fiabilidad interdisciplinar puede mejorar el uso y el rendimiento de la infraestructura, así como eliminar los problemas antes de que una aplicación pase a la fase de producción, lo que ahorrará muchos quebraderos de cabeza en el futuro. Además, al colaborar juntos, este equipo puede ayudarle a brindar una experiencia del cliente superior sin parangón.



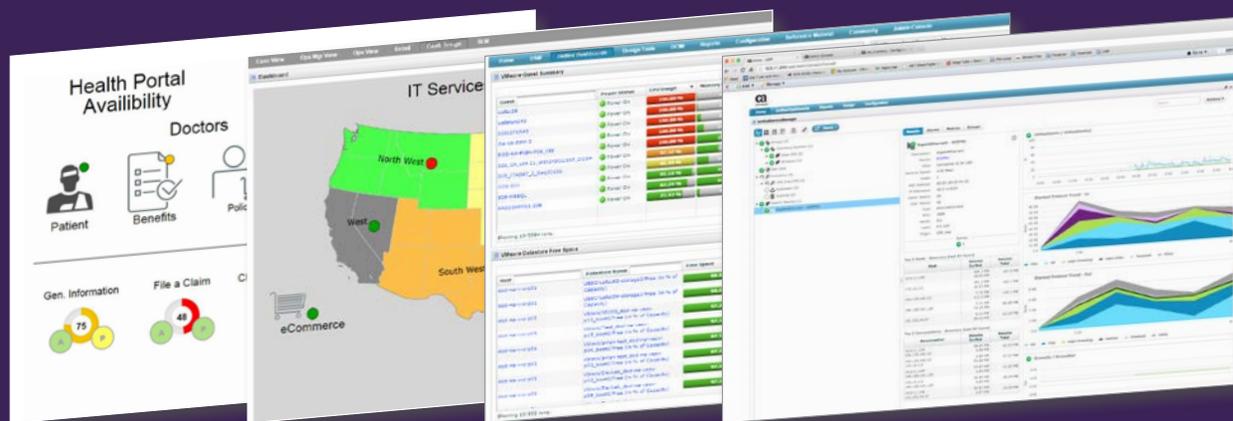
El enfoque ágil de monitorización de infraestructuras que necesita

La nueva economía de las aplicaciones está repleta de oportunidades para toda aquella organización que consiga estar a la altura del reto que plantea. Pero para innovar y responder a las nuevas demandas de los clientes, tendrá que operar con agilidad, de manera que pueda proporcionar una respuesta rápida a cada incidente.

CA Unified Infrastructure Management (CA UIM) le permite gestionar proactivamente el rendimiento de los servidores físicos y virtuales, las aplicaciones, las redes, los dispositivos de almacenamiento, las bases de datos, los servicios de

usuario final, así como los entornos de nube y de grandes datos, todo ello por medio de una perspectiva y una arquitectura únicas y unificadas. En consecuencia, gracias a una perspectiva y una arquitectura unificadas, su organización podrá agilizar las tareas de administración y favorecer eficazmente la entrega de nuevos servicios, aplicaciones y tecnologías.

En definitiva, estará mejor equipado para centrarse en lo que realmente cuenta: ofrecer una experiencia de cliente de calidad superior, promover la innovación y hacer que su negocio crezca.



CA Unified Infrastructure Management (CA UIM)

Más información en ca.com/uim

CA Technologies (NASDAQ: CA) crea software que impulsa la transformación de las empresas y les permite aprovechar las oportunidades que brinda la economía de las aplicaciones. El software se encuentra en el corazón de cada empresa, sea cual sea su sector. Desde la planificación hasta la gestión y la seguridad, pasando por el desarrollo, CA trabaja con empresas de todo el mundo para cambiar la forma en que vivimos, realizamos transacciones y nos comunicamos, ya sea a través de la nube pública, la nube privada, plataformas móviles, entornos de mainframe o entornos distribuidos. Para obtener más información, visite ca.com/es.

Copyright © 2016 CA, Inc. Todos los derechos reservados. Todas las marcas a las que se hace referencia en este documento pertenecen a sus respectivas empresas. Este documento no otorga garantía alguna y se ofrece únicamente con fines informativos. Las descripciones de funciones pueden ser exclusivas de los clientes aquí presentados y el rendimiento real de los productos puede variar.

CS200-174827

