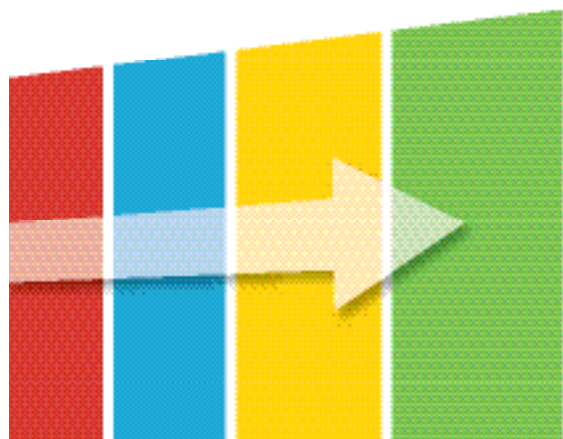


Con el fin de medir y mejorar la madurez de la infraestructura de IT de las organizaciones, Microsoft ha desarrollado un modelo que ayuda a las empresas a encontrar el balance apropiado entre su gente, sus procesos y sus tecnologías. En esta nota veremos en qué consiste.



Viajando hacia la optimización

El modelo de optimización de la infraestructura

Con el fin de medir y mejorar la madurez de la infraestructura de IT de las organizaciones, Microsoft ha desarrollado un modelo que ayuda a las empresas a encontrar el balance apropiado entre su gente, sus procesos y sus tecnologías. En esta nota veremos en qué consiste.

El propósito del Modelo de optimización de infraestructura es medir el nivel de madurez de infraestructura de las organizaciones y luego construir un plan efectivo para moverse hacia arriba en esta escalera de madurez, poniendo en evidencia el valor completo de las inversiones en infraestructura de IT.

Este modelo ayuda a que las organizaciones logren grandes ahorros de costos para su infraestructura de IT al cambiar de un entorno no administrado a un entorno dinámico. La seguridad evoluciona de altamente vulnerable en una infraestructura básica a una dinámicamente proactiva en una infraestructura más madura. La administración de la infraestructura de IT cambia de altamente manual y reactiva a muy automatizada y proactiva. Los procesos pasan de ser fragmentados o no existentes a optimizados y repetibles. La capacidad de una organización de utilizar tecnología para mejorar la agilidad de su negocio y ofrecer un valor comercial se incrementa conforme cambia de un estado básico a un estado dinámico, ya que se faculta a los trabajadores de la información y gerentes, y se respaldan nuevas oportunidades de negocios.

Utilizando este modelo como un esquema, una empresa puede comprender rápidamente el valor estratégico y los beneficios de negocios para la organización al cambiar de un nivel de madurez "básico" (donde la infraestructura de IT suele ser considerada un centro de costos) hacia un uso más "dinámico", donde el valor de negocios de la infraestructura de IT se puede comprender con claridad y se considera un activo estratégico de la empresa y un habilitador de negocios.

Antecedentes

La infraestructura de IT es un activo estratégico y el cimiento crítico sobre el cual el software puede ofrecer los servicios y las aplicaciones

de usuario que necesita una empresa para operar de manera efectiva y tener éxito. Para muchas organizaciones, el crecimiento y el rápido desarrollo de nuevas tecnologías ha resultado en infraestructuras de centros de datos y de escritorio que son demasiado complejas, inflexibles y difíciles de administrar, con costos integrados que no sólo son altos, sino que de alguna manera son fijos, sin importar si se modifican los requisitos de la empresa.

La mayoría de las organizaciones reconoce la importancia de una infraestructura de IT optimizada y rentable, y ha intentado racionalizar su infraestructura e incrementar su eficiencia operativa a través de iniciativas tales como la consolidación del centro de datos, la estandarización de escritorios, la implementación de mejores prácticas operativas de IT, etc. Tales iniciativas realizadas por los departamentos de IT de manera aislada no son suficientes por sí mismas para brindar las mejoras deseadas y a largo plazo que demandan las empresas. Para lograr una mejora sostenible en su infraestructura de IT, las organizaciones deben tomar una visión estratégica de la madurez de ésta a un plazo más largo, y vincular estas mejoras en capacidad y madurez a sus necesidades de negocios y a la estrategia general de la empresa.

Cómo funciona el modelo

El Modelo de optimización de infraestructura fue desarrollado utilizando las mejores prácticas de la industria y las propias experiencias de Microsoft con sus clientes empresariales. Una meta clave para Microsoft al crear este modelo fue desarrollar una manera sencilla de utilizar un esquema de madurez que fuera flexible y que se pudiera utilizar con facilidad, como la evaluación comparativa para la capacidad técnica y el valor de negocios.

El primer paso para utilizar el modelo es evaluar en qué nivel de madurez se encuentra su empresa dentro del esquema. Una vez que se establece el nivel de madurez actual, el siguiente paso es utilizar el modelo para desarrollar un plan sobre cómo progresar a través de cada nivel de madurez, para así poder alcanzar el nivel objetivo que se requiere para un máximo beneficio del negocio.

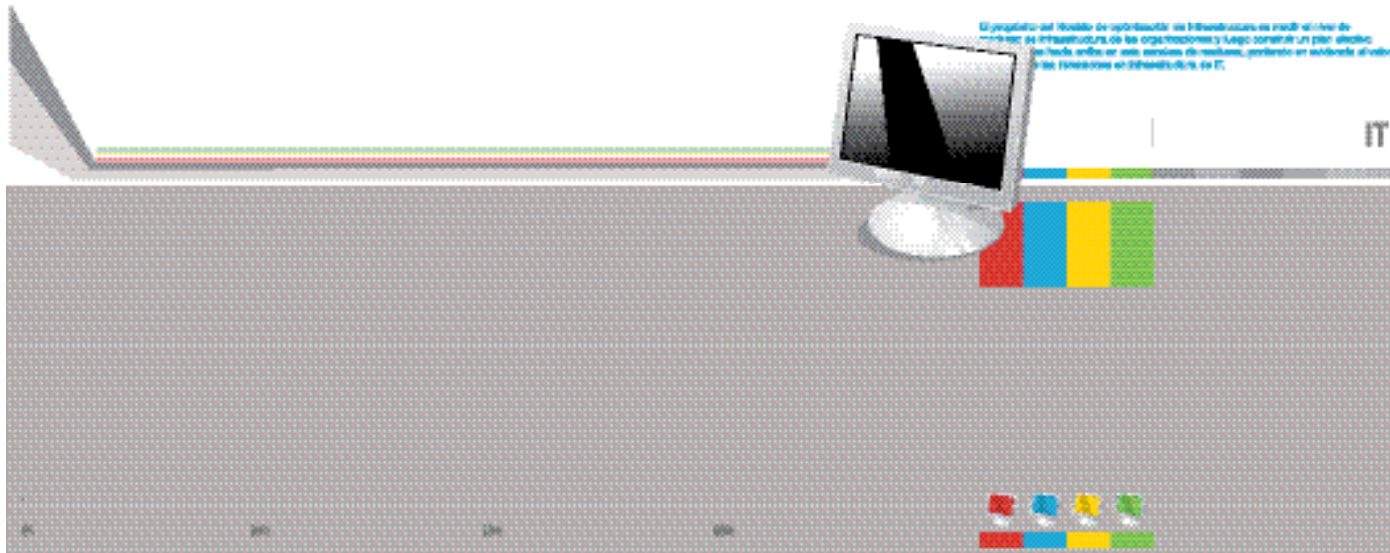


Básico: "Combatimos incendios"

La infraestructura básica de IT se caracteriza por procesos manuales y localizados, un control central mínimo y políticas de IT inexistentes o no aplicadas, así como normas relacionadas con la seguridad, con respaldos, con administración e implementación de imágenes, con cumplimiento y otras prácticas comunes de IT. Existe una falta general de conocimientos relacionados con los detalles de la infraestructura que se posee actualmente o con qué tácticas tendrán el mayor impacto para mejorar esto. Se desconoce la salud general de las aplicaciones y de los servicios debido a la falta de herramientas y de recursos. No existe un vehículo para compartir los conocimientos acumulados en el departamento de IT. Las organizaciones con infraestructura básica encuentran que sus entornos son sumamente difíciles de controlar, tienen costos muy altos de administración de escritorios y de servidores, por lo general son muy reactivas a amenazas de seguridad, y tienen un impacto positivo muy bajo sobre la capacidad del negocio para beneficiarse de la IT. Por lo general, todas las revisiones, las implementaciones de software y los servicios se proporcionan a un alto costo.

Estandarizado: "Estamos obteniendo el control"

La infraestructura estandarizada introduce controles a través del uso de normas y políticas para administrar los escritorios y los servidores, el modo en que se introducen las máquinas en la red, y el uso de los servicios de directorio de Active Directory para administrar los recursos, las políticas de seguridad y el control de acceso. Las organizaciones en un estado



La infraestructura de IT es un activo estratégico y el cimiento crítico sobre el cual el software puede ofrecer los servicios y las aplicaciones de usuario que necesita una empresa para operar de manera efectiva y tener éxito.

estandarizado han logrado el valor de los estándares básicos y algunas políticas; no obstante, siguen siendo un poco reactivas. Por lo general, todas las revisiones, implementaciones de software y servicios de escritorio se proporcionan a través de contactos de medios con costos de medios a altos. Sin embargo, cuentan con un inventario razonable de hardware y software, y están comenzando a administrar las licencias. Se han mejorado las medidas de seguridad con un perímetro bloqueado, aunque la seguridad interna sigue representando un riesgo.

Racionalizado: “Habilitamos el negocio”

La infraestructura racionalizada es aquella en que los costos involucrados en administrar escritorios y servidores se encuentran en su nivel más bajo, y los procesos y las políticas han madurado para empezar a desempeñar un papel importante en el soporte y la expansión de la empresa. La seguridad es muy proactiva, y la respuesta a amenazas y a desafíos es rápida y controlada.

El uso de la implementación Zero-touch minimiza el costo, el tiempo de ejecución y los desafíos técnicos. El número de imágenes es mínimo y el proceso para administrar escritorios requiere muy poca intervención del personal de IT. Éste cuenta con un inventario claro del hardware y el software, y compra sólo las licencias y PCs que se necesitan.

La seguridad es extremadamente proactiva, con políticas y control estrictos desde el escritorio hasta el servidor y desde el firewall hasta la extranet.

Dinámico: “Somos un activo estratégico”

Las organizaciones con una infraestructura dinámica son totalmente conscientes del valor estratégico que proporciona su infraestructura al ayudarles a ejecutar sus negocios de manera eficiente y a mantenerse a la cabeza de

la competencia. Los costos están completamente controlados. La integración entre los usuarios y los datos, escritorios y servidores, y la colaboración entre los usuarios y los departamentos, son constantes, y los usuarios móviles cuentan con niveles de servicio y capacidades casi en el sitio sin importar su ubicación.

Los procesos son completamente automatizados y con frecuencia se incorporan en la misma tecnología, lo que permite que el Departamento de IT esté alineado y sea administrado de acuerdo con las necesidades de la empresa. Las inversiones adicionales en tecnología ofrecen beneficios específicos, rápidos y mensurables para el negocio.

El uso de software de autoaprovechamiento y de sistemas de tipo cuarentena para asegurar la administración de revisiones y el cumplimiento con las políticas de seguridad establecidas permite que la organización dinámica automatice los procesos, y así mejore la confiabilidad, reduzca los costos y eleve los niveles de servicio.

Conclusión

De acuerdo con los analistas, más del 70% del presupuesto común del Departamento de IT se invierte en infraestructura, tal como servidores, sistemas operativos, almacenamiento y operación de redes. Si agregamos a esto la necesidad de actualizar y administrar dispositivos móviles y de escritorio, obtendremos un conjunto único de desafíos que deberá enfrentar la infraestructura de IT.

El Modelo de optimización de infraestructura ayuda a que las organizaciones comprendan y, subsecuentemente, mejoren el estado de su infraestructura de IT, y describe qué implica eso en términos de costos, riesgos de seguridad y agilidad operativa. Es importante destacar que el modelo fue concebido como “agnóstico” de



Ing. Mario Javier Contreras

la tecnología. En cada organización es normal que exista software de distintos vendedores para cubrir cada una de sus necesidades, por lo que el modelo va a describir lo que se debe hacer para pasar de un estadio a otro en cada capacidad, y no, qué software debe implementar. Si bien llegar al estadio dinámico es estar en el mejor de los mundos, no necesariamente es lo que la organización considere necesario. Es importante utilizar este modelo para determinar hacia dónde quiere madurar la organización sobre la base de su negocio, y si su negocio no necesita madurar hacia un estadio avanzado, pues bien, para esa empresa eso es lo correcto y no está mal que así sea.

Por último, si bien el Modelo de optimización de infraestructura describe las tecnologías y los pasos clave que pueden utilizar esas organizaciones para avanzar, Microsoft Operations Framework (MOF) explica los procesos y las personas que se requieren para mejorar una infraestructura de IT. En conjunto, el Modelo de optimización de infraestructura y MOF ofrecen un modelo completo y orientación para que los profesionales de IT los utilicen en sus esfuerzos de optimización.

Ing. Mario Javier Contreras
Consultor
División Consultoría
BS - Buffa Sistemas