

Guía rápida

Jira + DevOps + ITIL4

Uniendo fuerzas para transformar TI



Una guía rápida para combinar el poder de Jira, las prácticas DevOps e ITIL4, y enfrentar nuevos desafíos de TI

Índice

- 03** Introducción
 - 04** ITIL x DevOps: diferentes puntos de vista
 - 05** Comprendiendo DevOps
 - 06** Comprendiendo ITIL
 - 07** La unión de ITIL & DevOps para crear el mejor framework
 - 09** Jira integra DevOps + ITIL para optimizar tus procesos
 - 10** Cómo Tsoft ayuda a crear equipos de DevOps y ensamblar una estructura para tu reto de negocio
 - 11** Servicios y plataformas de Tecnología
- 



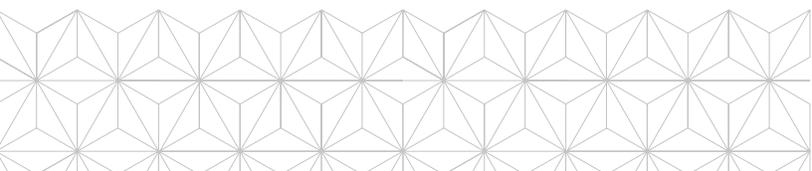
Introducción

Entregar soluciones con mayor rapidez y previsibilidad, asegurar la capacidad de reaccionar con velocidad con base en la nueva información que surge todo el tiempo, son retos que enfrenta el área de TI de todas las organizaciones alrededor del mundo.

Ante esto, es imprescindible que los equipos se adapten a las nuevas tendencias y cambien estratégicamente los procesos actuales o corren el riesgo de encontrarse en un callejón sin salida.

En lugar de insistir en procesos rígidos, los equipos de TI de alta velocidad adoptan prácticas y comportamientos adaptables, basados en la colaboración y la transparencia. La discusión ITSM vs. Agile, o ITSM vs. DevOps está en el pasado. ITIL 4 (IT Infrastructure Library) fomenta un enfoque integrado que combina las mejores prácticas en todas las formas de trabajo, como Agile, DevOps y Lean. Estas metodologías mantienen las reglas sencillas, lo que permite que los equipos se adapten en función de la situación, se centren en buenos resultados para el cliente y aprendan de los fallos.

Hemos preparado esta guía rápida para ayudarte a comprender cómo se pueden integrar ITIL y DevOps en tus estrategias de negocio para mejorar toda la escala de producción de tu empresa.





ITIL x DevOps: diferentes puntos de vista

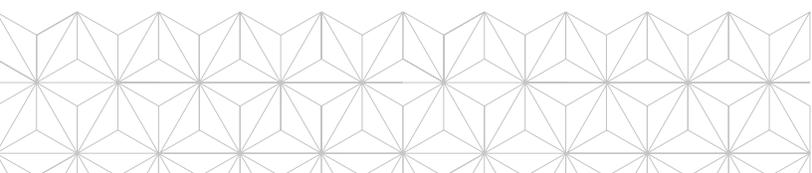
Desde la entrega rápida y continua hasta la recuperación de interrupciones, las organizaciones están experimentando una tasa de cambio sin precedentes. Y términos como DevOps e ITIL se han convertido en parte del vocabulario de los profesionales de TI, después de todo, las metodologías y el framework muestran que ha llegado el momento de que las organizaciones adopten el cambio de reglas rígidas a pautas flexibles para hacer avanzar el negocio.

Hay quienes creen que ITIL y DevOps son mutuamente excluyentes. También hay quienes dicen que son conceptos que se complementan. La discusión es frecuente y hay diferentes puntos de vista al respecto.

DevOps es mucho más que desarrollo automatizado. A través del enfoque ágil de DevOps, se puede ganar velocidad y gestión de riesgo, ya que los lanzamientos pequeños y regulares son más rápidos para avanzar en el desarrollo y más fáciles de revertir o corregir en caso de un incidente.

Del mismo modo, ITIL es mucho más que documentación. Es un conjunto consolidado de pautas para ITSM, y las directrices incluyen prácticas y procesos, que están comprobados y probados, para su aplicación en la gestión de incidentes, problemas y cambios. Las prácticas principales son sólidas, están comprobadas, y cuando se abordan de manera ágil, pueden simplificar en lugar de obstruir la canalización de TI.

Antes de compararlos, primero definamos DevOps e ITIL.

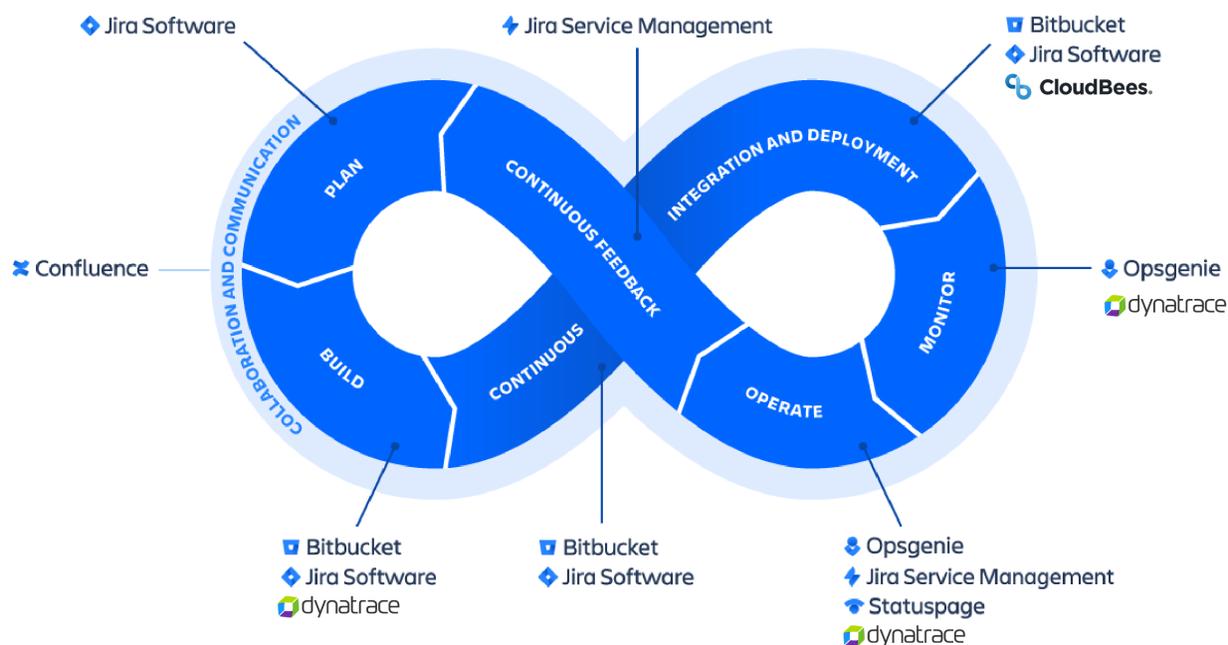


Comprendiendo DevOps:

DevOps es una colaboración entre desarrolladores y operaciones, con énfasis en la comunicación y la integración entre los desarrolladores de software y los profesionales de la infraestructura de TI. Cubre aspectos que implican la colaboración, la ruptura de silos y la transparencia.

A partir de DevOps, llegamos a los conceptos de “implementación continua” (o “entrega continua”), ya que la metodología sugiere estandarización de ambientes de desarrollo, automatización de procesos de deploy de aplicaciones, entre otras prácticas.

Su función clave es alinear la capacidad de respuesta y el desempeño de TI al negocio, impulsando la velocidad para entregas y reduciendo los gaps tradicionales entre desarrollo y operaciones.



Flujo DevOps de Atlassian

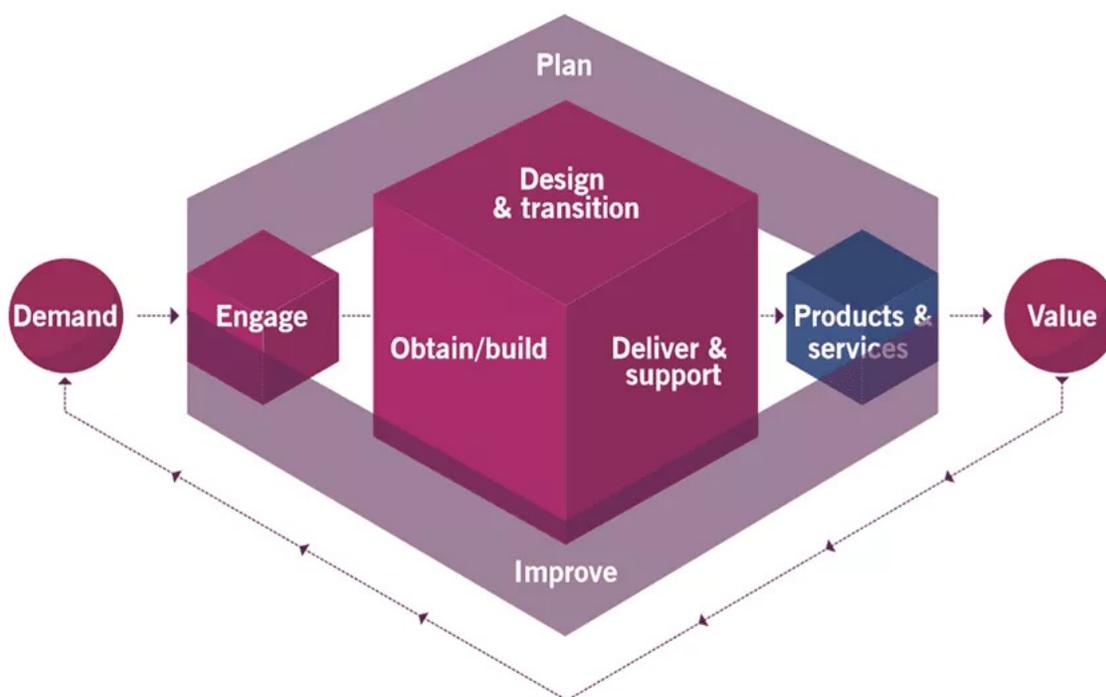
Comprendiendo ITIL:

ITIL es la Biblia de los procesos de TI, un conjunto de prácticas y procesos de gestión de servicios vitales de tecnología de la información, como gestión de cambios, incidentes, nivel de servicio, entre otros.

Existe desde hace mucho tiempo y ha evolucionado para satisfacer las necesidades siempre cambiantes de la industria.

La IT Infrastructure Library (ITIL) la estructura de ITSM más utilizada está experimentando su mayor actualización en más de una década. La versión ITIL 4 representa un gran cambio de paradigma para los equipos de TI. Lo nuevo es que ITIL 4 pasa de las estructuras excesivamente prescriptivas asociadas con las viejas formas de trabajar a un enfoque más flexible y adaptable.

ITIL 4 introduce el concepto de cadena de valor de servicio. Con base en esto, ITIL recomienda la creación de flujos de valor, o recorridos a través de varias actividades de la cadena de valor, que permitan al proveedor de servicio convertir demanda en valor.



ITIL® Foundation: ITIL 4 Edition, Figure 4.2, The ITIL service value chain

La unión de ITIL & DevOps para crear el mejor framework





La unión de ITIL & DevOps para crear el mejor framework

La comparación de la velocidad y la agilidad entre las prácticas genera grandes debates, pero podemos ver que ITIL y DevOps son dos estrategias que buscan facilitar la entrega de un resultado de calidad dentro del área de TI y sus necesidades.

¿Se pueden integrar las dos filosofías en un único entorno operativo? Para aquellos que buscan optimizar su entorno de trabajo, la respuesta es sí.

Cuando hablamos de entornos corporativos, especialmente de los más complejos, se recomienda no implementar las técnicas de DevOps sin el uso de las mejores prácticas de ITIL. A medida que los equipos de TI crecen, se enfrentan a un volumen cada vez mayor de solicitudes de trabajo, defectos, incidentes y mucho más, lo que puede atraparlos en un ciclo de trabajo reactivo y no planificado. Para pasar de un centro de costos a un centro de valor, considera tu estrategia de desempeño.

A través de la documentación de ITIL y la ayuda de DevOps, es posible crear un entorno en el que todos puedan trabajar juntos. Los equipos pueden identificar y eliminar ineficiencias, lo que resulta en un trabajo en sintonía. De este modo, la empresa puede contar con la eficiencia de enfoques innovadores y prácticos.

En general, la implementación de DevOps y de las prácticas de ITIL tiene un gran impacto positivo en la forma en que se gestiona y presenta la información.

Las sinergias entre ITIL y DevOps es fundamental para mejorar el rendimiento organizacional del sector de TI. Después de todo, los dos enfatizan la importancia de la mejora continua. Entonces, al llevar estos valores y mentalidades compartidos un paso más allá, tu empresa puede alinear el tiempo de esfuerzos de mejora para que toda la organización pueda avanzar en conjunto.



Jira integra DevOps + ITIL para optimizar tus procesos

Las soluciones de Atlassian, como Jira Software y Jira Service Management, están diseñadas para desbloquear la colaboración. Con esto, ayudan a facilitar tu rutina de trabajo de DevOps, aumentando aún más la productividad.

Con Open DevOps, tienes una cadena de herramientas personalizable para todo el ciclo de vida de entrega de software. De esta manera, facilitas el conjunto de integraciones para los equipos, y estas se enfocan en entregar valor al cliente.

Jira Service Management es la solución ITSM desarrollada por Atlassian en la plataforma Jira, diseñada para el mundo DevOps y lista para ITIL 4.

La solución se enfrenta a competidores como ServiceNow y también integra desarrollo, operaciones de TI y equipos de negocios para responder con agilidad a los cambios y brindar excelentes experiencias de servicio. Además, la herramienta también ayuda en la implementación de cambios con facilidad, utilizando registros de auditoría completos para cada modificación realizada y agiliza el trabajo con una solución ITSM que es de fácil utilización y personalización.

Y las soluciones Atlassian crean espacio para que las dos prácticas funcionen plenamente y para que los equipos hagan su mejor trabajo juntos, en lugar de trabajar en silos en diferentes objetivos.

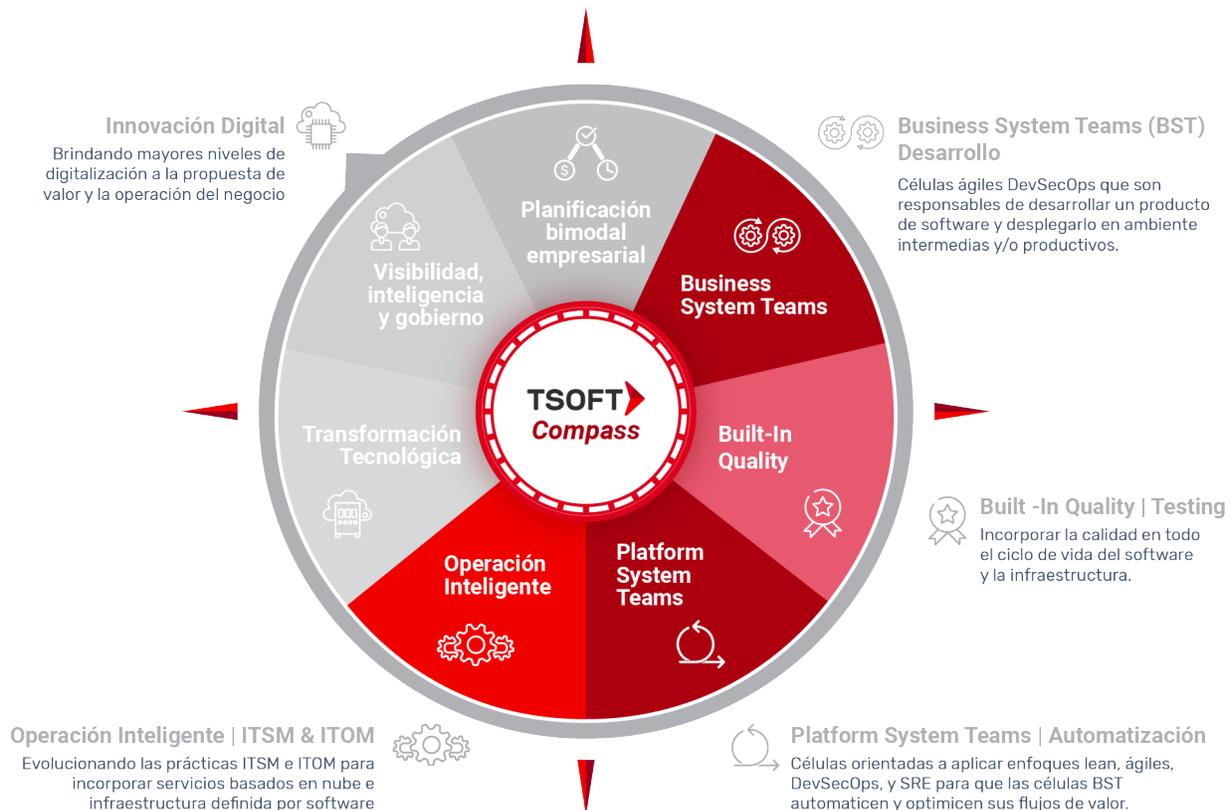
Cómo Tsoft ayuda a crear equipos de DevOps y ensamblar una estructura para tu reto de negocio

Sabemos qué mantener una empresa funcionando con los flujos de trabajo a un nivel sostenible de funcionalidad no es una tarea sencilla.

Los equipos de alto desempeño también lo saben: la TI necesita elementos de ITIL y DevOps. Con esto en mente y para ayudar a los equipos a enfocarse en la generación de valor de negocios y en la satisfacción de las necesidades del mercado, creamos una solución enfocada en la aplicación y aceleración de enfoques Lean, ágiles, DevSecOps y SRE para células BST que ayudan a automatizar y optimizar tus flujos de entrega.

Los servicios ayudan los equipos para que se vuelvan más colaborativos, interactivos y centrados en el cliente para romper los silos, adaptarse rápidamente y brindar experiencias increíbles. En definitiva, hacer que la organización sea más ágil.

Conoce los servicios que Tsoft tiene para tu negocio:





Servicios y plataformas de Tecnología

Tsoft conecta los mejores servicios con las mejores plataformas y soluciones de tecnología

ATLASSIAN

Jira Software es la solución n°1 para equipos ágiles y DevOps. Pero Atlassian va mucho más allá. Atlassian es reconocida cómo líder en Gestión de Proyectos Ágiles por Gartner (2021 Gartner Magic Quadrant for Enterprise Agile Planning Tools) y recientemente, Forrester también nombró a Atlassian líder en soluciones de Gestión de Servicios (ESM), destacando las capacidades de unir DevOps e ITSM.

Tsoft es Platinum Solution Partner de Atlassian y puede ayudar a tus equipos a aprovechar todas las ventajas de herramientas cómo Jira Software, Jira Service Management, Opsgenie y más.

dynatrace

Dynatrace es reconocido cómo líder en APM por Gartner (2021 Gartner Magic Quadrant for Application Performance Monitoring) y una de las plataformas más avanzadas en Observabilidad.

Tsoft es Authorized Partner de Dynatrace y te ayudamos a observar, automatizar y aplicar inteligencia a través de una experiencia unificada desde una sola plataforma y con soporte para más de 480 tecnologías distintas.

CloudBees

Jenkins es un 70% del mercado de CI. Pero no siempre es sencillo de escalar y gerenciar. Cloudbees ayuda a vencer esos desafíos y va más allá, permitiendo crear una estructura replicable, escalable y visible para DevOps.

Tsoft es partner oficial de Cloudbees, y puede habilitar a los equipos apacidades críticas de entrega de software, de CI/CD hasta orquestación de lanzamientos, gestión de recursos y entrega continua. Todo ello combinado para mejorar el rendimiento empresarial. Permitimos que los desarrolladores de las grandes organizaciones se centren en ofrecer un software excelente, al mismo tiempo que proporcionamos a la dirección, potentes capacidades de mitigación de riesgos, cumplimiento y gobernabilidad.

¿Quieres acelerar tus equipos y flujos de trabajo?

Habla con nosotros. Podemos ayudar a tu organización en el camino hacia la agilidad con soluciones y desarrollo de equipos más productivos.

contacte@tsoftglobal.com

TSOFT 



Platinum
Solution Partner