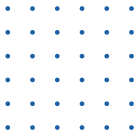


Qué es la **Observabilidad** y cómo implementarla

Conoce sobre qué trata este concepto, todo el valor que tiene, y las capacidades adicionales que puede entregar a tu organización





Introducción

La Observabilidad no es una herramienta ni una solución: es una habilidad que se incorpora a tu organización

La observabilidad a menudo se posiciona como algo que reemplazará al monitoreo de *ITOps*, cuando, por el contrario, la necesidad de la observabilidad hace que sea más relevante que nunca construir una plataforma de monitoreo TI sólida, integral y centrada en el negocio.



Este *ebook* te ayudará a conectar tus esfuerzos desde el negocio hasta TI, incluyendo:

- Comprender los pilares de una estrategia de Observabilidad empresarial.
- Visualizar cómo el monitoreo de TI encaja dentro de la estructura de la Observabilidad.
- Construir una base sólida para disponer de la Observabilidad empresarial.

La Observabilidad no es una herramienta ni una solución: es una habilidad que se incorpora a tu organización. En definitiva, **tu solución de monitoreo de TI debe respaldar y habilitar tu estrategia general de observabilidad**, contribuyendo en última instancia a un rendimiento óptimo de la organización.



Índice

1

Qué es Observabilidad y por qué debiera preocuparte

2

Habilitación de la Observabilidad Empresarial: ¿Qué se necesita?

3

Pilares de una estrategia de Observabilidad

4

Capacidades y características que permiten la Observabilidad Empresarial



1

Qué es **Observabilidad** y por qué debería preocuparte



La Observabilidad es una extensión del monitoreo de ITOps

Gartner define la Observabilidad como **“la evolución del monitoreo hacia un proceso que ofrece información sobre las aplicaciones comerciales digitales, acelera la innovación y mejora la experiencia del cliente”**.

Los líderes de pueden aprovechar la Observabilidad para ampliar las capacidades, los procesos y la cultura de su monitoreo actual, con el fin de conseguir los beneficios antes mencionados.

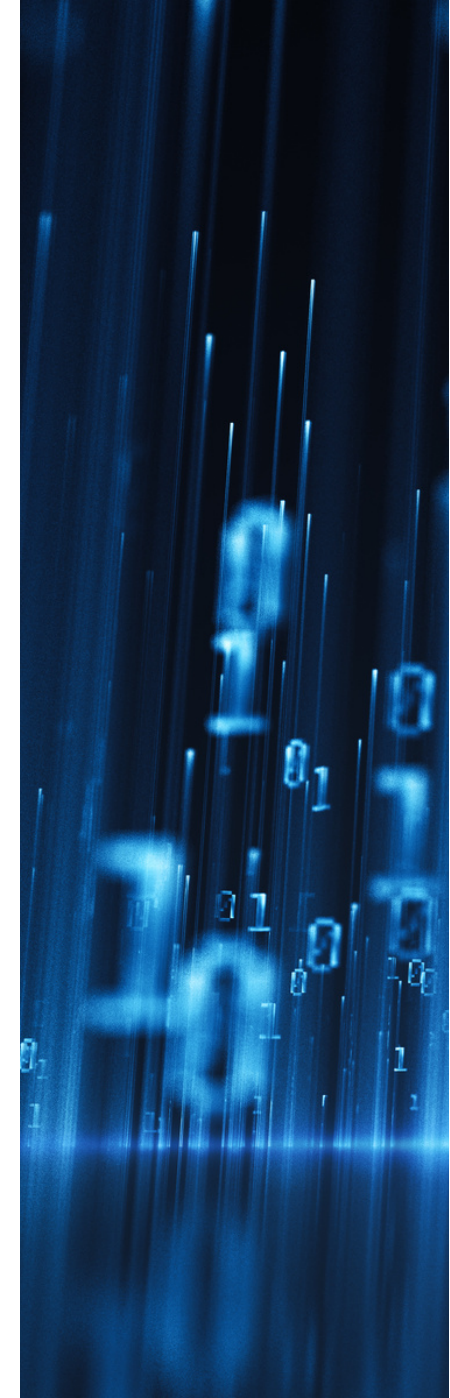
Comparando el monitoreo con la Observabilidad

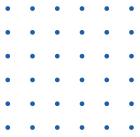
Comparar el monitoreo de TI con la Observabilidad es un ejercicio que vale la pena, si se entiende que **para que ocurra la Observabilidad, se requieren datos de telemetría consistentes y de calidad**. A esto debe sumarse que además los datos sean rastreables a los procesos comerciales.

En otras palabras, antes de abordar la observabilidad del negocio, tu equipo debe comprender y realizar un seguimiento constante de

las interacciones entre tus sistemas y componentes tecnológicos a medida que se entrega el servicio digital a los usuarios y clientes.

Piensa en el monitoreo y la observabilidad de TI como un flujo continuo de información que alimenta las decisiones del negocio.





Desde Monitoreo IT Ops a Observabilidad



La Observabilidad no es una herramienta, es una habilidad

El propósito del monitoreo y la observabilidad de las operaciones de TI es convergente: usar sistemas y aplicaciones para recopilar registros, métricas y trazas.

Puedes concebir la observabilidad como una característica de un sistema: eso lo hace "observable".

La observabilidad, por lo tanto, no es algo que se pueda comprar. Es algo que necesitas construir en tu sistema.

Para el 2024, el 30% de las empresas que implementen arquitecturas de sistemas distribuidos habrán adoptado técnicas de observabilidad para mejorar el rendimiento de los servicios comerciales digitales, frente a menos del 10 % en 2020.

Gartner©, Perspectiva de innovación para la observabilidad, Sep.2020

¿Cómo se puede incorporar la Observabilidad en tu sistema?

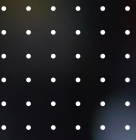
Hacer que tu empresa sea observable a nivel de *ITOps* implica que debes conocer la infraestructura de la que depende cada servicio empresarial.

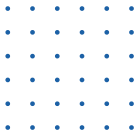
Puedes diseñar y ofrecer las experiencias digitales que hacen que el negocio sea competitivo.

En última instancia, significa que tu equipo de *ITOps* debe estar equipado para comprender cómo los resultados digitales se traducen en resultados comerciales.

Las funcionalidades esenciales que deberías buscar en el monitoreo de tu *ITOps* son:

- Visibilidad de la nube hasta el perímetro.
- Mapeo de servicios.
- KPI de negocios.
- Integración con herramientas como *Splunk*, *ElasticSearch*, entre otras.





5 razones para preocuparse por la Observabilidad Empresarial

1 Alinear a todos los equipos en el desempeño del negocio

ITOps alguna vez se centró en "mantener las luces encendidas". Hoy en día se encargan principalmente de administrar canalizaciones de datos cruciales.

Necesitan ser conscientes de los objetivos comerciales para hacer bien su trabajo.

El seguimiento del rendimiento comercial en lugar de la disponibilidad del servicio significa que los problemas que afectan los resultados comerciales se solucionan más rápido y el rendimiento se optimiza continuamente.

2 Entender el negocio en su forma digital

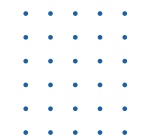
Hoy TI es el negocio. La observabilidad es una vía para que las partes interesadas del negocio aprovechen mejor el poder de la tecnología y así alcancen sus objetivos comerciales más rápido.

A la inversa, Infraestructura y Operaciones pueden comprender un problema comercial y solucionarlo en segundos, profundizando en el problema de TI subyacente.

Lo mejor de todo es que I&O y las partes interesadas del negocio pueden trabajar juntos y aprender unos de otros, lo que aporta agilidad a la gestión de la empresa.

3 Mejorar los conocimientos con un mejor contexto

Combina múltiples niveles de conocimiento en paneles únicos, desde optimizaciones de recursos hasta KPI comerciales y experiencia del usuario. Así podrás saber qué está sucediendo realmente y responder sin que el negocio pierda fuerza.



5 razones para preocuparse por la Observabilidad Empresarial

4 Hacer tu negocio más competitivo

Con una comprensión más profunda de tu negocio, puedes optimizar constantemente las capacidades digitales para cumplir perfectamente con las expectativas del cliente. Ello va desde el ancho de banda hasta la disponibilidad óptima de tus aplicaciones, aportando a una experiencia en línea más refinada para tus clientes, y por ende, consiguiendo una mejora en las tasas de satisfacción y competitividad.

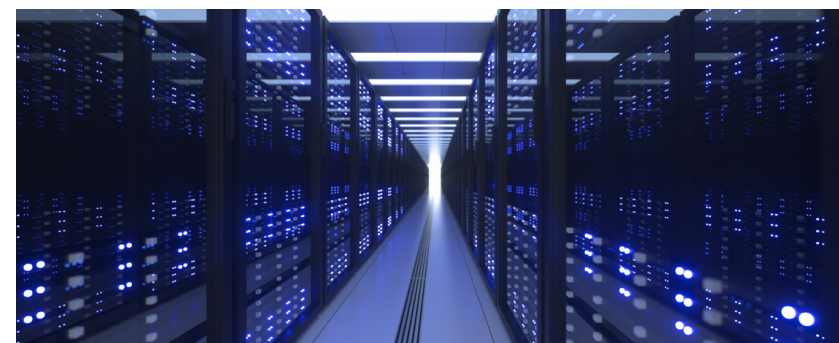
5 Apoyar la innovación

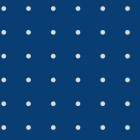
Con ciclos de innovación y productos cada vez más acelerados, necesitas visibilidad comercial para alertar rápidamente cuando algo no funciona, y así pueda corregirse rápidamente.

Esta rápida capacidad de alerta te permitirá generar nuevos productos y servicios con mayor calidad y eficiencia.

En resumen

La Observabilidad es la evolución del monitoreo hacia un proceso que brinda información sobre las aplicaciones comerciales digitales, acelera la innovación y aumenta la calidad de las experiencias del cliente, haciendo el negocio más competitivo. La observabilidad no es una "herramienta" que se puede comprar.

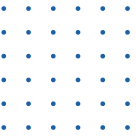




2

Habilitación de la Observabilidad Empresarial: ¿Qué se necesita?





¿Qué se necesita para habilitar la Observabilidad empresarial?

La Observabilidad debe entenderse como un continuo que comienza con una base sólida en el monitoreo de TI. Hay capacidades esenciales que deben integrarse en tu sistema de monitoreo de TI para permitir la observabilidad comercial.

Aquí es donde **necesitas de un enfoque top-down, comenzando desde la perspectiva comercial y bajando hasta la tecnología que respalda el negocio digital.**



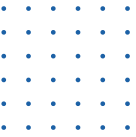
Monitorear sistemas digitales es monitorear negocios digitales

ITOps evolucionó de administrar sistemas TI a ayudar a administrar un negocio digital. Monitorear un negocio digital solo puede hacerse con la finalidad de monitorear los KPI comerciales y, en última instancia, aprovechar esos KPI para realizar seguimiento y optimizar constantemente el rendimiento empresarial.

Esencialmente, los equipos de *ITOps* necesitan mantener sus ojos en dos dimensiones simultáneamente: TI y el negocio.

ITOps necesita rastrear redes de TI extensas y en constante cambio, desde la nube hasta el perímetro.

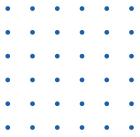
Deben garantizar el servicio a una diversidad de usuarios dispersos geográficamente, quienes siempre requieren más rendimiento para lograr una gama igualmente diversa de objetivos comerciales. Del mismo modo, necesitan saber si el servicio se entrega de manera óptima e intuitivamente saber dónde buscar si no es así.



Habilitar la Observabilidad empresarial implica adquirir una gama de capacidades

- Detectar rápidamente anomalías en todo el panorama de TI: nube pública, privada o híbrida, centros de datos físicos, borde de la red, aplicaciones, etc.
- Realizar análisis de causa raíz extensos y contextualizados tanto para el diagnóstico en el lugar como para obtener información a largo plazo sobre el funcionamiento óptimo del sistema de TI.
- Desarrollar capacidades superiores de correlación y una comprensión profunda del impacto "dominó" de un problema en la cadena de rendimiento de TI.
- Contar con excepcionales herramientas de visualización multinivel que brinden visibilidad desde indicadores clave del estado del negocio, hasta estadísticas vitales sobre la capacidad y el estado de los equipos individuales.
- Disponibilizar una visibilidad constante de la calidad del servicio de TI que se brinda, desde la perspectiva del usuario. En el negocio digital los usuarios son "barómetros" importantes para evaluar el desempeño de TI.
- Contar con una plataforma compartida para las partes interesadas de TI y del negocio; capacidades para una comprensión íntima del negocio digital; y una cooperación constante para mantenerlo operativo.





Habilitación de la Observabilidad en tu organización: ¿por dónde empezar?

1 La Observabilidad se alimenta de datos

El primer paso es asegurarse de tener los medios suficientes para recopilar y correlacionar una gran diversidad de tipos de datos, que estos no estén duplicados, se encuentren actualizados y sean precisos.

Confía en una solución que permita descubrir y ajustar automáticamente la configuración a nuevos activos de TI e incluso a nuevas tecnologías en el futuro.

2 Revisa tu enfoque sobre el monitoreo de *ITOps*

Comienza desde arriba, observando los procesos comerciales más esenciales. Mapea la infraestructura crítica y los servicios que los respaldan.

Realiza un seguimiento de todo el flujo de trabajo de principio a fin, supervisando la disponibilidad del servicio. Así como también la calidad del mismo y el rendimiento general.

3 Crea una plataforma centralizada

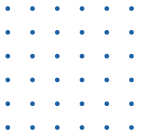
Supervisa flujos de trabajo completos y brinda acceso a esa plataforma a todos los perfiles dentro de tu organización.

Deja que todos accedan a los datos y monitorea el uso del sistema para ajustar los parámetros óptimos. Ello será útil para el lanzamiento de nuevos servicios o aplicaciones, planificar futuras inversiones en TI y desarrollar capacidades para que el negocio escale sin problemas.

4 Comparte la vista y los datos de TI más allá del campo de la supervisión

Crea paneles y KPIs personalizados, y proporciona datos de telemetría en plataformas como *Splunk*, entre otras.

Aprovecha los datos de monitoreo de *ITOps* para contribuir a hacer que el panorama digital general sea más observable, y contribuir al conocimiento del negocio.



En resumen

Adopta un enfoque *top-down*, comenzando desde el objetivo comercial, mapeando los servicios clave y asegurando que todas las fuentes de datos estén siempre actualizadas. Ello hará que el sistema sea observable y se produzca la mejora continua del rendimiento.

Habilita la observabilidad empresarial a través de una actualización estratégica de tu monitoreo de *ITOps*.

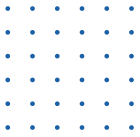




3

Pilares de una estrategia de Observabilidad





¿Qué es una estrategia de Observabilidad?

Una estrategia de Observabilidad se construye en torno a los objetivos comerciales del sistema de TI.

Implementa los medios necesarios para recopilar y usar datos de un sistema distribuido para averiguar minuto a minuto si se están cumpliendo los objetivos comerciales, y tomar las acciones necesarias si no es el caso.

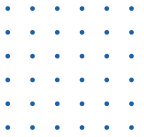
Una estrategia de observabilidad también implica monitoreo y mejoras constantes al sistema para que pueda respaldar las necesidades de rendimiento empresarial en evolución, mientras utiliza los recursos de manera óptima.

Una cultura de Observabilidad para mejorar la competitividad

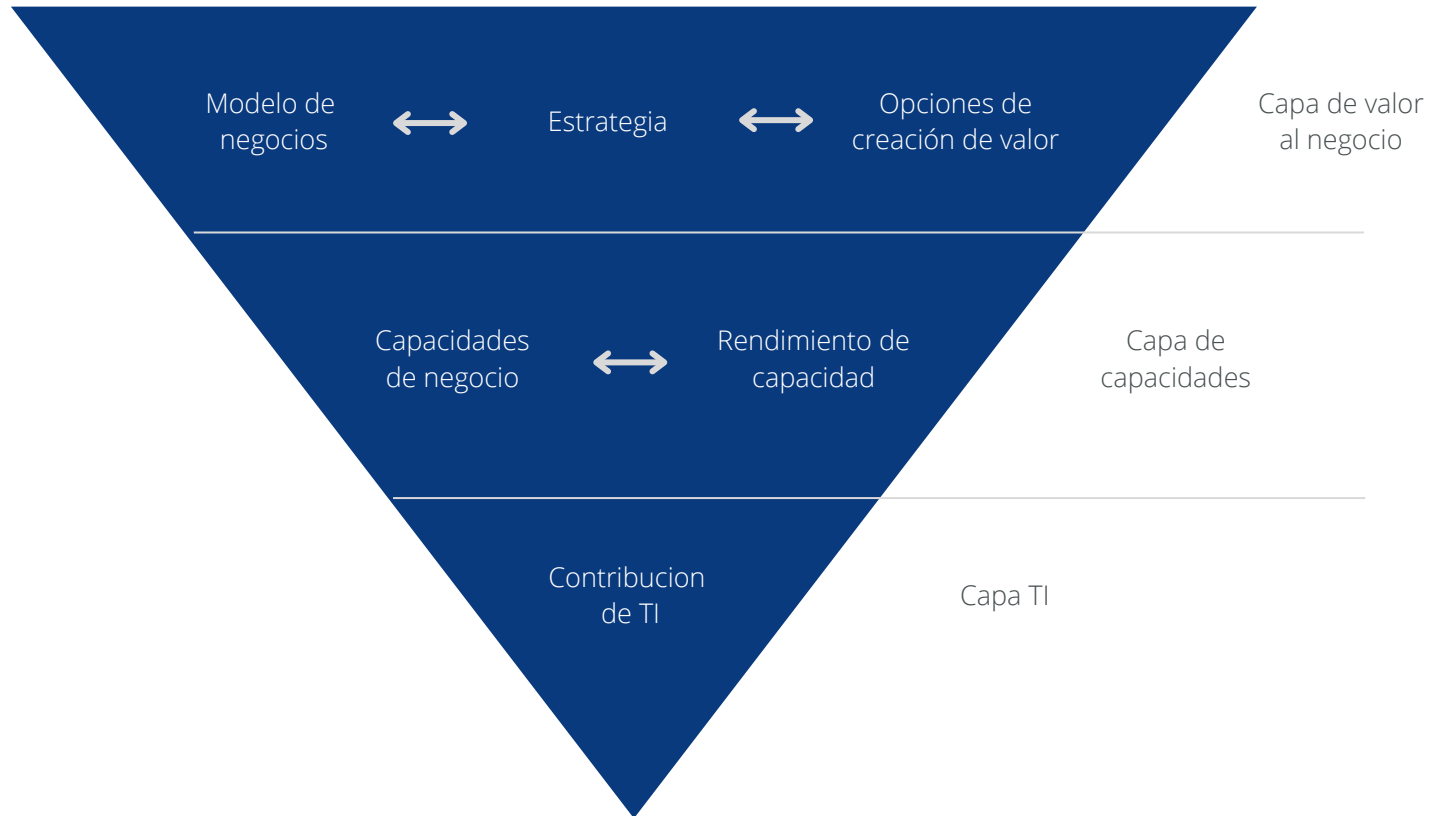
Tu estrategia de Observabilidad puede evolucionar hacia una cultura completa de observabilidad en tu organización, fomentando la curiosidad de los equipos para colaborar sobre la base de una comprensión común e íntima del funcionamiento de los sistemas del negocio digital.

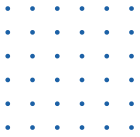
Tal cultura conduce a una mayor competitividad para el negocio, ya que el desempeño mejora constantemente.





Jerarquía de objetivos de valor comercial





Puntos cardinales de una estrategia de Observabilidad

1 Definir lo que importa para el negocio

El monitoreo de TI consciente es un habilitador de la observabilidad del negocio.

Descubre las capacidades empresariales clave para crear valor y competitividad, comprende las prioridades y necesidades de los sistemas, servicios y capacidades clave que sustentan el rendimiento empresarial.

2 Hacer visibles los sistemas clave a pesar de la complejidad

Hacer que tus sistemas sean observables requiere "cooperación", tanto entre herramientas como entre equipos.

Necesitas datos de una gran diversidad de fuentes, y luego consolidarlos y correlacionarlos para hacer al sistema observable en tiempo real.

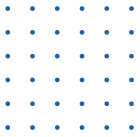
Piensa en datos de red, servidores virtuales, servicios en la nube, contenedores, servicios de terceros, middleware, análisis de la experiencia del cliente, entre otras.

Construir una plataforma de observabilidad requiere herramientas que puedan interconectarse, e intercambiar y trabajar con un conjunto de datos comunes.

3 Desconectar el ruido para centrarse en lo que afecta la experiencia y el rendimiento

Hacer que el sistema sea observable implica discriminar entre aprovechar rastros, registros y "escuchar" esas fuentes de datos individualmente. El comprender el comportamiento de los datos hace más fácil profundizar en el problema subyacente, que puede ser puramente técnico.

La Observabilidad también implica saber exactamente qué necesita el sistema y cuándo lo necesita para funcionar de manera óptima.



Puntos cardinales de una estrategia de Observabilidad

Estos conocimientos son útiles más allá del ámbito de I&O. *DevOps* y *SRE* se están convirtiendo en los principales usuarios de los datos recopilados inicialmente por los equipos de *ITOps*, utilizando una plataforma compartida que contribuye a que el negocio sea observable.

4

Aprender constantemente del comportamiento del sistema aplicando AI y ML para aumentar las capacidades humanas

Hay que tener presente que los patrones anormales no se traducen necesariamente en la degradación del servicio, y que inclusive, indicadores verdes pueden ocultar a usuarios furiosos.

Aprovecha la inteligencia artificial y el aprendizaje automático para ayudar a los equipos a aprender del sistema y superar los límites de los umbrales generados por humanos.

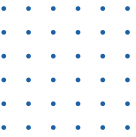
¿Cómo implementar una estrategia de Observabilidad?

Desarrollar una estrategia de observabilidad es relativamente fácil, pero **implementar una cultura de observabilidad es una historia completamente diferente.**

Esta aventura puede implicar cambiar una cultura de silos, donde cada uno tiene su experiencia y su forma de trabajar. De hecho, permitir la observabilidad significa adoptar estándares y prácticas comunes.

Aquí es donde puede valer más la pena usar un enfoque modular para construir una plataforma de observabilidad, eligiendo herramientas que puedan interconectarse, compartir datos y reducir el ruido innecesario.

Inclusive, puede que no sea necesario dejar de lado las herramientas favoritas o comenzar desde cero con soluciones desconocidas.



Beneficios de una estrategia que permita la Observabilidad Empresarial

La observabilidad se trata de hacer que el sistema sea más "inteligente" a través del aprendizaje constante de su comportamiento.

La observabilidad contribuye a:

- Eficiencia mejorada, con métodos de trabajo unificados entre equipos. Todos leen y entienden el sistema de la misma manera, a partir de los mismos datos.
- Rentabilidad y competitividad empresarial, mediante la gestión óptima de la experiencia del usuario y los costos de infraestructura.
- Diagnóstico más rápido de las causas que producen los problemas que afectan el rendimiento.
- Construir un conjunto de conocimientos comunes que puedan ser consultados a voluntad, para comprender y planificar mejor el sistema.

En resumen:

La Observabilidad persigue obtener una conciencia constante del negocio a través de una comprensión profunda del funcionamiento de sus sistemas digitales.

Una parte esencial de una estrategia de observabilidad es el monitoreo de *ITOps*, que recopila datos de toda la empresa, brinda visibilidad en el contexto comercial y se interconecta con otras herramientas de TI, desde *BI* hasta *DevOps*.



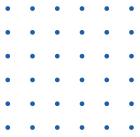


#

4

Capacidades y características que permiten la Observabilidad empresarial





Evita las trampas detrás del monitoreo de TI

Hoy en día, una empresa tiene el mismo rendimiento que el que tienen sus sistemas digitales.

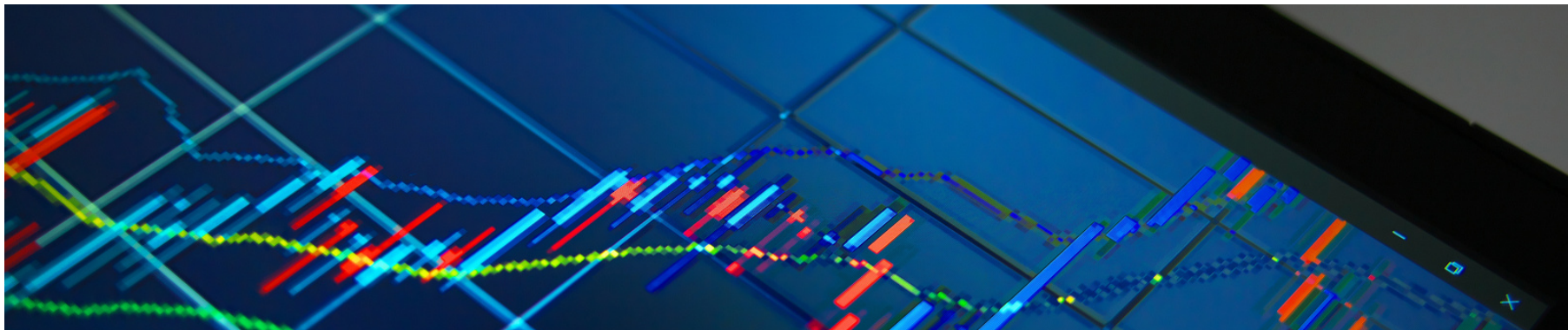
Y aquí es clave el monitoreo de TI, que proporciona la plataforma de referencia para vigilar y refinar continuamente el rendimiento de la infraestructura y los servicios que permiten las interacciones comerciales de extremo a extremo.

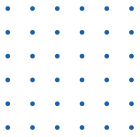
En resumen, observar los sistemas es observar el negocio.

Sin embargo, si estás tratando de apoyar la estrategia de observabilidad de tu organización debes asegurarte de no caer en 3 trampas que siempre hay detrás del monitoreo de TI:

- La no integración.
- El uso de datos inútiles.
- Manejar datos sin valor comercial.

Controlando estos aspectos, diriges tu estrategia hacia el éxito.

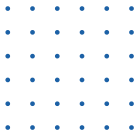




5 habilidades clave de monitoreo de TI para respaldar la Observabilidad comercial

- 1 Mantener una configuración de monitoreo constante y actualizada, desde la heredada que ejecuta las aplicaciones de ayer, hasta los clústeres de microservicios de nube privada recién lanzados.
- 2 Estar "presente" en cualquier lugar donde se encuentre la empresa y donde interactúe con los usuarios y clientes.
- 3 Mapeo de la cadena completa de servicios que ejecutan procesos comerciales, de principio a fin.
- 4 Monitoreo de procesos comerciales de extremo a extremo, en lugar de piezas de infraestructura no relacionadas, asistido por *IA* y *ML*.
- 4 Crear y compartir automáticamente vistas, informes, y tableros que muestran cómo los resultados digitales han producido resultados comerciales, compartiendo esta información con todas las partes interesadas.





Capacidades estratégicas de operación de TI de alta prioridad

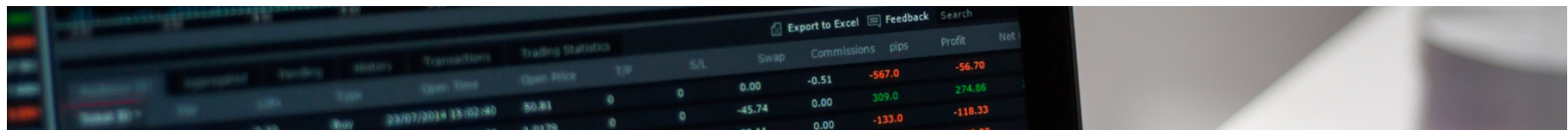
En una encuesta reciente, la mayoría de los encuestados (73 %) informaron sobre la falta de visibilidad en el desempeño de TI y los niveles de servicio. Sin embargo, la buena noticia fue que obtener esa visibilidad era una prioridad principal para la estrategia de TI de su organización.

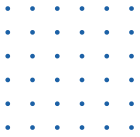
De hecho, en esa encuesta se observa que las organizaciones estaban adoptando en gran medida las capacidades y funcionalidades estratégicas que respaldan una estrategia de observabilidad empresarial.

DevOps, PlatformOps y BusinessOps comparten estas prioridades estratégicas

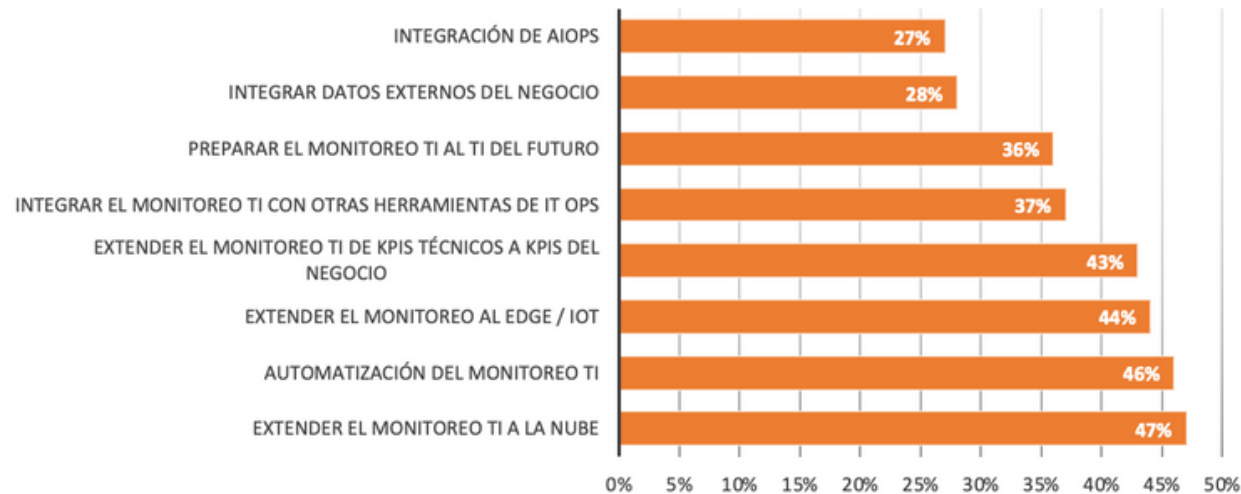
La alta prioridad otorgada a las capacidades de monitoreo de TI en la mayoría de las organizaciones, destaca el hecho de que el monitoreo de TI se está convirtiendo en una capa esencial en la plataforma de observabilidad empresarial y que es el enfoque más costo-efectivo para monitorear los KPI comerciales. Del mismo modo, ayuda de manera proactiva a gestionar la salud y el rendimiento del sistema TI.

Este conocimiento ahora también se comparte con *DevOps*, *PlatformOps* y *BusinessOps*, para que puedan comprender la infraestructura de la que depende el servicio comercial que diseñan e implementan. Así como también, vigilar constantemente el impacto de la infraestructura en el rendimiento general.





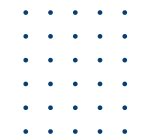
¿Cuáles son las principales prioridades del monitoreo TI para el período 2021 - 2023?



(*) Fuente: "Preparing for the Future of IT Monitoring: How to Ensure your IT is Growing Sustainably".

Si implementas el monitoreo de TI, debes evitar caer en 3 trampas: no integración, datos inútiles y que no aporten al negocio.

Es crucial mantener la configuración actualizada, estar en todos los lugares donde el negocio esté presente, tener un mapeo completo de los servicios que ejecutan procesos comerciales, contar con un monitoreo de extremo a extremo y compartir automáticamente reportes y tableros con todas las partes interesadas.



Conclusión

Las IT Ops son habilitadoras de la Observabilidad

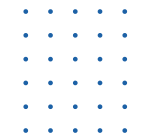
Hoy en día, administrar una organización digital requiere un enfoque multifacético y un continuo de soluciones.

Los equipos multidisciplinarios están utilizando datos para brindar un servicio de TI óptimo e imparable.

DevOps innova constantemente, tanto en operaciones como en software; *PlatformOps* entrega y escala constantemente plataformas de autoservicio; y *BusinessOps*, hacia el final de la línea, implementa y compara experiencias de usuario, averiguando con las partes interesadas del negocio los impactos incluso más pequeños en la competitividad y la rentabilidad.

Las operaciones de TI, a través del monitoreo de la infraestructura, tienen su propio papel que desempeñar para habilitar la observabilidad comercial, junto con una serie de soluciones complementarias que constituyen la observabilidad empresarial.

Esta es la nueva red de seguridad que permite que la infraestructura altamente dinámica y elástica y las aplicaciones innovadoras cumplan sus promesas: operaciones ultracompetitivas y mejores experiencias del cliente (CX).



Sobre Valuetech

Desde el 2001 ofrecemos herramientas y capacidades innovadoras para hacer que las transformaciones digitales sean más rápidas y efectivas.

Desde ese entonces hemos implementado numerosas soluciones y proyectos tecnológicos de alto valor agregado que han permitido a nuestros clientes conectar documentos, procesos, plataformas y personas.

Nos distingue nuestro equipo humano y enfoque en el cliente, buscando automatizar procesos que contribuyan en forma relevante a su negocio.

¿Te interesa conocer cómo podemos sumar valor a tu organización?

Contáctanos



INFORMACIÓN DE CONTACTO

Casa Matriz

Antonia López de Bello 172 Segundo Piso

Teléfono

+56 2 2390 5600

Email

ventas@valuetech.cl