



Un paso más hacia la optimización del servicio: La nueva automatización de la Operación en El Corte Inglés

Vicente de la Cruz

El Corte Inglés



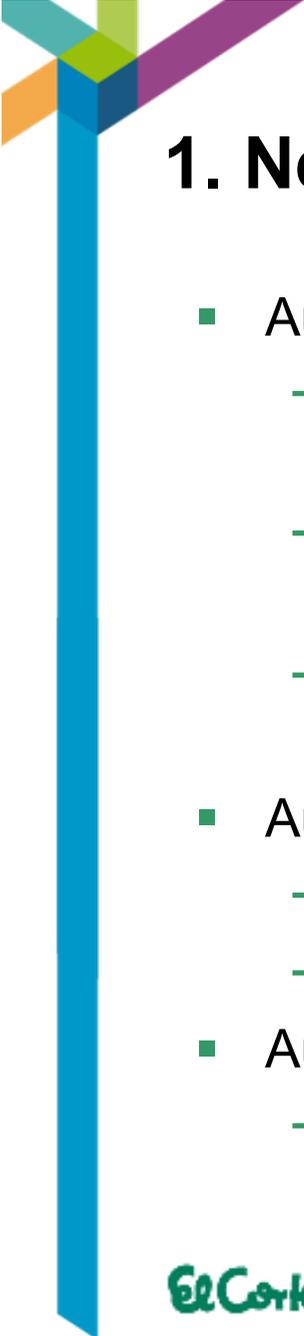
Objetivo de la sesión

En esta ponencia se describirá la solución implantada en El Corte Inglés para la automatización de tareas de operación TI.

Se compartirán los resultados, beneficios obtenidos, el impacto técnico, organizativo y de procesos observado tras varios meses de explotación.

Además de la experiencia y las lecciones aprendidas en el proyecto de construcción e implantación de la solución.

1. Necesidad
2. Solución
3. Resultados
4. Beneficios
5. Lecciones aprendidas



1. Necesidad

- Automatizar las Operaciones
 - Un aumento exponencial en número y complejidad de la operación.
 - Se necesita además disponer de métricas e indicadores sobre las acciones realizadas y su nivel de efectividad.
 - Mayor exigencia de niveles de servicio, que requieren intervenciones rápidas y sin errores.
- Automatizar la gestión de los eventos
 - Integración y automatización
 - Gestión inmediata
- Automatizar la gestión de cambios preautorizados
 - Ejecución técnica

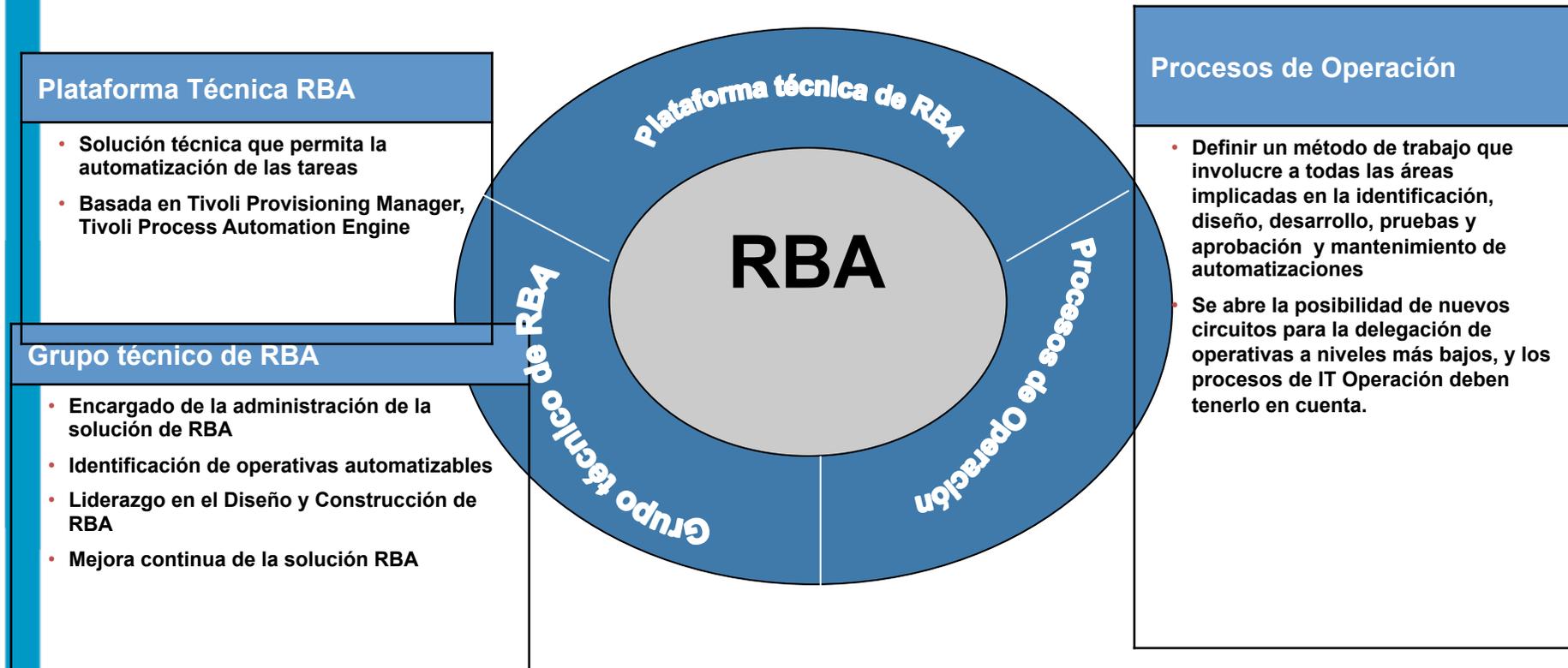


2. Solución

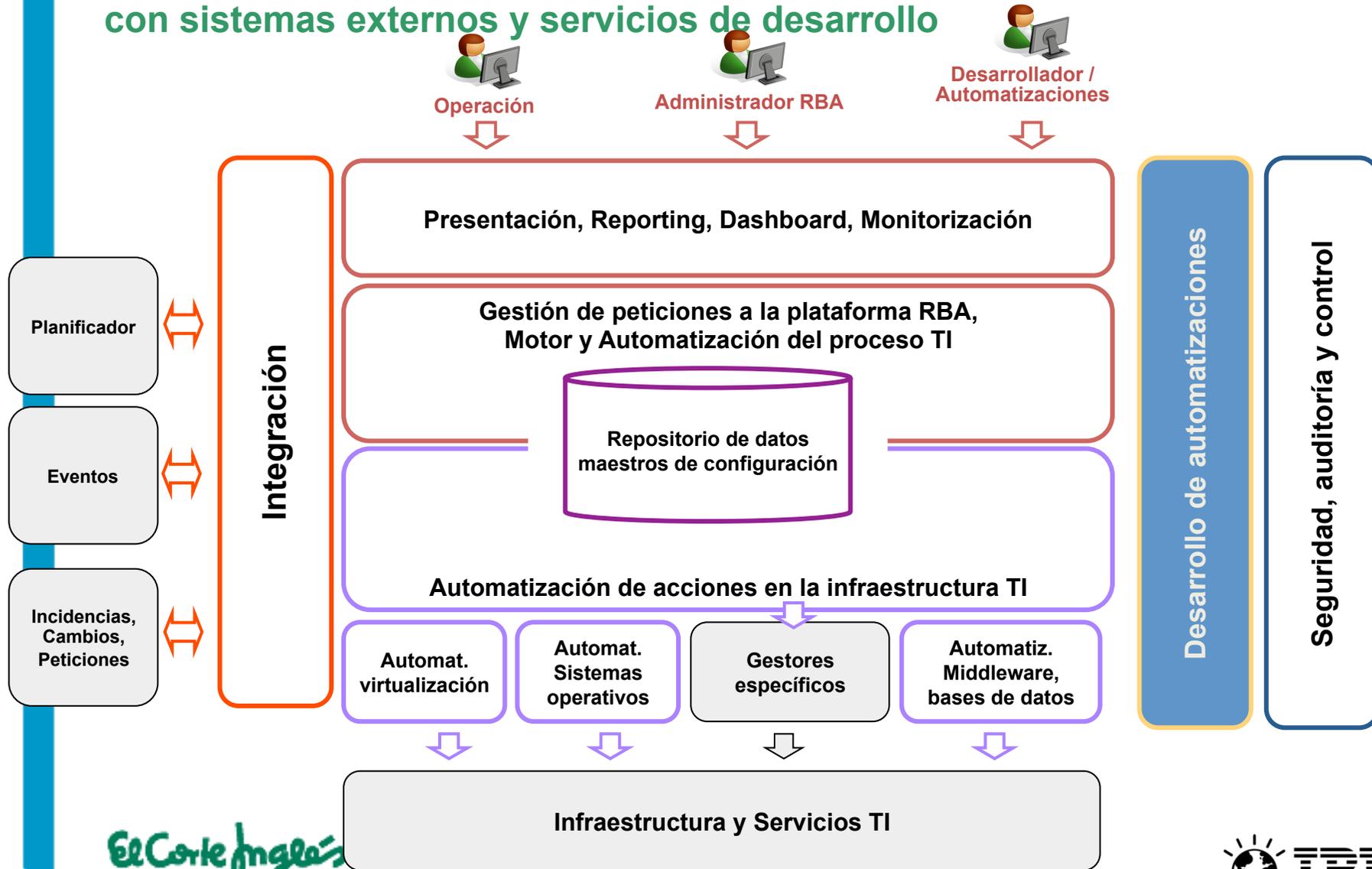
Una única Solución

- Aplicación integrada.
- Automatización de principio a fin.
- Cuatro formas diferentes de disparo.
 - Automática
 - Planificada
 - Petición
 - Manual
- Apertura automática de incidencias.
- Una única consola de seguimiento.
- Ejecución de informes.

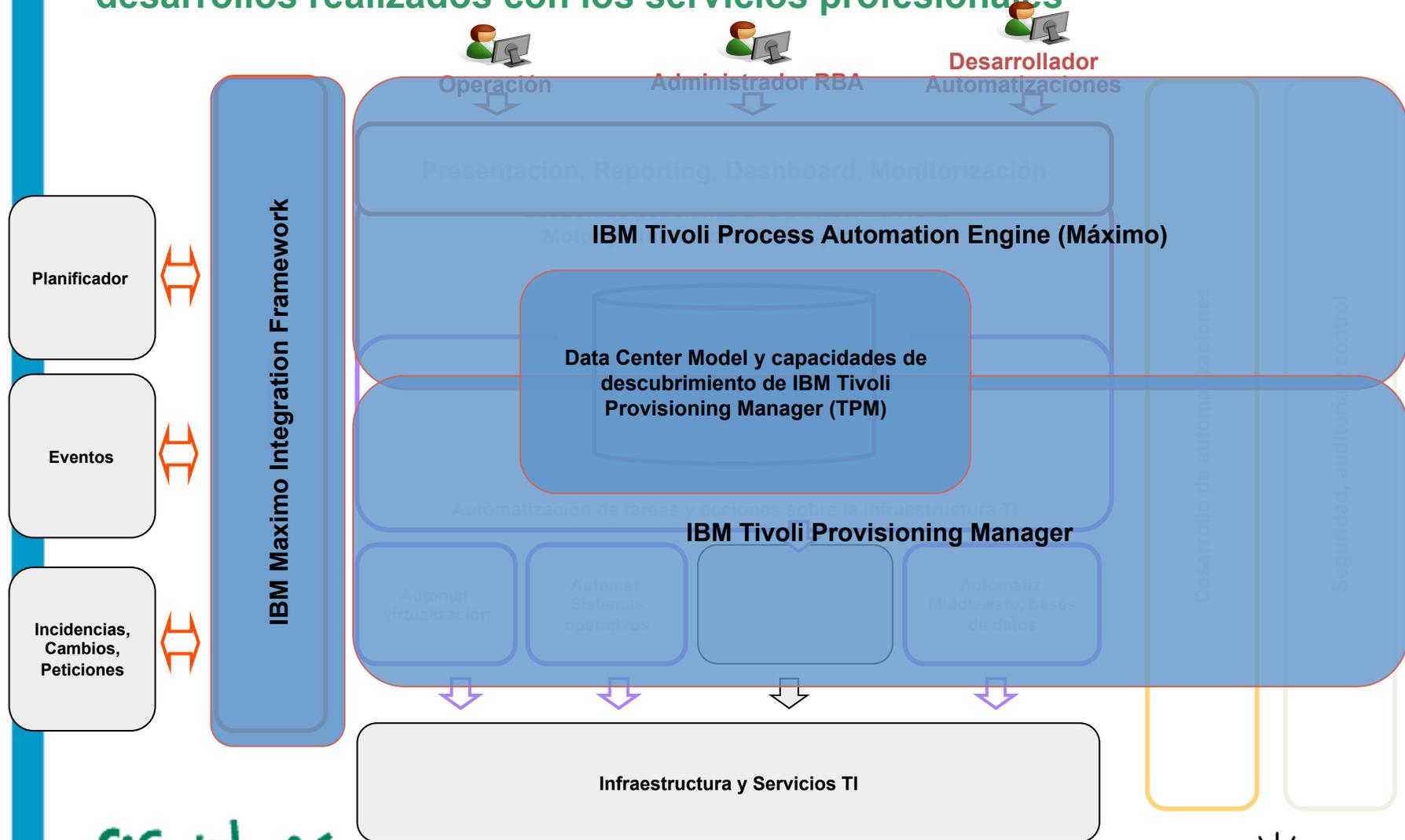
La solución RBA implantada considera no únicamente los aspectos técnicos, sino también los humanos y organizativos relacionados con la automatización de la operación

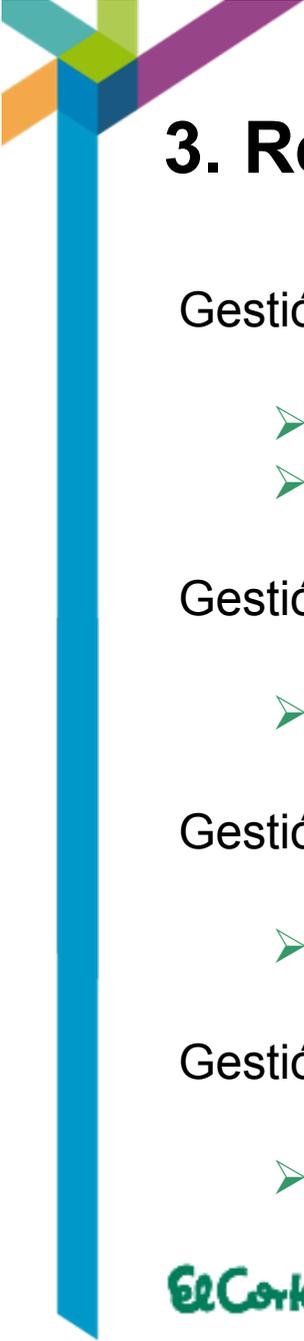


La plataforma técnica RBA incluye niveles de acceso y gestión de tareas sobre la infraestructura, niveles de flujo, aspectos de integración con sistemas externos y servicios de desarrollo



Estos bloques funcionales han sido cubiertos con capacidades de productos Tivoli de IBM, complementados con configuraciones y desarrollos realizados con los servicios profesionales





3. Resultados

Gestión Automática de Operativas

- Recuperación de tiempo
- Eficacia 100%

Gestión Automática Eventos

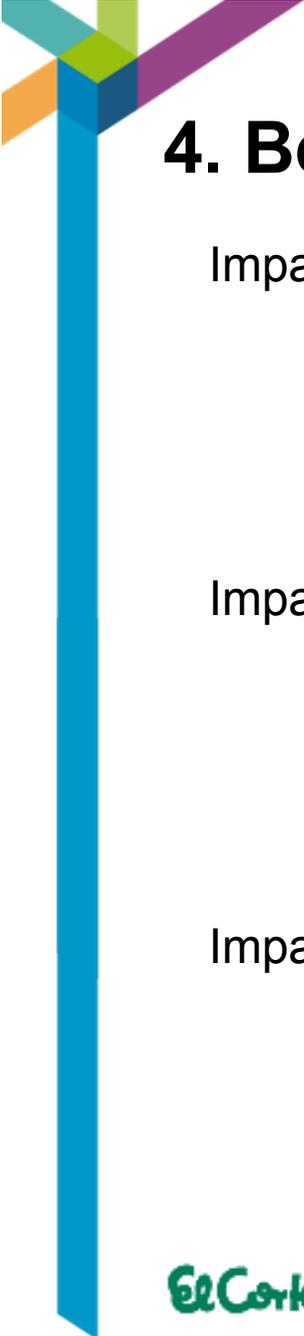
- Rapidez en la actuación y Gestión inmediata

Gestión Automática de Incidencias

- Operaciones automáticas, integradas con Gestión de Incidencias

Gestión Automática de Cambios

- Ejecución Inmediata de la solicitud



4. Beneficios

Impacto Técnico

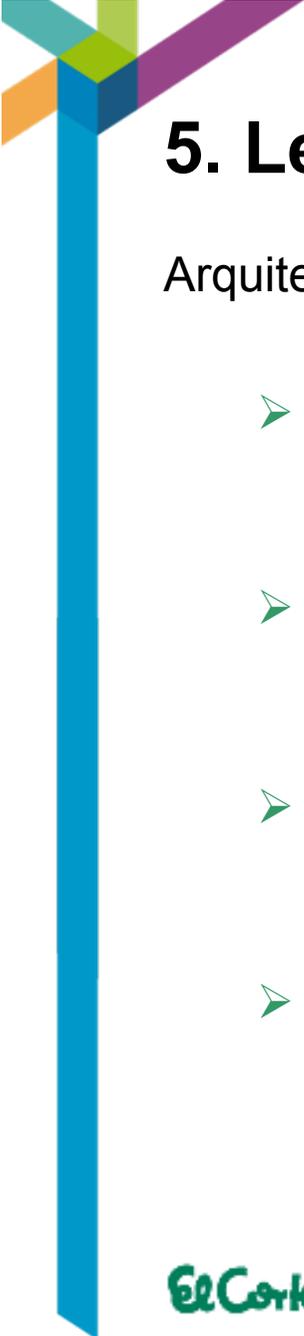
- Método de trabajo
- Regeneración de la documentación
- Estandarización de la documentación

Impacto Organizativo

- Compromiso de la Dirección
- Nueva visión de todas las áreas de Sistemas de Información
- Aceptación de nuestros usuarios

Impacto de Procesos

- Automatización de la integración de procesos TI
- Maduración en el Proceso de Gestión de Eventos



5. Lecciones aprendidas

Arquitectura:

- Fundamental disponer de un repositorio de datos de configuración – CMDB
- Independizar los distintos niveles de la arquitectura para facilitar la reutilización, la sustitución, e incorporación de componentes
- Buscar soluciones abiertas que permitan la integración con sistemas de gestión existentes
- Las automatizaciones/runbooks son pequeños desarrollos, y como tal deben tener un ciclo de vida soportado por las herramientas y utilidades necesarias



5. Lecciones aprendidas

Diseño:

- Necesidad imperiosa de estandarización y normalización en la infraestructura, aplicaciones y configuraciones
- Establecer criterios de diseño de las automatizaciones que agilicen y faciliten su diseño y construcción
- Casi todo es automatizable, pero no siempre compensa la complejidad técnica con el retorno
- No reinventar la rueda, utilizar las capacidades de automatización presentes en otras herramientas y sistemas especializados

Ejemplo : lanzamiento manual de un RunBook

The screenshot displays a web application interface with several panels:

- Inbox / Assignments:** A table with columns 'Descripción', 'Application', and 'Ruta'. It shows a message: "No se han encontrado asignaciones para ANDRINO ARIAS".
- RBA Operador - Aplicaciones:** A sidebar menu with options like 'Create RBA Request', 'RBA Service Requests', 'RBA Work Order Tracking', 'Workflow Administration (Advanced)', 'Estado de flujo de trabajo de suministro', and 'Seguimiento de tareas de suministro'. A 'Create RBA Request' button is visible.
- RBA Desarrollo - Aplicaciones:** A sidebar menu with options like 'Process Artifact Generator', 'Controladores de dispositivo', 'Categorías de controladores de dispositivo', 'Valores globales de suministro', 'Workflow Designer (Advanced)', 'Workflow Administration (Advanced)', 'Flujos de trabajo de suministro', 'Estado de flujo de trabajo de suministro', 'Scripts de automatización', 'Acciones', 'Clasificaciones', 'Escalabilidades', and 'Configuraciones de descubrimiento'.
- TPM DCM Object:** A table with columns 'Id', 'Dcm Object', and 'DCMOBJECTTYPE.DESCRPTION'. It lists various system objects like 'Favorite Computers', 'Favorite Software', 'SOX Group', 'Deployment Engine Service Access Point', and 'SSH Service Access Point'.
- RBA Peticiones de Servicio:** A table with columns 'ID', 'Runbook', 'Origen', 'Summary', 'Status', 'Rbstatus', and 'Creation Date'. It lists several service requests, all with a status of 'RESOLVED' and a warning level.
- RBA Runbooks Activos:** A table with columns 'Workflow ID', 'Process', 'Start Time', and 'Workflow Originator'. It shows 'No se encontraron datos.' (No data found).
- RBA Runbooks:** A table with columns 'Workflow ID', 'Process', 'Start Time', 'Workflow Originator', 'Owner ID', and 'Owner Table'. It lists several runbooks with their respective start times and owners.
- RBA Tareas de TPM:** A table with columns 'Id', 'Workflow Name', 'Error Message', and 'Create Datetime'. It lists several tasks with their workflow names and creation times.

The interface also includes a top navigation bar with 'Centro de inicio - Mozilla Firefox', a search bar, and a footer with system information like 'Madrid, España: 20°C' and '10:08 martes'.



Thu May 17 08:37:23 GMT+02:00 2012	POS 001	checkapertura:SUCCESS	
Thu May 17 08:37:25 GMT+02:00 2012	POS 006	checkapertura:SUCCESS	
Thu May 17 08:37:20 GMT+02:00 2012	POS 010	checkapertura:ERROR	porcentaje_max_tpv_en_carga<15%:ERROR:22%(68/297)
Thu May 17 08:34:27 GMT+02:00 2012	POS 011	Centro comercial cerrado	
Thu May 17 08:37:20 GMT+02:00 2012	POS 079	checkapertura:SUCCESS	
Thu May 17 08:37:16 GMT+02:00 2012	POS 081	checkapertura:SUCCESS	
Thu May 17 08:34:04 GMT+02:00 2012	POS 098	Centro comercial cerrado	
Thu May 17 08:39:53 GMT+02:00 2012	POS 0A2	checkapertura:ERROR	porcentaje_max_tpv_en_carga<15%:ERROR:25%(42/168)
Thu May 17 08:33:55 GMT+02:00 2012	POS 0AA	Centro comercial cerrado	
Thu May 17 08:37:53 GMT+02:00 2012	POS 0AC	checkapertura:ERROR	ip_servidor_tienda.3(128.215.160.253):ERROR
Thu May 17 08:37:26 GMT+02:00 2012	POS 0AD	checkapertura:ERROR	porcentaje_max_tpv_en_carga<15%:ERROR:99%(178/179)
Thu May 17 08:36:52 GMT+02:00 2012	POS 091	checkapertura:SUCCESS	
Thu May 17 08:36:53 GMT+02:00 2012	POS 0AG	checkapertura:ERROR	backup:ERROR
Thu May 17 08:37:31 GMT+02:00 2012	POS 084	checkapertura:SUCCESS	
Thu May 17 08:38:16 GMT+02:00 2012	POS 082	checkapertura:SUCCESS	
Thu May 17 08:37:39 GMT+02:00 2012	POS 0A0	checkapertura:SUCCESS	
Thu May 17 08:37:08 GMT+02:00 2012	POS 0AK	checkapertura:ERROR	backup:ERROR
Thu May 17 08:37:09 GMT+02:00 2012	POS 016	checkapertura:SUCCESS	
Thu May 17 08:37:21 GMT+02:00 2012	POS 0JV	checkapertura:SUCCESS	