



Agiliza la adopción de la automatización con una comunidad de práctica

Índice

Introducción

Capítulo 1:

Define tu estrategia de automatización

Capítulo 2:

Crea una comunidad de práctica para la automatización

Capítulo 3:

Impulsa el progreso de tu CoP

Capítulo 4:

Mide los resultados y el éxito

¿Todo listo para comenzar tu CoP?



Introducción

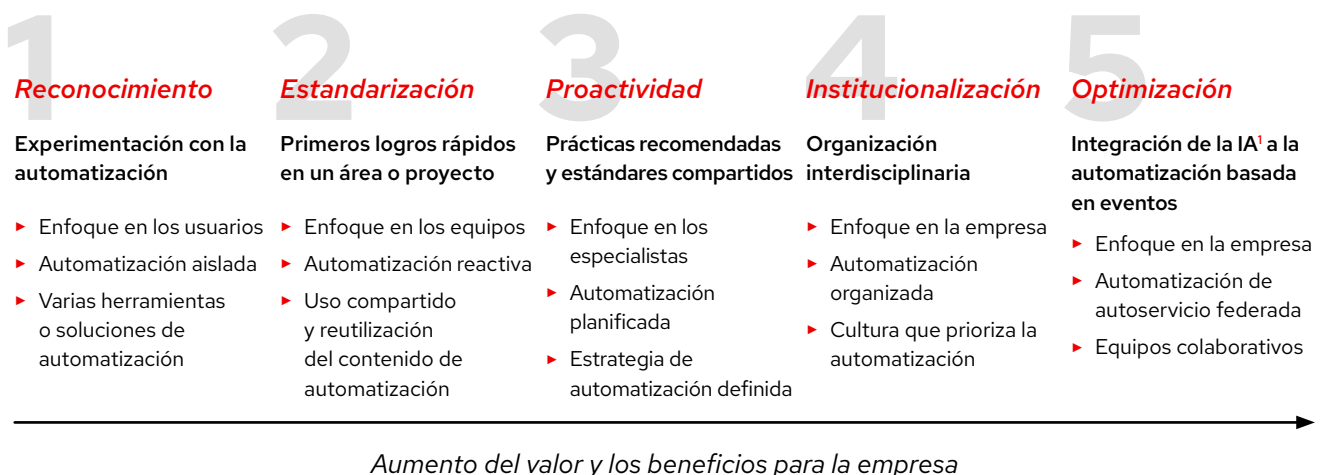
La adopción de la automatización es un proceso que consta de muchas etapas. ¿Qué sucedería si hubiera una forma de agilizar la adopción en toda la empresa y obtener más beneficios en menos tiempo?

Una de las preguntas más frecuentes de los clientes de **Red Hat Ansible Automation Platform** es "¿cómo puedo acelerar la adopción de la automatización en mi empresa?". Muchas empresas de TI se paralizan en algún momento del proceso a pesar de que adquieren habilidades en el uso de la tecnología. Por lo general, estas empresas logran algunos éxitos al automatizar tareas o procesos al principio, pero no alcanzan las últimas etapas de consolidación de la automatización, en las que equipos interdisciplinarios implementan flujos de trabajo organizados, activan la automatización basada en eventos en las operaciones de TI o diseñan infraestructuras con capacidad de autorregeneración. Además, suelen desconocer por qué no obtienen los beneficios que esperaban de su inversión en automatización y, lo que es más importante, no saben qué hacer al respecto. Red Hat está aquí para ayudarte.

Si bien la automatización aporta valor en cada etapa del proceso, los beneficios más significativos, como el aumento de la productividad y la rentabilidad, la optimización de la estrategia de cumplimiento normativo y de prevención de riesgos y la mayor confiabilidad del sistema, generalmente se obtienen cuando las empresas alcanzan las últimas etapas de automatización.

En esta guía, ofrecemos una serie de recomendaciones para agilizar la adopción de la automatización en toda la empresa. Primero, definiremos una estrategia de automatización viable y, luego, explicaremos cómo diseñar y fomentar una comunidad de práctica (CoP) de automatización para expandir la adopción e impulsar la colaboración y la conexión.

Etapas de la consolidación de la automatización



Capítulo 1

Define tu estrategia de automatización

¿Toda tu empresa de TI se ajusta a una estrategia y un plan de automatización claros? ¿Todos los equipos comparten esa misma estrategia de automatización? ¿Se alienta a los usuarios de la automatización a adoptar los cambios culturales y de procedimiento necesarios para lograr una adopción generalizada?

En este capítulo, analizaremos un conjunto de preguntas que los equipos de **Red Hat Consulting** utilizan para orientar a los clientes de Ansible Automation Platform en las primeras etapas del proceso de automatización. Durante las sesiones de exploración, nuestros consultores reúnen a un equipo interdisciplinario que incluye integrantes de los equipos de desarrollo de aplicaciones, operaciones, ingeniería y línea de negocios. Juntos, reflexionan sobre los objetivos y los desafíos actuales dentro de la empresa y los analizan.

¿Qué resultados empresariales deseas lograr?

¿Quieres mejorar el retorno sobre la inversión (ROI) o la productividad de la TI? ¿Qué importancia tienen la seguridad y la confiabilidad en tu empresa? Es posible que no hayas cumplido con los acuerdos de nivel de servicio (SLA) de las solicitudes de seguimiento de incidentes o que los procesos de configuración manual de la red sean demasiado lentos o requieran mucho tiempo. ¿La automatización podría ayudarte a agilizar un proyecto de migración a la nube que se encuentra paralizado?

Comenzar con los resultados finales deseados puede facilitar a los equipos la planificación de los pasos necesarios para implementar con éxito tu estrategia de automatización. No está de más aclarar que debes documentar tu estrategia en detalle y compartirla con los demás para que todos comprendan los motivos de la automatización y la importancia de las actividades necesarias.

RECOMENDACIÓN:

Aprende a agilizar la automatización en toda la empresa con Red Hat Services.

Lee el ebook.

¿Las iniciativas de automatización actuales te ayudan a alcanzar los objetivos empresariales?

La evaluación de las iniciativas actuales de automatización es un paso fundamental para garantizar que el proceso de adopción sea exitoso. Pide a todos que anoten sus principales casos prácticos de automatización y, luego, analiza si puedes relacionarlos directamente con tus principales resultados empresariales. Aquellas iniciativas que no lo hacen resultan ineficaces y pueden dificultar la adopción y el uso adecuado en toda la empresa. En general, la expansión de la automatización en la empresa no depende tanto de la cantidad total de tareas o sistemas automatizados, sino más bien de que los proyectos de automatización ofrezcan los resultados deseados.

¿Has adoptado un enfoque que priorice la automatización?

Para impulsar la transformación a través de la automatización, la mayoría de las empresas deberán adaptar y cambiar algunos comportamientos en toda la empresa. Por ejemplo, deberás establecer una filosofía que priorice la automatización en toda la empresa. En la práctica, esto implica examinar cada uno de los procesos actuales, teniendo en cuenta la automatización, y adaptarlos en función de ello. Sabrás que tu empresa ha adoptado un enfoque que prioriza la automatización cuando los equipos la planifiquen de modo habitual al comienzo de los proyectos, se sientan cómodos escribiendo contenido para su aplicación y la utilicen para resolver problemas dondequiera que surjan.

¿Tienes una cultura de colaboración y confianza entre los equipos?

La confianza y la colaboración son fundamentales para definir flujos de trabajo de automatización completos que incluyan todas las áreas y las funciones de la empresa. Se requiere tiempo y paciencia para eliminar los obstáculos entre los equipos, en especial si los eventos pasados generaron diferencias entre ellos. Hay muchas maneras de impulsar la cooperación y la confianza entre los equipos, por lo que la adecuada dependerá de las características específicas de tu empresa. Por ejemplo, algunas empresas asignan desarrolladores e ingenieros de plataformas en los mismos equipos para simplificar la comunicación y garantizar que el personal de cada función comprenda el punto de vista de los demás. Como mínimo, todos los equipos involucrados deben ponerse de acuerdo para resolver los problemas identificados durante la evaluación del proceso de automatización y trabajar para lograr los mismos objetivos generales.

RECOMENDACIÓN:

Descubre la manera en que Mapfre, un grupo asegurador internacional, abordó esta evaluación en su empresa.

[Mira el video.](#)

.....

RECOMENDACIÓN:

Descubre la manera en que Navy Federal Credit Union desarrolló una cultura de automatización e identifica formas de promover un cambio de mentalidad en tu propia empresa.

[Mira el video.](#)

.....

RECOMENDACIÓN:

Recuerda que la adopción de la automatización es un proceso permanente, no un objetivo final. Recomendamos abordar este proceso con el objetivo de desarrollar los procesos de forma constante e identificar las áreas que deben mejorarse con el tiempo.

Capítulo 2

Crea una comunidad de práctica de automatización

Una comunidad de práctica (CoP) de automatización es un conjunto de personas que se reúnen para compartir ideas, contenido de Ansible, experiencias, preguntas y prácticas recomendadas en torno a la automatización.

Gracias a una CoP, estas personas pueden ampliar sus habilidades, aprender unas de otras y encontrar nuevas formas de colaboración. Además, una CoP crea un espacio para acceder al contenido de automatización y contribuir con él, de modo que los equipos puedan ejecutar este proceso de manera confiable y repetible.



Ventajas para los líderes empresariales de TI

- ▶ Reduce la falta de personal capacitado en la automatización de la TI y sus limitaciones.
- ▶ Identifica y resuelve los procesos lentos e ineficientes.
- ▶ Fomenta la colaboración y las conexiones entre los equipos.
- ▶ Reduce el trabajo manual para que los equipos puedan centrarse en la resolución de problemas y la innovación.
- ▶ Disminuye la dependencia de código no probado de repositorios públicos que puede causar problemas de rendimiento o seguridad.
- ▶ Crea estándares y procesos empresariales uniformes.

Ventajas para los especialistas en automatización

- ▶ Mejora la eficiencia al compartir las prácticas recomendadas y los playbooks de Ansible.
- ▶ Transmite tu experiencia y conocimientos a colegas y equipos de liderazgo.
- ▶ Mejora y amplía tus habilidades.
- ▶ Trabaja en proyectos más apasionantes, gratificantes e innovadores.
- ▶ Gana más tiempo libre y aumenta la productividad y la eficacia.
- ▶ Desarrolla relaciones entre los equipos.

Comparación entre la comunidad de práctica y el centro de excelencia

Otro término habitual cuando se habla de la adopción de tecnología y el cambio empresarial es *centro de excelencia (CoE)*. Tanto los CoE como las CoP fomentan el aprendizaje y la colaboración dentro de una empresa, aunque hay diferencias clave en la estructura, los objetivos y los enfoques que se utilizan. Por lo general, los CoE se centran en impulsar la calidad y la innovación en un área específica, mientras que las CoP se centran en promover la colaboración y el intercambio de conocimientos entre varios equipos o áreas. Por otro lado, las CoP suelen ser más informales y no estar estructuradas, aunque hay enfoques recomendados y reglas de participación.

	Comunidad de práctica	Centro de excelencia
Objetivo	Ofrecer información y promover el intercambio de contenidos y conocimientos más allá de los límites de la empresa	Ofrecer liderazgo, experiencia y respaldo para definir las prácticas recomendadas y los estándares de la empresa
Estructura	Informal y orgánica, con la posibilidad de que cualquier persona de la empresa participe	Formal, con criterios y requisitos específicos para unirse
Participación	Fomentada en todas las funciones, disciplinas y departamentos	Limitada a un área o equipo específico, por ejemplo, la automatización de la red
Enfoque	Compartir y utilizar los recursos y el contenido de automatización en toda la empresa	Establecer una cultura de automatización que sirva de marco de referencia para el resto de la empresa
Éxito	Compartir experiencias y aprendizajes para mostrar valor y generar apoyo interno	Compartir experiencias y aprendizajes para mostrar valor y generar apoyo interno

Muchas empresas comienzan el proceso de automatización con un CoE formal para establecer y documentar los estándares de la empresa. Una vez que se establecen los estándares, los controles de acceso y el criterio de control, el CoE suele convertirse en una CoP de automatización, de modo que otros equipos puedan compartir y utilizar los recursos y el contenido.

RECOMENDACIÓN:

Descubre la manera en que Transunion expandió su CoE de automatización en toda la empresa.

Mira el video.

Primeros pasos con tu CoP

Hay muchas maneras de iniciar una CoP, pero las más efectivas tienen algunos elementos en común. Estos son algunos pasos recomendados para crear una CoP que pueda prosperar.

Paso 1: Identifica a las partes interesadas y los patrocinadores clave

Primero, identifica a las partes interesadas clave que respaldarán tu comunidad y participarán en ella. Busca personas de tu empresa que tengan experiencia en la automatización o estén interesadas en ella. Estos *promotores* pueden provenir de diferentes funciones y áreas. Por ejemplo, los equipos de operaciones de TI, los ingenieros de DevOps, los administradores de sistemas o incluso los gerentes que supervisan proyectos que dependen de la automatización pueden ser partes interesadas clave en tu comunidad.

Además, es importante obtener el apoyo de los patrocinadores ejecutivos para garantizar la longevidad del grupo. Los patrocinadores ejecutivos pueden proporcionar los recursos, la visibilidad y la legitimidad necesarios para ayudar a que crezca la CoP. También pueden promover la importancia de la automatización y ayudar a alinear los objetivos de la comunidad de práctica con objetivos organizacionales más generales.

Si es posible, reúne a las partes interesadas y los patrocinadores en persona para que interactúen durante la sesión de planificación inicial. De este modo, se facilita el intercambio de ideas y su implementación. El equipo principal de promotores interdisciplinarios de la automatización, que incluye especialistas en la materia (SME), arquitectos de TI y desarrolladores de automatización, debería estar presente en la primera reunión.

ACCIÓN: Reúnete con las partes interesadas y los patrocinadores potenciales para evaluar su interés en formar la CoP. Explica la importancia de la comunidad para mejorar las iniciativas de automatización de la empresa y proporcionar valor a largo plazo.

Paso 2: Determina tu misión y tus objetivos

Ahora es momento de establecer la misión de la CoP y acordar objetivos específicos. Es necesario comprender claramente ambos elementos antes de que la CoP pueda comenzar a trabajar. Tu misión define el propósito general de la CoP. Se trata de una declaración orientadora que responde a la siguiente pregunta: *¿Por qué existe esta comunidad?* Tu misión puede incluir la promoción de las prácticas recomendadas de automatización, el aumento de la eficiencia empresarial o la generación de innovaciones a través del conocimiento compartido.

Luego, establece objetivos claros y medibles. Estos objetivos deben alinearse con la misión de la comunidad y proporcionar un plan para el trabajo del equipo. Estos son algunos de los objetivos posibles:

- ▶ crear un repositorio de playbooks de Ansible reutilizables;
- ▶ organizar sesiones mensuales para intercambiar conocimientos;
- ▶ desarrollar estándares de automatización en toda la empresa;
- ▶ incorporar nuevos miembros e impulsar el desarrollo permanente de habilidades.

Por ejemplo, la CoP de automatización interna de Red Hat tiene dos objetivos principales:

- ▶ capacitar al personal sobre temas y proyectos de automatización;
- ▶ gestionar y seleccionar los recursos para la comunidad de Ansible Automation Platform en general, como la [biblioteca de prácticas recomendadas de automatización](#) y [Ansible Content Collections para la configuración como código](#).

ACCIÓN: Organiza un taller o una sesión de lluvia de ideas con las partes interesadas para definir la misión de la CoP y los objetivos alcanzables a corto y largo plazo de manera colaborativa. Asegúrate de que la misión coincida con los objetivos generales de la empresa e impulse la participación de los equipos.

Paso 3: Capta nuevos miembros

En lugar de dictar pautas, concéntrate en capacitar a los integrantes de la comunidad, ya que las CoP prosperan gracias a la apertura, la transparencia y la colaboración. Para cumplir con su misión, requieren que haya una variedad de perspectivas y experiencias. Reúne a miembros de muchos departamentos y equipos con diferentes niveles de experiencia. Fomenta la participación de profesionales no técnicos: los gerentes, los líderes de proyectos y el personal de operaciones pueden ofrecer información valiosa sobre el efecto de la automatización en los objetivos empresariales generales. Recuerda respetar las diferentes zonas horarias, los departamentos y las funciones dentro de la empresa.

ACCIÓN: Crea un plan de comunicación para invitar al personal de toda la empresa a unirse a la comunidad. Explica el valor de la participación y enfatiza que tanto los miembros técnicos como los no técnicos son bienvenidos.

Paso 4: Crea un repositorio central de conocimientos

Un elemento esencial de una CoP de automatización es un repositorio central de conocimientos donde los miembros pueden compartir recursos, playbooks y documentación. Este repositorio debe ser de fácil acceso para todos los miembros de la comunidad y estar organizado de manera que simplifique la búsqueda de información relevante.

Por ejemplo, tu repositorio puede incluir:

- ▶ scripts de automatización y playbooks de Ansible;
- ▶ prácticas recomendadas para la automatización y la gestión de tareas;
- ▶ documentación de los desafíos comunes y la forma en que se resolvieron;
- ▶ tutoriales y guías para los nuevos miembros de la comunidad que aprenden sobre la automatización.

El repositorio será un recurso valioso para la empresa, ya que facilitará la incorporación de nuevos miembros y la mejora de las habilidades de los miembros actuales.

ACCIÓN: Configura una plataforma de conocimientos compartidos, como una página wiki o una carpeta compartida, y alienta a los miembros a contribuir periódicamente.

RECOMENDACIÓN:

Descubre la manera en que ProRail creó una CoP de automatización interdisciplinaria.

[Lee el estudio de caso.](#)

Capítulo 3

Impulsa el progreso de tu CoP

El objetivo de las CoP es compartir conocimientos en toda la empresa. En este capítulo, abordamos algunas recomendaciones para que tu CoP crezca y prospere.

Organiza reuniones periódicas y sesiones de intercambio de conocimientos

Una vez que hayas definido la base de participantes de tu comunidad de práctica, es hora de comenzar a organizar reuniones periódicas y sesiones de intercambio de conocimientos. Establece un cronograma regular con agendas variadas y publícalo para que todos puedan consultarlo. La constancia es fundamental para mantener el interés de la comunidad, así que programa las sesiones con regularidad, ya sea de forma semanal, quincenal o mensual. Las sesiones pueden adoptar varias formas, como las siguientes:

- ▶ sesiones de preguntas y respuestas técnicas con los promotores de la automatización para compartir consejos y técnicas;
- ▶ demostraciones de casos prácticos o de proyectos de automatización específicos;
- ▶ presentaciones de usuarios actuales que muestran sus implementaciones y los beneficios derivados;
- ▶ talleres en los que los miembros pueden resolver desafíos en materia de automatización de manera colaborativa;
- ▶ presentaciones de ponentes invitados externos a tu empresa para compartir información y tendencias del sector.

Independientemente del formato de la sesión, recuerda lo siguiente:

- ▶ **Graba todas las sesiones** y pon los registros a disposición de quienes no puedan asistir. Consulta las grabaciones de las sesiones cuando lo necesites. Por ejemplo, una sesión sobre los primeros pasos con Ansible Automation Platform será muy útil a medida que se incorporen nuevos miembros al equipo.
- ▶ **Aprovecha los especialistas externos**, como el personal de Red Hat u otros proveedores familiarizados con Ansible Automation Platform. Los partners de nuestro ecosistema pueden demostrar su conocimiento con los conjuntos certificados Ansible Content Collections, mientras que los integradores de sistemas son una excelente fuente de experiencia y prácticas recomendadas en materia de automatización.

ACCIÓN: Crea un cronograma de eventos para el primer trimestre. Anima a los miembros a turnarse para dirigir las sesiones y ofrece oportunidades interactivas de aprendizaje y debate.

Demuestra creatividad

Piensa en la posibilidad de otorgar premios por las contribuciones, como productos promocionales de la marca, calcomanías de los partners o rangos en la comunidad, como *Experto Ansible Ninja*. Aplica creatividad a las herramientas de comunicación, como Slack, para que tu CoP resulte interesante y dinámica. Destaca los logros colaborativos que involucran a varios equipos con una canción creada por inteligencia artificial o con pastelitos con fotos para compartir. Un entorno cordial y colaborativo fomenta el compromiso y garantiza la permanencia de los miembros.

Crema una cultura abierta

Las CoP sólidas prosperan gracias a la apertura y la voluntad de los miembros de la comunidad para compartir los éxitos y los desafíos sin temor a represalias o juicios. Para ilustrar el funcionamiento de una CoP productiva, analicemos las experiencias de dos clientes de Red Hat:

El equipo directivo de la empresa A asistía a las reuniones de la CoP y fomentaba altos niveles de interacción y participación. Los miembros iban a las sesiones con la intención de ver y de ser vistos. En el lugar de trabajo principalmente remoto de la empresa A, las reuniones de la CoP eran una forma clave para que el personal compartiera sus éxitos con el equipo directivo. La asistencia a las sesiones siempre era una prioridad, por lo que la comunidad lograba su objetivo de compartir las iniciativas de los equipos de toda la empresa para fomentar la colaboración y evitar la repetición del trabajo. La agenda de los presentadores siempre estaba llena y las ponencias resultaban interesantes. Los miembros establecían conversaciones de seguimiento para obtener más información y aprender de las experiencias de los demás.

La empresa B compartía muchos atributos con la empresa A, ya que su equipo directivo de TI participaba en las sesiones y contaba con un entorno de trabajo remoto similar. Sin embargo, la CoP de la empresa B se conformó como un espacio para obtener ayuda y soporte técnico de otros miembros y para analizar los desafíos relacionados con la implementación de la automatización. La asistencia a las sesiones se consideraba obligatoria simplemente por motivos de visibilidad. Por lo general, las reuniones eran silenciosas, ya que los miembros no querían participar en debates técnicos ni pedir ayuda por temor a quedar mal frente a sus gerentes. La política interna desempeñaba un papel importante en la empresa y, al final, la CoP no tuvo éxito y se disolvió después de unos meses.

Las CoP no solo deben servir para resolver problemas técnicos comunes, sino también para establecer relaciones en toda la empresa. Al dejar de lado los egoísmos, puedes crear una cultura más abierta en la que se valoren todas las opiniones, cualquiera sea el propósito de tu CoP. El éxito depende de la capacidad de los miembros de la comunidad para participar con libertad y compartir abiertamente sus experiencias.



Las CoP sólidas prosperan gracias a la apertura y la voluntad de los miembros de la comunidad para compartir los éxitos y los desafíos sin temor a represalias o juicios.

Reflexiones finales

En Red Hat, animamos a los nuevos miembros de las CoP a unirse y escuchar sin sentirse presionados a participar y contribuir hasta que estén preparados. De hecho, es completamente normal que asistan a las sesiones sin participar al principio. Si fomentas la participación de los miembros cuando se sientan más cómodos, su confianza aumentará más rápido. Sobre todo, sé persistente, creativo, paciente y resiliente.



Capítulo 4

Mide los resultados y el éxito

¿Cómo puedes saber si tu CoP es sólida y funciona para alcanzar los objetivos estratégicos relacionados con la automatización?

En este capítulo, analizaremos las formas de supervisar el progreso y la eficacia de tu CoP.

Revisa tu propósito y realiza un seguimiento de las actividades

Es fundamental comprender el propósito de tu comunidad para medir el éxito y la influencia. Las condiciones y las prioridades cambian con el tiempo, por lo que debes revisar periódicamente el propósito o la misión que declaraste y confirmar que sigue siendo válido y efectivo. Convertir el propósito de la CoP en un objetivo medible puede ser complicado, pero es importante para poder comprender el efecto que la comunidad tiene en sus miembros. Comienza con una misión en mente e identifica los indicadores que usarás para evaluar el estado de la CoP.

Por ejemplo, estos son los indicadores que utiliza la CoP de automatización interna de Red Hat:

- ▶ la cantidad de asistentes en las reuniones quincenales;
- ▶ la cantidad de solicitudes de incorporación de cambios realizadas a la base del código de automatización;
- ▶ la cantidad de colaboradores únicos de la base del código;
- ▶ la cantidad de documentos de recursos creados para el intercambio interno de conocimientos;
- ▶ la cantidad de visitas a nuestro sitio web de recursos.

Aunque el propósito de tu CoP pueda ser diferente, identificar un indicador medible y rastreable es fundamental para comprender su efectividad a lo largo del tiempo.

Realiza un informe sobre el estado de los miembros

Si bien es importante contar con estadísticas medibles, recuerda que la CoP está compuesta por personas con opiniones y sentimientos. Realiza una encuesta a tu comunidad para obtener información y conocer la opinión actual de sus miembros. Por ejemplo, nuestra CoP de automatización interna pregunta:

- ▶ ¿Por qué asistes a las reuniones de la CoP?
- ▶ ¿Cómo calificarías tu participación? ¿Deseas participar más? ¿Qué te impide participar más?
- ▶ ¿Qué te gustaría ver con mayor o menor frecuencia?
- ▶ ¿Qué aumentaría tu nivel de felicidad y satisfacción con la CoP?

Esta información es valiosa por diversas razones. Identificar lo que la mayoría de los asistentes espera de nuestras reuniones nos ha inspirado a organizar nuevas actividades, como invitar a presentadores externos para analizar temas clave de automatización. También elaboramos guías de contribuciones para que los miembros aprendan a participar y a ser más activos en la comunidad. Gracias a las encuestas, conseguimos aumentar el interés y el número de miembros, captar más contribuciones y ayudar a los miembros a ampliar sus redes.



¿Todo listo para comenzar tu CoP?

Red Hat Consulting te ayuda a avanzar más rápido, independientemente de la etapa del proceso de automatización en la que se encuentre tu empresa.

Con metodologías y prácticas comprobadas en empresas de todos los tamaños, tipos y sectores, nuestros especialistas trabajan junto con tus equipos para evaluar el estado de la automatización e implementar un plan que se ajuste a tu estrategia y objetivos.

Como resultado, tu empresa obtiene más beneficios de la inversión en automatización en menos tiempo.



Accede a la orientación de especialistas de Red Hat Consulting para establecer tu CoP de automatización.



Descubre la manera en que otros clientes han planificado sus estrategias de automatización y han tenido éxito.



Promueve la colaboración, la productividad y las capacitaciones en automatización con los plugins de Ansible para Red Hat Developer Hub.