

# ITSM Pro: DevOps Change Velocity

## Ligue o mundo de DevOps ao trabalho em ServiceNow

Hoje em dia, quase todas as empresas se esforçam para se tornar digitais, concentrando-se no software, agilidade e experiência do usuário. Isso representa um investimento significativo, com um montante crescente de despesas atribuídas às tecnologias de nuvem e à adesão de DevOps. No entanto, muitas organizações têm dificuldades para escalar as DevOps de modo a realizar o valor empresarial. Equipes pequenas evoluem, mas os ciclos de vida de entrega em geral não aceleram e os problemas de confiabilidade permanecem. Isso costuma ser o resultado de um desalinhamento entre as necessidades da empresa e os objetivos de implantação rápida das equipes de desenvolvimento modernas.

## A experiência do desenvolvedor

As organizações grandes e regulamentadas confiam na garantia oferecida por um processo de gerenciamento de mudanças. Contudo, a abordagem tradicional ao gerenciamento de mudanças pode ter impacto na produtividade das equipes de desenvolvimento, por exemplo, pedindo aos programadores que abram tickets para as mudanças. Conforme as DevOps aumentam a taxa de mudanças, as equipes individuais podem ter dificuldades em cumprir os requisitos da empresa. Como resultado, os desenvolvedores ficam frustrados e podem perder a produtividade.

## ITSM Pro DevOps Change Velocity

As empresas utilizam o ServiceNow para conectar os fluxos de trabalho através das plataformas utilizadas para gerenciar seus negócios. O DevOps Change Velocity funciona dentro do ITSM Pro e aproveita a Now Platform e outras informações já no ServiceNow para oferecer resultados de grande valor que melhoram a experiência do desenvolvedor. Eles incluem devolver o tempo à equipe de desenvolvimento, a aceleração da inovação, a melhoria da estabilidade da produção perante mudanças rápidas e a redução dos custos para a governança tecnológica e para o chefe de conformidade.

Esses resultados são o resultado de permitir que as organizações realizem os benefícios do DevOps de acordo com a escala. Implementar DevOps à escala significa resolver a dicotomia entre equipes de engenharia que querem mover-se rapidamente e equipes de operações que precisam garantir a segurança. Ajudamos as empresas a conectar as organizações de desenvolvimento às equipes de operações à medida que elas fazem a transição para a forma de trabalhar das DevOps.

## Caso de uso: Automação das mudanças

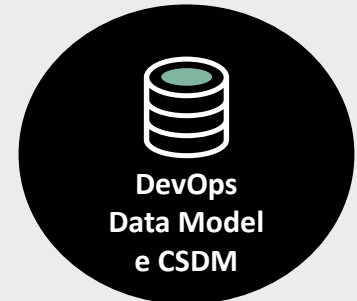
Os processos de mudança não acompanham o ritmo de redução dos ciclos de vida dos produtos. Embora algumas melhorias tenham sido realizadas no setor, os processos de mudança, no geral, continuam sendo um fardo para aqueles que têm de apresentar registros de mudança.

Pesquisas mostram que normalmente 15 a 30 minutos do dia de um desenvolvedor são ocupados por algum aspecto de um processo de gerenciamento de mudanças, incluindo a criação de uma solicitação de mudança, trabalhar com um gerente de mudanças nos detalhes da solicitação, participar de reuniões do comitê consultivo de mudança ou participar de uma auditoria.

Os gerentes de mudanças precisam de uma forma de garantir que os dados corretos sejam captados, limitando ao mesmo tempo o impacto sobre aqueles que estão sujeitos ao processo de mudança. O DevOps Change Velocity fornece integrações, modelagem de dados e fluxos de trabalho prontos para uso que:

- Automatizam a criação de solicitação de mudança a partir de muitas ferramentas diferentes do pipeline
- Automatizam as aprovações de solicitação de mudança utilizando políticas de mudanças sofisticadas
- Melhoram a estabilidade da produção ao fornecer aos gerentes e operadores de mudança dados confiáveis que são automaticamente populados e conectados

## Unindo Dev e Ops



## Simplifique as DevOps Empresariais

Aproveite o poder da Now Platform para acelerar o desenvolvimento e implementação de software, reduzindo o tempo gasto em tarefas administrativas.

## Iniciativas de DevOps em escala

Acrescente a conectividade e as informações para ampliar o valor das DevOps e atingir os seus objetivos de transformação. Estimule a produtividade e a colaboração com integrações prontas para uso e visões normalizadas em todo o fluxo de valor.

## A inovação na velocidade das DevOps

Não deixe que os processos de gerenciamento de mudanças atrasem o lançamento dos seus produtos. A criação, rastreamento e aprovação automatizados de mudanças ajudam você a inovar no ritmo de que a sua empresa precisa, sem comprometer a qualidade.

## Minimize os riscos

Desenvolva e implante com velocidade ao mesmo tempo em que reduz os riscos. Reúna e conecte automaticamente as informações certas da cadeia de ferramentas de DevOps para manter uma trilha de auditoria de ponta a ponta, tudo num único local, com a Now Platform.

**Caso de uso: Conformidade contínua**

A função do Diretor de conformidade (CCO) nunca foi tão importante, mas as auditorias representam um custo significativo para as empresas de tecnologia, envolvendo uma grande quantidade de coleta manual de dados e relatórios. Ao implementar práticas contínuas de conformidade com o gerenciamento integrado de riscos, as empresas podem reduzir o impacto de proporcionar um elevado nível de garantia.

O Integrated Risk Management pode trabalhar com o DevOps Change Velocity para reduzir os custos para o CCO. O DevOps Data Model significa que estamos coletando dados consistentes e relevantes ao longo de todo o ciclo de vida do produto. Isso ajuda a evitar a falta de dados ou que pessoas enganem o sistema, levando a menos anomalias e menos escrutínio adicional.

**Caso de uso: Integridade de serviço**

Um princípio básico das DevOps é falhar rapidamente com pequenas mudanças e depois se recuperar rapidamente. Se ocorrer um incidente significativo, um auxílio fundamental para uma recuperação rápida é o fácil acesso a informações sobre a causa raiz. Ao compartilhar o modelo de dados com o IT Service Management e o IT Operations Management, o ServiceNow DevOps permite uma maior eficiência na resolução de problemas.

**Caso de uso: Informações e análises**

A utilização de informações do modelo de dados para a conformidade contínua e para a integridade de serviço são dois dos resultados valiosos dos dados conectados mantidos na Now Platform. As informações se estendem a muitas outras utilizações, incluindo dashboards personalizados que facilitam a compreensão do desempenho do desenvolvedor e como isso está ligado ao valor comercial.

Os desenvolvedores gostam da experiência de compreender o que está acontecendo com seu código nas equipes de produção e de operações para ganharem plena visibilidade do ciclo de vida da entrega,

a fim de compreenderem qual foi a origem uma mudança na produção e o motivo. Os gerentes podem usar métricas chave reconhecidas, como tempo médio para reparo, tempos de espera, etc., para rever o desempenho das equipes, quaisquer que sejam as ferramentas utilizadas por cada uma delas.

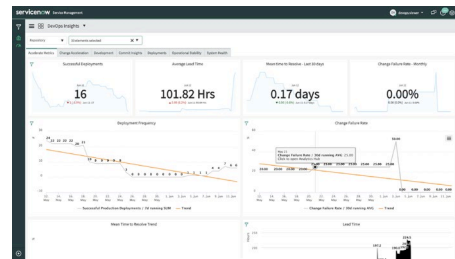
**Caso de uso: Planos da equipe Agile**

A gestão da entrega começa com o planejamento de Agile. O planejamento de Agile pode ocorrer em ferramentas externas como o Jira ou Azure DevOps Boards, ou pode estar dentro dos produtos ServiceNow Agile.

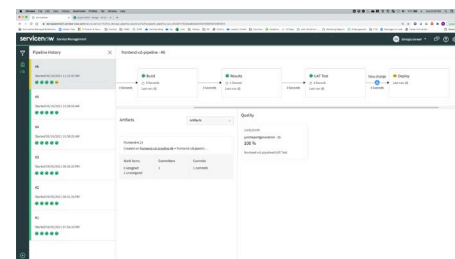
Como podemos sincronizar automaticamente informações de planejamento de sistemas como o Jira e o Azure DevOps, você pode adicionar o ServiceNow Strategic Portfolio Management (anteriormente ITBM) para gerenciar tarefas, defeitos, histórias de usuários, etc., em uma lista de pendências unificada. Depois, pode utilizar técnicas de Scaled Agile Framework, como o planejamento em equipe, antes de enviar o trabalho de volta para as ferramentas de desenvolvimento. Com a integração ao DevOps Change Velocity, aproveitamos todos os dados de decisões necessários num único local para a elaboração de relatórios, políticas de mudança automatizadas e gestão do fluxo de valor.

**Caso de uso: Preparação para o lançamento**

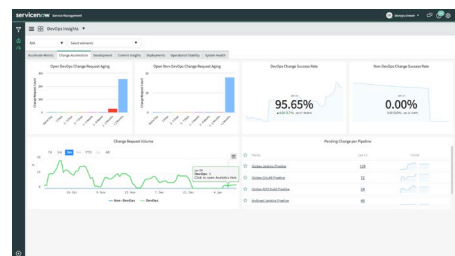
Embora o objetivo da maioria das empresas seja transformar o desenvolvimento em equipes de produto único com pequenas builds simples em um único pipeline, a realidade é que, para muitas, um lançamento para produção ainda é uma atividade relativamente complexa. Muitas vezes, várias equipes estão envolvidas, e diferentes equipes continuam utilizando diferentes conjuntos de ferramentas. Quando você conecta os seus ciclos DevOps ao ServiceNow, nós normalizamos toda a informação que trazemos das diferentes cadeias de ferramentas e podemos aplicar alguma inteligência ao que constitui uma estrutura de lançamento e analisar a cadeia anterior para compreender o que foi mudado, o motivo e quem fez a mudança.



Colete e compartilhe métricas do fluxo automaticamente



Pipelines de DevOps visualizados em um contexto ServiceNow



Veja o impacto da aceleração das mudanças de DevOps

