

Usando ServiceNow

Puntos Clave

- Parece probable que el uso de ServiceNow implique iniciar sesión a través de una URL proporcionada, navegar por menús como Inicio y Catálogo de Servicios, y enviar solicitudes o incidentes.
- La investigación sugiere que los usuarios finales pueden acceder a aplicaciones móviles para la gestión sobre la marcha, pero la disponibilidad depende de la configuración organizativa.
- La evidencia indica interfaces variables basadas en la personalización, por lo que consulte con su departamento de TI para obtener detalles específicos.

Acceso y Navegación

Para comenzar a usar ServiceNow, inicie sesión con sus credenciales en la URL proporcionada por su organización. La interfaz generalmente presenta un menú de navegación con secciones como Inicio, Catálogo de Servicios para solicitudes e Incidentes para problemas. También puede buscar una aplicación móvil para gestionar tareas sobre la marcha, aunque la disponibilidad varía.

Informes y Comunicación

Informe incidentes yendo a Gestión de Incidentes, completando los detalles y enviando. Para servicios, use el Catálogo de Servicios para buscar y solicitar. Siga el estado de los tickets a través de su página de Inicio o busque, y comuníquese a través de comentarios o actualizaciones por correo electrónico.

Mejores Prácticas y Soporte

Mantenga su inicio de sesión seguro y actualice la información de contacto regularmente. Para orientación específica, consulte la documentación de su organización o contacte a su departamento de TI, ya que las configuraciones pueden diferir.

Guía Completa sobre el Uso de ServiceNow

Esta guía ofrece una visión detallada del uso de ServiceNow, una plataforma diseñada para optimizar los procesos de TI y negocios para organizaciones. Cubre métodos de acceso, navegación, tareas comunes y mejores prácticas, asegurando que los usuarios finales puedan utilizar el sistema de manera efectiva. La información se basa en prácticas generales y documentación oficial, reconociendo que las personalizaciones organizativas pueden afectar las experiencias específicas.

Introducción a ServiceNow ServiceNow es una plataforma basada en la nube que automatiza y gestiona servicios de TI, recursos humanos, atención al cliente y más, mejorando la eficiencia y la satisfacción del usuario. Para los usuarios finales, principalmente sirve como una herramienta para informar sobre problemas, solicitar servicios y acceder a recursos de autoayuda. La interfaz y las características de la plataforma pueden variar según la configuración de la organización, por lo que esta guía tiene como objetivo cubrir el uso general mientras anima a los usuarios a consultar la documentación interna para obtener detalles específicos.

Acceso a ServiceNow Para comenzar, los usuarios generalmente acceden a ServiceNow a través de un navegador web navegando a la URL proporcionada por su organización. Esta URL dirige al portal de ServiceNow de la organización, donde los usuarios inician sesión utilizando sus credenciales asignadas (nombre de usuario y contraseña).

Un método de acceso adicional es la aplicación móvil de ServiceNow, que mejora la flexibilidad para los usuarios finales. La plataforma ofrece dos aplicaciones móviles principales: **Now Mobile** para usuarios finales y **Mobile Agent** para agentes de soporte. Now Mobile, disponible para iOS y Android, permite a los usuarios encontrar respuestas, enviar solicitudes y gestionar flujos de trabajo en departamentos como TI, RRHH y Facilidades (Now Mobile). Sin embargo, la disponibilidad y configuración de la aplicación móvil dependen de la configuración de la organización, por lo que los usuarios deben verificar con su departamento de TI para obtener instrucciones de acceso y compatibilidad, especialmente notando que requiere al menos la instancia ServiceNow Rome o posterior.

La seguridad es primordial; los usuarios deben mantener sus credenciales de inicio de sesión confidenciales y no compartir sus cuentas con otros para proteger datos sensibles. Actualizar regularmente la información de contacto en el perfil del usuario asegura una comunicación y gestión de tickets fluida.

Navegación por la Interfaz Una vez iniciada la sesión, la interfaz de ServiceNow presenta un diseño amigable para el usuario, que generalmente presenta un menú de navegación en el lado izquierdo o superior. Este menú proporciona acceso a secciones clave, que pueden incluir: - **Inicio**: Un tablero personalizado que muestra tickets abiertos, actividades recientes y anuncios. - **Catálogo de Servicios**: Una colección de servicios y productos disponibles que los usuarios pueden solicitar, como nuevo hardware, software o servicios de RRHH. - **Gestión de Incidentes**: Para informar y hacer un seguimiento de problemas o interrupciones de TI que afectan el trabajo. - **Base de Conocimientos**: Una biblioteca en línea de artículos y soluciones para la resolución de problemas de autoayuda.

La apariencia y funcionalidad de la interfaz pueden variar según la versión de ServiceNow y las personalizaciones organizativas. Por ejemplo, versiones más antiguas como Eureka (2015) presentaban UI14, mientras que lanzamientos más recientes como Washington DC (2024) y el próximo Xanadu (finales de 2024) ofrecen diseños actualizados. Los usuarios deben familiarizarse con la disposición específica de su organización, posiblemente a través de capacitación interna o documentación.

Tareas Comunes para Usuarios Finales Los usuarios finales interactúan principalmente con ServiceNow para informar sobre incidentes y solicitar servicios. Aquí hay un desglose detallado:

Informar un Incidente Para informar sobre un problema de TI, navegue al módulo de Gestión de Incidentes a través del menú de navegación. Haga clic en “Nuevo” para crear un incidente, luego complete el formulario con detalles como: - Una descripción del problema. - La categoría (por ejemplo, hardware, software, red). - Nivel de prioridad, si corresponde. - Cualquier información adicional, como capturas de pantalla o mensajes de error.

Envíe el formulario y se generará un número de ticket para el seguimiento. Los usuarios pueden agregar comentarios o adjuntos más tarde para proporcionar actualizaciones o aclarar detalles, facilitando la comunicación con el equipo de soporte.

Solicitar un Servicio Para nuevos servicios o productos, use el Catálogo de Servicios. Busque el servicio deseado (por ejemplo, solicitar una computadora portátil, configurar un espacio de trabajo) y siga las indicaciones para completar la solicitud. El catálogo puede incluir formularios para detalles adicionales, y una vez enviado, la solicitud se enruta al departamento correspondiente para su cumplimiento.

Verificar el Estado del Ticket Para monitorear el progreso, los usuarios pueden ver tickets abiertos en su página de Inicio, que generalmente muestra una lista de incidentes y solicitudes activas. Alternativamente, use la función de búsqueda para encontrar tickets específicos por número de ticket o descripción. El estado (por ejemplo, En Progreso, Resuelto) y cualquier actualización del equipo de soporte generalmente son visibles, permitiendo a los usuarios mantenerse informados.

Comunicación y Actualizaciones ServiceNow facilita la comunicación a través del sistema de tickets, donde los usuarios pueden agregar comentarios o adjuntar archivos para proporcionar información adicional. La plataforma generalmente envía notificaciones por correo electrónico para actualizaciones, como cambios de estado o solicitudes de más detalles. Los usuarios deben revisar estos correos electrónicos regularmente y responder de manera oportuna para asegurar una resolución fluida.

Autoayuda y Base de Conocimientos La Base de Conocimientos es un recurso valioso para la autoayuda, ofreciendo artículos y guías sobre problemas comunes, como restablecer contraseñas o solucionar problemas de software. Los usuarios pueden buscar la Base de Conocimientos desde el menú de navegación para encontrar soluciones, potencialmente resolviendo problemas sin necesidad de enviar un ticket, reduciendo así los tiempos de espera y la carga de soporte.

Mejores Prácticas para Usuarios Finales Para maximizar la efectividad de ServiceNow, considere las siguientes mejores prácticas: - **Seguridad:** Mantenga las credenciales de inicio de sesión seguras y evite compartir cuentas para proteger datos sensibles y cumplir con las políticas organizativas. - **Mantenimiento**

del Perfil: Actualice regularmente la información de contacto en su perfil de usuario para garantizar una comunicación precisa para las actualizaciones de tickets. - **Retroalimentación:** Proporcione retroalimentación sobre su experiencia, ya que las organizaciones a menudo la utilizan para mejorar la plataforma, mejorando la satisfacción del usuario. - **Capacitación:** Participe en cualquier sesión de capacitación proporcionada para entender mejor las características de la plataforma, reduciendo la frustración y mejorando la eficiencia. - **Documentación:** Consulte la documentación específica de la organización para obtener instrucciones detalladas, ya que las personalizaciones pueden afectar cómo funcionan las características.

Variaciones Organizativas y Soporte Es importante tener en cuenta que las implementaciones de ServiceNow varían ampliamente. Las organizaciones pueden personalizar módulos, cambiar nombres de secciones o agregar flujos de trabajo específicos, por lo que los pasos exactos pueden diferir de esta guía. Por ejemplo, algunas pueden usar formularios de SharePoint para ciertas solicitudes junto con ServiceNow, como se ve en algunas implementaciones (Guía del Usuario de ServiceNow de Mass.gov). Los usuarios que no estén seguros de cualquier aspecto deben contactar a su departamento de TI o consultar recursos internos, como escritorios de ayuda o bases de conocimientos, para obtener orientación personalizada.

Contexto Histórico y Versionado ServiceNow lanza actualizaciones dos veces al año, nombradas después de ciudades (por ejemplo, Washington DC, Xanadu), con cada una trayendo nuevas características e mejoras en la interfaz. Versiones más antiguas, como Eureka (2015) con UI14, son menos comunes ahora, y versiones actuales como Washington DC (Q2 2024) ofrecen capacidades móviles y de IA mejoradas. Esta evolución asegura que la plataforma permanezca relevante, pero los usuarios deben verificar la versión de su instancia para la compatibilidad, especialmente para el uso de aplicaciones móviles.

Tablas para Claridad A continuación, se presenta una tabla que resume los módulos clave y sus propósitos, basada en prácticas generales:

Módulo	Propósito
Inicio	Tablero personalizado para la visión general de tickets
Catálogo de Servicios	Solicitar nuevos servicios o productos
Gestión de Incidentes	Informar y hacer un seguimiento de problemas de TI
Base de Conocimientos	Autoayuda y guías de resolución de problemas

Otra tabla para detalles de la aplicación móvil:

Nombre de la App	Usuarios Destino	Características Clave	Versión Mínima
Now Mobile	Usuarios finales	Solicitar servicios, verificar tickets, autoayuda	Rome (2020) o posterior

Nombre de la App	Usuarios	Características Clave	Versión Mínima
Mobile Agent	Agentes de servicio	Triage, actualizar, resolver tickets sobre la marcha	Varía por org

Conclusión Esta guía proporciona una visión general completa del uso de ServiceNow para usuarios finales, cubriendo acceso, navegación, tareas comunes y mejores prácticas. Aunque general, reconoce la variabilidad en las implementaciones organizativas, animando a los usuarios a buscar orientación específica de su departamento de TI. Al aprovechar ServiceNow de manera efectiva, los usuarios pueden mejorar la productividad y optimizar las interacciones con los equipos de soporte, contribuyendo a la eficiencia organizativa.

Citaciones Clave

- Documentación Oficial del Producto de ServiceNow
- Guía del Usuario de ServiceNow de Mass.gov
- Artículos del Desarrollador de la Comunidad de ServiceNow
- Detalles de la App Now Mobile en Google Play Store