



Dejar atrás los sistemas de TI heredados es más fácil de lo que crees

Descubre una metodología sin esfuerzo que permite implementar rápidamente una solución de gestión de servicios TI (ITSM) moderna.



Introducción

Un sistema lento, segmentado e ineficiente no es lo idóneo para la gestión de servicios TI. Pero, por desgracia, esa es la realidad de muchas empresas que tienen que lidiar con herramientas de gestión de servicios TI (ITSM) heredadas, en las instalaciones y obsoletas.

Las herramientas de la vieja escuela no cuentan con flexibilidad para hacer frente a las necesidades empresariales en constante cambio y carecen de las capacidades necesarias para la transformación digital. La experiencia de usuario no es satisfactoria, no hay un sistema único de registro y la innovación brilla por su ausencia. Por si esto no fuera suficiente, las actualizaciones requieren mucho tiempo y dinero.

¿Te suena? A pesar de las deficiencias, puede que la empresa siga siendo fiel a tu solución y sea capaz de sacar el máximo partido de la herramienta teniendo en cuenta sus limitaciones. No estás solo en esto. Siempre se ha asociado la migración a una solución de ITSM mejor y más moderna con un proceso demasiado difícil, lento y costoso.

Afortunadamente, este no es el caso. Con la preparación adecuada, tu organización puede dejar atrás su herramienta de ITSM heredada para pasar a una que ofrezca una ITSM mejorada y que permita la transformación digital en toda la empresa.

Esta oportunidad va más allá de la ITSM

Contar con capacidades de ITSM "mejores, más rápidas y más baratas" es una gran victoria para cualquier organización. Pero el apoyo eficiente y eficaz de los procesos de gestión de servicios no será suficiente para sobrevivir en el mundo actual. Más allá de los mecanismos de asistencia y servicio, las capacidades modernas como la automatización inteligente son la clave para mejorar la experiencia de los empleados y el aumento de la productividad de estos.

Esta supone una preocupación importante. La empresa media pierde más del 20 % de su capacidad productiva por estructuras y procesos que impiden a las personas llevar a cabo las tareas¹. La investigación de ServiceNow se hace eco de la necesidad de esta cuestión, para descubrir que el 78 % de los líderes ejecutivos mencionan la productividad de los empleados como una prioridad estratégica para 2019².

Esto exige una solución que vaya más allá del habitual "quitar y reemplazar" las herramientas tecnológicas existentes. Exige una solución de plataforma de TI unificada para satisfacer una necesidad más amplia, que exige un cambio organizativo. Afortunadamente, hay disponible un plan de acción para este proceso y se ha implementado con éxito en miles de empresas.

Una importante empresa de software eliminó 40 de sus 150 centros de servicio existentes, consolidó diez portales de servicios y ahora tiene 4000 cumplidores formados por ServiceNow en todo el mundo tras la sustitución de una herramienta de ITSM heredada difícil de usar.

¹ Michael Mankins (Bain & Company), "Great Companies Obsess Over Productivity, not Efficiency" (Las grandes empresas están obsesionadas por la productividad en lugar de por la eficacia), Harvard Business Review, 2017

² ServiceNow, Estudio sobre la priorización del programa de prácticas recomendadas, 2019


El éxito comienza por una metodología probada

La experiencia nos ha enseñado que los mismos principios que se usan para una implementación exitosa pueden aplicarse para cada organización, adaptándose a las circunstancias y necesidades específicas de una empresa. Comenzamos con una metodología probada centrada en los resultados y basada en estos "ocho ingredientes del éxito":

1. Define claramente y por adelantado tus objetivos empresariales e indicadores clave de rendimiento (KPI)/mediciones.
2. Capta a patrocinadores ejecutivos que sigan implicados hasta que finalice la implementación.
3. Adopta una estrategia de implementación en fases para impulsar la adopción y el valor de forma incremental.
4. Pon en práctica la gestión como una matriz RACI³ para las decisiones empresariales y técnicas.
5. Comprométete a dar prioridad a la funcionalidad integrada.
6. Implica a recursos experimentados, certificados y verificados grandes especialistas de dominio.
7. Documenta los requisitos de formación y garantiza que haya disponible el presupuesto necesario para invertir en formación.
8. Crea planes de gestión de cambios y organiza talleres para los equipos implicados.

Estos ingredientes son la base para una implementación exitosa que utilice la metodología de implementación de ServiceNow. Ampliaremos el tema más adelante.

³ Una matriz RACI es un gráfico de responsabilidades donde se define la participación por roles en las tareas en cuanto a quién es responsable, encargado, a quién se consulta y a quién se informa.



Una empresa de consultoría ha utilizado Agent Intelligence para reducir los extravíos en los sistemas de tickets del 50 % al 8 %, con envíos automáticos en hasta el 92 % de los tickets en los dos primeros meses.



Cómo crear un equipo para conseguir un cambio organizativo

Son muchas las causas raíz que producen resultados no idóneos y que causan poca satisfacción con la herramienta de ITSM. Estas son las tres razones principales para la migración a la herramienta de ITSM⁴:

1. La herramienta estaba en el fin del periodo de validez o estaba simplemente obsoleta, o ya no se podía usar una herramienta de ITSM propia.
2. Poca satisfacción con la herramienta relacionada con la conformidad con las prácticas recomendadas de TI, la facilidad de uso, la actividad manual, la flexibilidad o la personalización.
3. La herramienta anterior no ofrecía los resultados esperados.

Todos son motivos válidos para cambiar su herramienta de ITSM heredada, pero la implementación de una nueva solución implica tanto el cambio de personas como el cambio de tecnología.

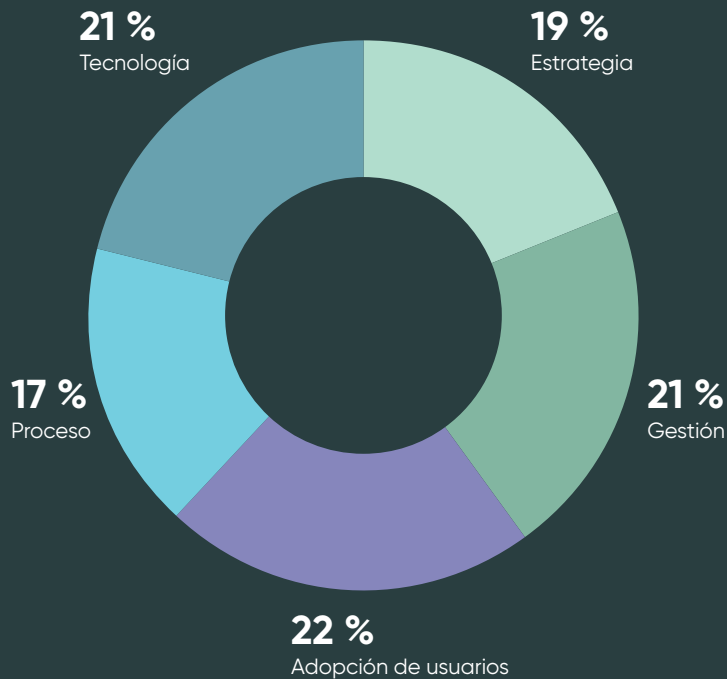
La gestión del cambio organizativo está en la base de una implementación óptima de la solución de ITSM. Esto no solo incluye vender el "¿Qué gano yo con esto?" a los interesados, sino también la participación y la comunicación con las personas adecuadas, incluidos:

- Uno o más patrocinadores ejecutivos: se trata de los líderes empresariales sénior que gestionan el proceso de principio a fin, proporcionando la credibilidad y la autoridad necesarias para un cambio exitoso en las diferentes áreas organizativas.
- Líderes/agentes de cambio: estos roles son los encargados de la implementación del cambio en su área, de actuar como canal de comunicación mediante la facilitación de talleres de diseño a compañeros de formación.
- Usuarios y clientes de varios equipos: cualquier persona afectada por la sustitución de la herramienta heredada de distintas divisiones de una gran empresa y aquellos que usarán la nueva solución de ITSM fuera de TI.

Nuestros expertos en implementación pueden ayudarle a entender su capacidad organizativa, y trabajar en ella, para asimilar el cambio. Esto puede referirse a varias dimensiones, tales como tener las capacidades adecuadas o tener capacidad suficiente para el cambio.

⁴ ITSM.tools, <https://itsm.tools/do-you-know-the-main-reasons-organizations-change-itsm-tool/>, 2019

Factores clave de éxito de Gartner para la implementación del software



“

Los factores más importantes de éxito para la implementación de software son el gestionar las expectativas, el conocer el alcance, el elegir la estrategia adecuada, el centrarse en los usuarios de gama alta, el conocer a tus patrocinadores y el conseguir el nivel adecuado de personalizaciones del software.

B. Eisenfeld, investigación de Gartner

A partir del análisis de los proyectos del cliente donde no se consiguieron todos los resultados empresariales.

Uso de la metodología de implementación de ServiceNow

La metodología de implementación de ServiceNow es nuestra práctica recomendada, así como una estrategia de entrega estandarizada que se utiliza para todas las interacciones con los clientes. Se basa en el aprendizaje de primera mano de expertos ServiceNow en el transcurso de 6000 implementaciones con resultados óptimos en clientes.

La metodología consta de cinco etapas:

1. **Iniciar:** conocer al cliente, comenzar los trabajos de preparación, dotar de personal al equipo de entrega y comenzar la interacción formal.
2. **Preparar:** organizar talleres para comprender las necesidades de los procesos y las plataformas, finalizar la franja horaria de la interacción y perfeccionar los requisitos de configuración ("historias").
3. **Crear:** ejecutar ciclos de Agile Scrum para conseguir los objetivos y el valor empresariales a través de una configuración rápida y una presentación de informes transparente.
4. **Realizar la transición:** facilitar el marco de trabajo de aceptación de usuario (UAT), la entrega de formación, asegurar la disponibilidad del soporte de atención al cliente, el lanzamiento y el soporte tras el lanzamiento.
5. **Cerrar:** realizar un cierre de interacción formal, recopilar los comentarios sobre las lecciones aprendidas y una evaluación de la interacción.



Una importante empresa financiera, una organización internacional con 135 000 puestos, realizó su primera actualización de plataforma en un periodo de tres semanas, reduciéndose a dos semanas en la siguiente actualización y esperamos que a una semana más adelante.

Cómo obtener la ayuda adecuada

A la hora de cambiar su herramienta de ITSM, es de gran utilidad poder acceder a recursos de expertos que pueden ayudarle con:

- Consejos: tales como recomendaciones sobre programas, arquitecturas y productos que permitan usar su plataforma a largo plazo, eviten la deuda técnica e impulsen la adopción.
- Implementación: para desplegar con efectividad la solución y obtener valor con más rapidez.
- Optimización: para mejorar el rendimiento de la aplicación y la experiencia de usuario, así como para permitir a su organización obtener el máximo valor de su inversión.

Nuestro ecosistema de socios de ServiceNow que tienen una gran experiencia ayuda a los clientes de más de 80 países, desde socios de implementación basados en la región, pasando por integradores de sistemas internacionales, proveedores de servicios y distribuidores. Estos socios y clientes cuentan con el respaldo de un equipo de servicios profesionales de ServiceNow, incluida una red global de más de 400 especialistas en implementación certificados, cuya profunda experiencia ha ayudado a entregar más de 6000 proyectos con resultados óptimos en más de 50 países. Esta es una de las razones por las que ServiceNow obtiene unas puntuaciones tan altas en "capacidad de ejecución" en el Gartner Magic Quadrant para herramientas de gestión de servicios de TI⁵.

⁵ <https://www.servicenow.com/lpayr/gartner-mq-itsm.html>

Modelo operativo de ServiceNow



Implementación de ejemplo

Now Platform® es la base de todas las implementaciones de ServiceNow. Con ella, disfrutará de una plataforma consolidada de servicios en nube, con aplicaciones integradas y todas las innovaciones de la plataforma (como la inteligencia artificial, IA, integrada), disponibles para todos los procesos.

El objetivo es implementar los procesos de prácticas recomendadas necesarios de la forma más integrada posible, que están estandarizados y simplificados, además de ofrecer una experiencia de usuario optimizada, la capacidad para innovar y actualizaciones sin problemas. Es importante saber que hay disponibles informes consolidados en la plataforma de servicio y su registro único de hechos. Esto permite ofrecer una solución mejorada para tu empresa, así como un despliegue más rápido y menor tiempo necesario para obtener valor.

El aspecto de tu aplicación dependerá de los deseos y necesidades de tu empresa. Por ejemplo, en una primera fase podría ofrecer:

- Datos principales (Foundation), integración con Active Directory (LDAP), inicio de sesión único y pasarela de correo electrónico.
- Gestión de incidentes.
- Gestión de problemas.
- Gestión de cambios.
- Gestión de lanzamientos.
- Gestión de la configuración y base de datos de gestión de la configuración (CMDB).
- Catálogo de servicios y solicitudes para proveedores de servicios internos.
- Portal de servicios.
- Integraciones pertinentes.
- Enriquecimiento de CMDB con Discovery de ServiceNow.
- Gestión de operaciones con Event Management.



Una importante empresa farmacéutica con un equipo de proyecto comprometido, el rápido desarrollo de un equipo de Estados Unidos y del Reino Unido, y cuatro socios de ServiceNow entregaron el conjunto completo de ITSM e ITOM en todo el mundo, en más de 10 idiomas, en tan solo 17 semanas.

A continuación, la fase dos continuará con:

- Acceso móvil a capacidades de la aplicación tanto para los usuarios de procesos como para los empleados que atienden.
- Acceso a agentes virtuales en la plataforma y capacidades de aprendizaje automático en aplicaciones y casos de uso específicos.
- Gestión del conocimiento.
- Gestión de activos de hardware y software.
- Catálogo de servicios, incluido el portal del usuario final.
- Tableros de instrumentos de Reporting – Performance Analytics.
- Enriquecimiento de CMDB con Discovery de ServiceNow.
- Integraciones adicionales.

Lo anterior es, claro está, solo un ejemplo. El alcance y la programación de entrega se adaptarían a tu organización.

Siguientes pasos

Si tu herramienta ha dejado de ser una solución para empezar a ser un problema, ahora es el momento de dar el salto a una ITSM moderna y eficiente. Y aunque es una tarea importante, es totalmente factible y necesario.

Nuestros expertos en implementación han conseguido realizar la migración de miles de clientes de sus herramientas de ITSM heredadas no deseadas y que exigen un gran esfuerzo a una solución moderna, donde mejores experiencias del usuario, mayores niveles de productividad de los empleados y la oportunidad de innovación son la prioridad. Para eso es para lo que se ha creado ServiceNow.

Dejar atrás los sistemas de TI heredados es más fácil de lo que crees

Descubre una metodología sin esfuerzo que permite implementar rápidamente una solución de gestión de servicios TI (ITSM) moderna.

**OBTÉN MÁS
INFORMACIÓN**

Acerca de ServiceNow

ServiceNow (NYSE: NOW) es la empresa de software de nube empresarial con el crecimiento más rápido del mundo con más de mil millones de dólares.

Fundada en 2004 con el objetivo de facilitar el trabajo a las personas, gracias a ServiceNow, los trabajadores pueden disfrutar del mundo laboral. Nuestra plataforma y soluciones con soporte en la nube incluyen flujos de trabajo digitales que permiten crear experiencias increíbles y multiplicar la productividad de aproximadamente 5400 clientes empresariales de todo el mundo, incluido casi el 75 % de las empresas Fortune 500. Para obtener más información, visita www.servicenow.es.