



## Tres retos empresariales habituales que puedes resolver con Now Platform

## Introducción

Las empresas necesitan acceso rápido a información precisa y automatización de procesos para tener éxito. A menudo, para ello deben pedir al departamento de TI que compre o cree aplicaciones. Si el departamento de TI pone en cola tu solicitud junto con otras solicitudes críticas y actualizaciones de seguridad, ¿podréis tanto tú como tu empresa esperar a que la solicitud llegue al principio de la lista?

Cuando el departamento de TI no puede satisfacer sus necesidades, muchos analistas de operaciones empresariales recurren a herramientas ineficaces o poco seguras para adquirir datos y gestionar flujos de trabajo, y acaban por depender de hojas de cálculo, correos electrónicos y otras soluciones manuales. O bien pueden hacer sus pinitos con la "TI en la sombra" y adoptar soluciones de colaboración basadas en nube o simplemente volver a enfoques antiguos.

ServiceNow propone una solución mejor. Now Platform® permite el desarrollo con muy poco o ningún código, para que los analistas de operaciones empresariales puedan diseñar o crear prototipos de sus propias aplicaciones sin necesidad de programar. Además, proporciona acceso a datos empresariales, funciones y herramientas de gestión del flujo de trabajo y una sencilla interfaz de usuario de arrastrar y soltar. Al mismo tiempo, el departamento de TI puede validar y aprobar fácilmente nuevas aplicaciones sin emplear mucho tiempo ni dinero.

### Aplicaciones empresariales más sencillas



Idea la aplicación más adecuada para tu negocio



Diseña flujos de trabajo para automatizar procesos



Desarrolla la aplicación sin escribir código



Conecta aplicaciones, datos y personas



Aprovecha los análisis en tiempo real



Trabaja de forma más inteligente y rápida con la automatización inteligente





## Tres retos empresariales que puede ayudar a resolver Now Platform

En las manos de TI, Now Platform puede presentar soluciones sofisticadas y altamente personalizadas para retos complejos que requieren la integración de datos de diferentes sistemas de registros. Sin embargo, no todas las empresas necesitan una labor de desarrollo importante.

La función de desarrollo con muy poco o ningún código de Now Platform es ideal para aplicar la automatización a retos menos complejos que tal vez estés gestionando con hojas de cálculo, correo electrónico y otras herramientas de productividad. También es una forma excelente de simular pantallas de interfaz de usuario a la hora de plantear requisitos al departamento de TI.

Este eBook aborda tres retos empresariales que Now Platform puede ayudarte a resolver. También proporciona orientación sobre cuándo crear aplicaciones por tu cuenta y cuándo recurrir a profesionales del desarrollo.

### Tres retos empresariales comunes que resuelve Now Platform:

- 1 Gestión de casos**  
Procesamiento de resultados de casos en los que intervienen tareas humanas y procesos complejos
- 2 Servicios empresariales**  
Portal de usuarios finales para solicitar servicios
- 3 Gestión de operaciones**  
Inventario, equipos, sistemas, instalaciones, personal



## Gestión de casos

La gestión de casos integra procesos empresariales basados en tickets que requieren que los trabajadores del conocimiento y los flujos de trabajo se ocupen de un caso hasta lograr una solución. Normalmente conlleva eventos impredecibles como quejas de clientes, litigios, reclamaciones de seguros, solicitudes de servicio y muchas otras situaciones. La gestión y resolución de este tipo de eventos exige una combinación de inteligencia humana y flujos de trabajo electrónicos. Las soluciones de gestión de casos completas incluyen la gestión del flujo de trabajo, la gestión de contenidos, la colaboración, la toma de decisiones y el archivado digital.

La función de desarrollo con muy poco o ningún código de Now Platform permite gestionar aspectos sencillos de la gestión de casos, como el seguimiento del estado de la documentación de reclamaciones o las respuestas a las quejas de los clientes. Si necesitas una gestión de casos completa, casi con toda seguridad necesitarás ayuda profesional para el desarrollo.





## Ejemplo de gestión de casos

### Empresa

CARS.COM

### Reto

Ayudar al departamento de instalaciones a responder de forma más eficaz a los incidentes

### Solución de Now Platform

La organización de TI diseñó una aplicación que permitiera al departamento de instalaciones resolver incidentes con más rapidez. Ahora, todos los incidentes y solicitudes de instalaciones se registran a través de ServiceNow. Los miembros del equipo de instalaciones pueden responder a las nuevas solicitudes con sus teléfonos móviles mientras han salido para resolver otros problemas relativos a los edificios físicos. Los dos ingenieros de instalaciones están resolviendo, de media, más de 100 tickets al mes. Antes de ServiceNow, resolvían unos 40 casos mensuales.



## Gestión de operaciones

La gestión de las operaciones consiste en el mantenimiento de registros y la automatización de procesos de negocio que suponen actividades como la gestión de inventarios, equipos, sistemas, instalaciones y personas. Los analistas de operaciones empresariales deben realizar un seguimiento de las configuraciones y las relaciones entre los elementos, solucionar rápidamente los problemas y los cambios, y garantizar que eventos periódicos como la formación y el mantenimiento planificados se produzcan de forma sistemática y con puntualidad. Se trata de una labor ingente que requiere la organización de numerosas tareas interrelacionadas.

A menudo, los analistas de operaciones empresariales utilizan hojas de cálculo y correos electrónicos para llevar un seguimiento de tareas como actividades de mantenimiento preventivo y actualizaciones de equipos. Cuando se gestionan numerosas tareas y personas, no es descabellado acabar con cientos de hojas de cálculo y miles de correos electrónicos.

La función de desarrollo con muy poco o ningún código de Now Platform puede ayudarte a automatizar tareas sencillas que gestionas actualmente mediante el correo electrónico y las hojas de cálculo. Si necesitas una solución de gestión de operaciones más completa que incluya una base de datos de gestión de la configuración, las herramientas de desarrollo con muy poco o ningún código pueden ayudarte a mostrar exactamente el tipo de pantallas de interfaz e informes que necesitas al departamento de TI.





## Ejemplo de gestión de operaciones

### Empresa

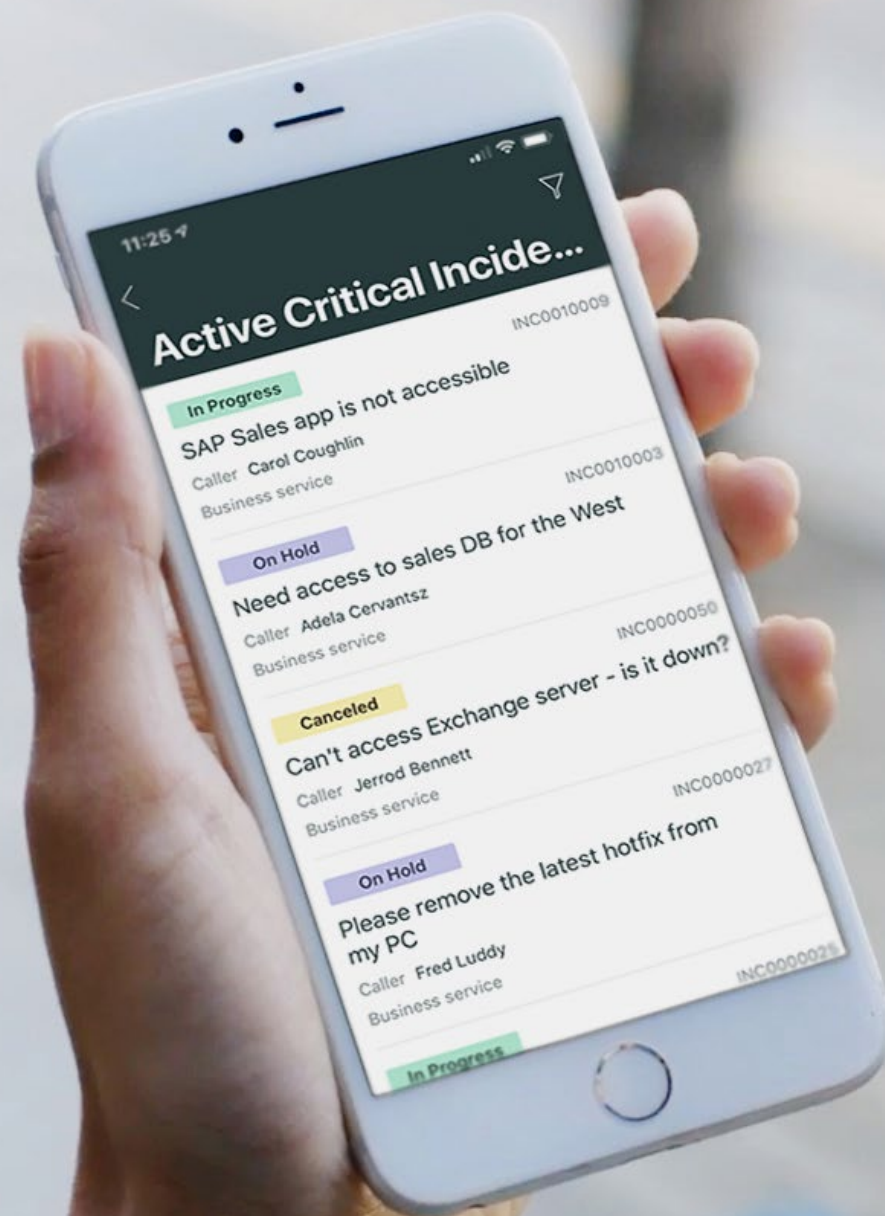
Stone Brewing

### Reto

Garantizar que el mantenimiento del equipo de la fábrica de cerveza se realiza a tiempo

### Solución de Now Platform

Gracias a la creación de una aplicación de mantenimiento de las operaciones personalizada en Now Platform, Stone Brewing redujo a la mitad el tiempo de inactividad en los equipos de la fábrica con el mantenimiento planificado. Hoy en día, la mitad de las órdenes de trabajo que se están completando son de carácter preventivo y están planificadas, lo que supone una reducción del 71 % del mantenimiento no planificado. Stone Brewing ahora controla más su ritmo de trabajo, actúa de forma más proactiva y el equipo de elaboración de cerveza funciona durante más tiempo.



## Gestión de servicios empresariales

La gestión de servicios empresariales es la prestación de servicios en toda la empresa y a menudo entraña la necesidad de agregar sistemas de TI dispares. Los principales proveedores de servicios empresariales incluyen TI, RR. HH. y finanzas, aunque cualquier equipo puede prestar servicios. Las soluciones de gestión de servicios se han diseñado para mejorar la eficacia y el acceso a servicios críticos. La mayoría de estas soluciones ofrecen un portal de servicios para solicitudes, opciones de autoservicio y colaboración, así como consultas de estado y notificaciones.

Una vez que se realizan las solicitudes de servicio, estas deben dirigirse a las personas adecuadas para que se aprueben y se actúe. Esto exige la automatización de procesos lo que, a su vez, trae consigo la integración de varios sistemas de registro que aporten datos y contexto. Los procesos que se suelen automatizar incluyen el montaje de un producto, el control de calidad y la facturación.

La función de desarrollo con muy poco o ningún código de Now Platform puede ayudarte a crear herramientas de gestión de servicios sencillas, como formularios de solicitud de servicios o de seguimiento de estado para solicitudes de servicio. Las soluciones más complejas, como la automatización de procesos de servicios, exigen un desarrollo profesional, aunque las herramientas de función de desarrollo con muy poco o ningún código pueden acelerar el proceso de diseño de la solución al permitirle crear prototipos que el departamento de TI pueda entender fácilmente.



## LATHAM & WATKINS<sup>LLP</sup>

### Ejemplo de gestión de servicios empresariales

#### Empresa

Latham & Watkins

#### Reto

Asignar con eficacia servicios administrativos a abogados

#### Solución de Now Platform

El equipo de RR. HH. del bufete de abogados colaboró con el departamento de TI para crear una aplicación de ServiceNow que transformara la forma en la que se asignaban los servicios administrativos. La aplicación permite a los abogados enviar solicitudes de asistencia directamente a ServiceNow a través de correos electrónicos que se convierten de forma automática en solicitudes de servicio. ServiceNow asocia la solicitud al personal administrativo con el nivel de habilidad y la disponibilidad adecuados que, a continuación, cumple la solicitud. Tanto abogados como personal administrativo se han mostrado satisfechos con esta nueva organización y son mucho más productivos.



## Desarrollo DIY frente a desarrollo profesional

El desarrollo con muy poco o ningún código es muy atractivo porque se puede efectuar rápidamente y a tu ritmo, incluso si el departamento de TI está muy ocupado. Resulta ideal para automatizar actividades sencillas y repetibles que probablemente estés gestionando con hojas de cálculo y correos electrónicos; sin embargo, presenta una menor utilidad a la hora de gestionar retos más complejos en los que intervienen múltiples fuentes de datos, flujos de trabajo y estrictos requisitos de seguridad.

¿Cómo puedes saber si el desarrollo con muy poco o ningún código es adecuado para tu proyecto? Consulta al departamento de TI y plantea las siguientes preguntas:

- ¿Hasta qué punto es compleja la tarea o el proceso?
- ¿Cómo de repetible es la tarea o el proceso?
- ¿Necesitarás acceder a datos de varios sistemas ya existentes?
- ¿Deberás transferir información a los sistemas existentes?
- ¿Necesitarás realizar cálculos financieros complejos?
- ¿A cuántas personas tendrás que prestar asistencia?
- ¿Utilizarán la aplicación personas ajenas a la empresa, como clientes o contratistas?





## Más información sobre lo que Now Platform puede hacer por ti

ServiceNow ofrece una amplia variedad de aplicaciones empaquetadas, entre las que se incluyen IT Service Management, Security Operations, Customer Service y Human Resources. Nuestros clientes pueden ampliar la funcionalidad de estas aplicaciones o crear aplicaciones empresariales personalizadas con Now Platform. El entorno de desarrollo de la plataforma es la base de todas nuestras suscripciones a aplicaciones empaquetadas. (También se puede adquirir por separado por aplicación o por licencia de tiempo de ejecución de usuario).

### ¿Disfruta tu empresa de Now Platform?

Si tu empresa posee ServiceNow® ITSM u otro conjunto de productos, ya dispone de Now Platform. Esto significa que puedes empezar a crear aplicaciones inmediatamente sin coste adicional. Solo se aplican tarifas cuando la organización pasa una nueva aplicación personalizada a la fase de producción. Una forma sencilla de averiguar si tu empresa cuenta con Now Platform es, simplemente, preguntar al departamento de TI.

### Ponte en marcha con el desarrollo con muy poco o ningún código

Si deseas explorar las capacidades de desarrollo con muy poco o ningún código de Now Platform®, te animamos a que des el primer paso. Visita [developer.servicenow.es](https://developer.servicenow.es) y regístrate para recibir tu instancia de desarrollador gratuita. Podrás empezar a aprender en línea rápidamente para crear tu primera aplicación en ServiceNow. Con tu incorporación, crearás algo asombroso y formarás parte de la comunidad de desarrolladores de ServiceNow.



# Crea aplicaciones de flujo de trabajo empresarial rápidamente

## MÁS INFORMACIÓN

### Acerca de ServiceNow

ServiceNow nació en 2004 con la convicción de que realizar tareas sencillas en el trabajo puede resultar fácil, y llevar a cabo tareas complejas de varios pasos no tiene por qué ser doloroso. Desde el principio, ServiceNow imaginó un mundo donde cualquiera pudiera crear potentes flujos de trabajo para realizar tareas de empresa. Hoy, ServiceNow es la plataforma con soporte en la nube que simplifica la forma en que trabajamos. El software de ServiceNow automatiza, predice, digitaliza y optimiza las tareas y los procesos de negocio en TI, servicio de atención al cliente, operaciones de seguridad, recursos humanos y mucho más, para conseguir una mejor experiencia de tus empleados y clientes a la vez que transformas tu empresa. ServiceNow es la solución para sacar el trabajo adelante.