

Transformación de la cadena de valor de TI

Agiliza la transformación digital y logra
mejores resultados empresariales

Transforma la experiencia de TI para lograr mejores resultados empresariales

La transformación digital debería estar presente en la agenda de cualquier organización. Y la TI se encuentra en la posición perfecta para permitir que esta transformación se produzca. Pero, ¿está preparada tu organización de TI para afrontar este reto?

En este eBook se expone la necesidad de que las experiencias de TI actuales se transformen para cumplir los objetivos de la transformación digital corporativa, mejorar la prestación de servicios de TI y el soporte y, en última instancia, lograr mejores resultados empresariales.

Ten en cuenta el statu quo de la organización de TI

Por una parte, trabajar en TI es cada vez más sencillo gracias a las tecnologías disponibles, entre las que figuran las competencias mejoradas mediante inteligencia artificial (IA), y que facilitan tanto la vida laboral como la personal. Por otra, el nivel de rendimiento ha aumentado gracias a las mayores expectativas tanto de la empresa como de los empleados.

El aumento actual de las expectativas de los clientes se basa en varios factores, entre otros:

- **Expectativas de los empleados de TI:** los empleados actuales esperan que la calidad del servicio que reciben en sus lugares de trabajo sea idéntica a la que disfrutaban en tanto que consumidores.
- **Estrategias de transformación digital:** mejorar las operaciones de gestión es fundamental para permitir la transformación digital de la atención al público.
- **Mayor interés en la creación de valor que en las reducciones de costes:** hemos sido testigos de una evolución tanto del discurso empresarial como de la dirección de las organizaciones de TI a nivel interno.
- **Mayor dependencia de los servicios de TI y de las competencias de soporte:** debido a la influencia de la TI, las incidencias se han convertido en problemas empresariales que perjudican a la productividad y a las operaciones.

Para abordar de forma satisfactoria estos puntos, la organización tendrá que transformar la experiencia de TI.



¿Tus herramientas de TI actuales te están siendo útiles o no?

La tecnología desempeña un papel importante a la hora de mejorar tanto la capacidad de innovación de TI como los resultados empresariales. Desafortunadamente, muchas organizaciones no pueden desplegar todo su potencial, a causa de sus inversiones actuales en TI. A continuación se muestran algunos de los problemas más frecuentes:

- **Herramientas específicas y "soluciones" heredadas que no cumplen lo que prometen.** La integración o la colaboración entre todo el equipo de TI no es un proceso sencillo. Además, la complejidad representa un obstáculo para la transformación de la experiencia de TI.
- **Los gastos generales recurrentes del mantenimiento de la interoperabilidad.** Este aspecto exige demasiadas integraciones y los recursos se vuelcan en su mantenimiento, lo que impide dedicarlos a tareas más importantes.
- **Varios modelos de datos que limitan la posibilidad de trabajar en toda la cadena de valor de TI.** Los empleados trabajan en herramientas y equipos "cerrados". Además, es difícil agregar datos para comprender y mejorar el rendimiento.

Estas soluciones heredadas, las integraciones complejas y los diversos modelos de datos no solo provocan decisiones, operaciones y resultados empresariales no idóneos, sino también experiencias insatisfactorias para todos.

En última instancia, en un statu quo que apueste por los "silos funcionales", los resultados son poco optimistas. Los costes de la empresa, y no solo los costes de TI, han aumentado, con un impacto negativo de entre el 3 y el 5 % en ingresos antes de intereses e impuestos debido a la complejidad del sistema. La velocidad y la agilidad de los avances están, en el mejor de los casos, limitados al desarrollo. Además, el soporte y las experiencias de usuario no son coherentes y, en su mayor parte, resultan insatisfactorias.

Para conseguir la transformación digital, algo tiene que cambiar en la experiencia de TI actual.



Las organizaciones deben transformar la cadena de valor de TI

La clave para mejorar los procesos y acrecentar la eficiencia consiste en utilizar una sola plataforma de TI, con la tecnología de un modelo de datos unificado, inteligencia compartida, flujos de trabajo con prácticas recomendadas, capacidades de IA de nivel de plataforma, y un aspecto común. Si cuentan con la plataforma adecuada, las organizaciones pueden lograr:

- **Grandes volúmenes de innovación rápida:** es posible aumentar la velocidad de los cambios mediante la automatización, por ejemplo.
- **Adaptación de las actividades y gastos de TI a las prioridades empresariales:** desde un mejor equilibrio en las inversiones en proyectos y servicios, hasta la reducción del impacto negativo de los incidentes graves.
- **Mayor visibilidad y perspectiva de toda la cadena de valor de TI:** desde la gestión de rendimiento en tiempo real hasta la identificación mejorada y la priorización de la mejora.
- **Mejoras que afectan al empleado:** entre otras opciones, pueden consistir en desviar tareas de alto volumen y poco valor mediante la IA y la automatización, proporcionar autoservicio asistido por IA u ofrecer aplicaciones personalizadas.



Cómo pasar de una postura reactiva a una proactiva

Hay una gran oportunidad de ser más productivo y proactivo al gestionar toda la cadena de valor de TI en una sola plataforma. Cuando las empresas digitalizan sus flujos de trabajo en Now Platform®, pueden mejorar de tres formas:

1. Ofreciendo innovación más ágil

Al aprovechar la velocidad de DevOps, pero manteniendo el control, las empresas pueden avanzar más rápido y dar rienda suelta a su potencial. Un ejemplo que ilustra esto es la "gestión de cambios inteligente", donde las políticas, así como su aplicación automatizada, eliminan el riesgo del proceso de cambio y optimizan la velocidad.

La integración de la gestión de cambios con la cadena de herramientas de DevOps, con las REST APIs y las aprobaciones automatizadas, permite a las organizaciones automatizar el 100 % de sus cambios estándar y normales. A continuación se muestran algunos ejemplos de los resultados que se pueden lograr con Now Platform:

- Wayfair logró una reducción del 95 % en el tiempo de entrega, una reducción del 50 % en las interrupciones y un tiempo de solución de 2 minutos.
- HealthPartners, empresa para la que la gestión de cambios representaba un grave embotellamiento, logró una reducción del 96 % en el tiempo de proceso de cambio, triplicó la velocidad de la obtención de valor y su tasa de éxito en los cambios pasó a ser del 100 %.



2. Adaptándose a las prioridades de la empresa

Es necesario optimizar las inversiones en TI, algo que se consigue más fácilmente mediante una sola vista de los datos del proyecto y del servicio. Now Platform, tanto con aplicaciones de gestión de carteras y servicios como con una sola base de datos, ofrece esa posibilidad.

Los clientes pueden adaptar de forma más sencilla las aplicaciones, los presupuestos, la demanda y la mano de obra a las prioridades empresariales. Por ejemplo, Virgin Trains transformó la experiencia ferroviaria, racionalizando los procesos internos y ofreciendo una excelente prestación de servicios para lograr un aumento de 60 puntos en su índice NPS.

Una única fuente de información para TI y una colaboración entre los distintos equipos redundan en respuestas y resoluciones rápidas. De media, los clientes de ServiceNow experimentan una reducción del 60 % en el tiempo de resolución de los incidentes más graves. Uno de nuestros clientes, Stone Brewing, logró una reducción del 55 % en el tiempo de inactividad no planificado, así como una reducción del 71 % en las interrupciones en los equipos.



3. Brindando experiencias de usuario modernas

Para poder ofrecer experiencias de usuario modernas cada vez es más necesario utilizar tecnologías a la altura. Now Platform permite a los clientes beneficiarse de:

- Asistentes virtuales: que liberan al personal mediante la automatización de tareas cuando sea oportuno. Al utilizar los asistentes virtuales y la inteligencia automática, los clientes de ServiceNow pueden desviar el 50 % o más de los tickets del centro de soporte.
- Automatización inteligente, por ejemplo, en la evaluación, clasificación, priorización y redirección iniciales de los tickets entrantes. Con esta operación basada en los datos introducidos por el solicitante y los patrones aprendidos obtenidos de los datos históricos.
- Inteligencia predictiva: que ofrece a los agentes del centro de soporte todo lo que necesitan (incluida la recomendación con asistencia de IA) de forma unificada, con el consiguiente aumento en la velocidad de resolución de los incidentes y una mayor productividad de los agentes.
- Inteligencia de alertas: el aprendizaje automático y la automatización identifican y resuelven los problemas antes de que afecten a los usuarios finales. Esto minimiza el impacto de las interrupciones de TI en la actividad de la empresa, donde los clientes de ServiceNow experimentan una reducción promedio del 80 % en las interrupciones.



Cuantificación del efecto positivo de una experiencia de TI mejorada

Forrester realizó recientemente un estudio del impacto económico total de ServiceNow y los resultados fueron significativos. En un periodo de tres años, los clientes de ServiceNow han logrado una media de:

- 9,7 m de \$ de ahorro por cliente, con un ahorro de coste de infraestructura de 4,1 m de \$.
- 7,4 m de \$ de aumento en la productividad de TI mediante la disponibilidad de análisis en tiempo real
- 4,6 m de \$ de aumento de productividad mediante la consolidación de aplicaciones en Now® Platform
- Un 25 % como mínimo de cambio en el gasto, que se ha trasladado del mantenimiento a las iniciativas estratégicas

Siguientes pasos

La transformación de la TI es fundamental para las estrategias de transformación digital corporativas y, en concreto, la capacidad para innovar de forma continua. ServiceNow tiene una capacidad única de ofrecer a tu organización una sola plataforma de TI que abarca desde la planificación hasta las operaciones. Now Platform permite ofrecer nuevos productos y servicios de forma más rápida, adaptar mejor las inversiones y las operaciones de TI a las prioridades de la empresa, así como ofrecer experiencias modernas basadas en IA a la altura de las expectativas de un número cada vez mayor de empleados.

Descubre cómo tu organización puede usar ServiceNow ITSM y ServiceNow ITOM para transformar la experiencia de TI.

¹ http://www.atkearney.co.uk/operations/ideas-insights/article/-/asset_publisher/LCcgOeS4t85g/content/how-much-does-complexity-really-cost/10192

¹¹ <https://www.servicenow.com/content/dam/servicenow-assets/public/en-us/doc-type/resource-center/analyst-report/analyst-the-total-economic-impact-of-servicenow.pdf>

Transforma las TI

MÁS INFORMACIÓN

ServiceNow se creó con una idea muy sencilla en mente: que el trabajo debería ser más sencillo.

Gracias a ServiceNow, los trabajadores pueden disfrutar del mundo laboral. Nuestras soluciones y plataforma basadas en la nube ofrecen experiencias digitales con las que los trabajadores pueden ofrecer lo mejor de sí mismos. Para obtener más información, visite: www.servicenow.com.