

Ponlo en  
funcionamiento  
rápidamente con  
ServiceNow ITSM



## La nube

La clave está en la velocidad, la agilidad y la rapidez para generar valor. Para lograr todo esto, necesitas soluciones que sean fáciles de desplegar, configurar y utilizar. Por eso la nube es una buena opción para ti. Las lentas y laboriosas aplicaciones del pasado ya no bastan, sobre todo si tienes que escribir mucho código para poner en marcha tu nueva aplicación.

ServiceNow te trae el milagro de la nube. Gracias a ServiceNow ITSM, puedes poner tu sistema en marcha en cuestión de semanas, o menos. Nuestras intuitivas herramientas gráficas te permiten configurar ServiceNow rápidamente para satisfacer tus necesidades, *sin que tengas que instalar nada ni escribir una sola línea de código.*

Además, ServiceNow te ofrece un potente servicio de nube empresarial de gran fiabilidad para que no tengas que preocuparte por el mantenimiento ni la actualización de tu plataforma de ITSM.

Descubre el poder de una auténtica solución moderna de ITSM. Descubre el poder de ServiceNow.

## Configuración sencilla

- Ayuda contextual y configuración guiada
- Modificación de formularios de arrastrar y soltar
- Paneles de control e informes con un solo clic
- Reglas de automatización sin código
- Diseñador de flujo gráfico
- Diseñador intuitivo de portales de servicios



## Ve un paso por delante con la ayuda contextual y la configuración guiada

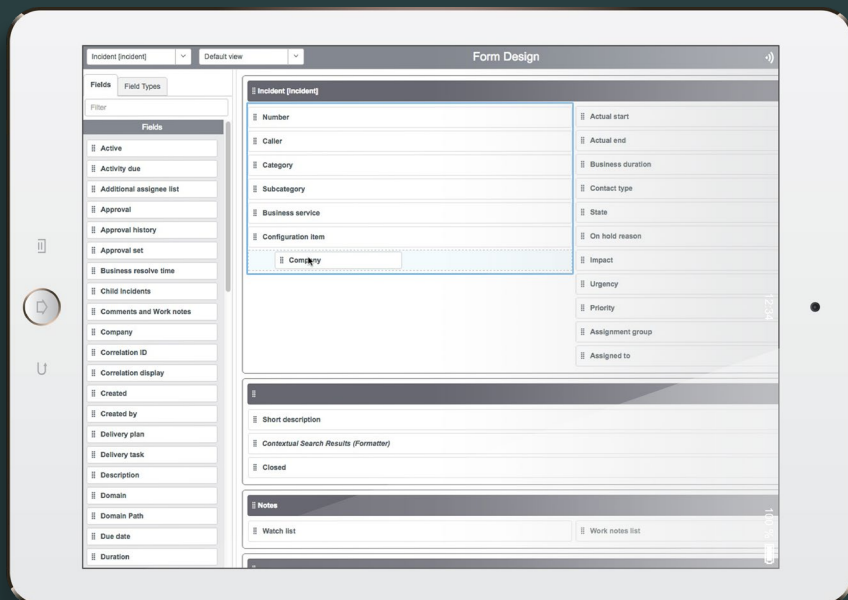
Empieza por el principio.

Gracias a la configuración guiada de ServiceNow, configurar tu sistema de ITSM te parecerá un juego de niños. En ella te mostramos todos los pasos a seguir y te explicamos detalladamente qué debes hacer, en función de las prácticas recomendadas de ITIL y de nuestra experiencia con los miles de despliegues que hemos logrado llevar a cabo con nuestros clientes.

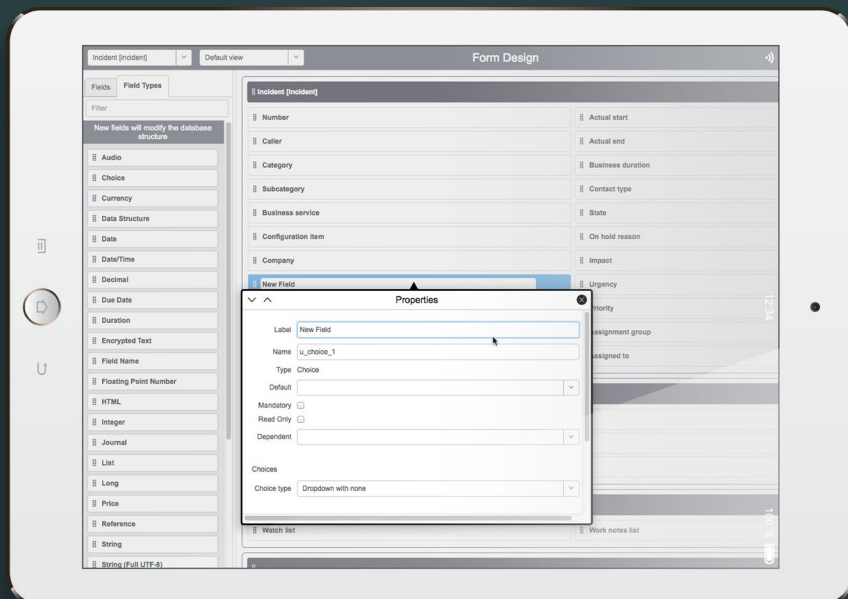
En primer lugar, se indican las opciones de configuración habituales de la plataforma; a continuación, recibes ayuda para configurar todas tus aplicaciones básicas de ITSM, incluidos el self service y la gestión de cambios, problemas e incidentes. Más adelante, también te explicará cómo configurar la CMDB, la base de conocimiento, el catálogo de servicios y otras funciones avanzadas de ITSM.

Además, recibirás una lista de verificación completa configurada previamente para que tanto tú como tu equipo tengáis claro qué información debéis recopilar antes de empezar.





Añade campos sin usar



Crea campos completamente nuevos

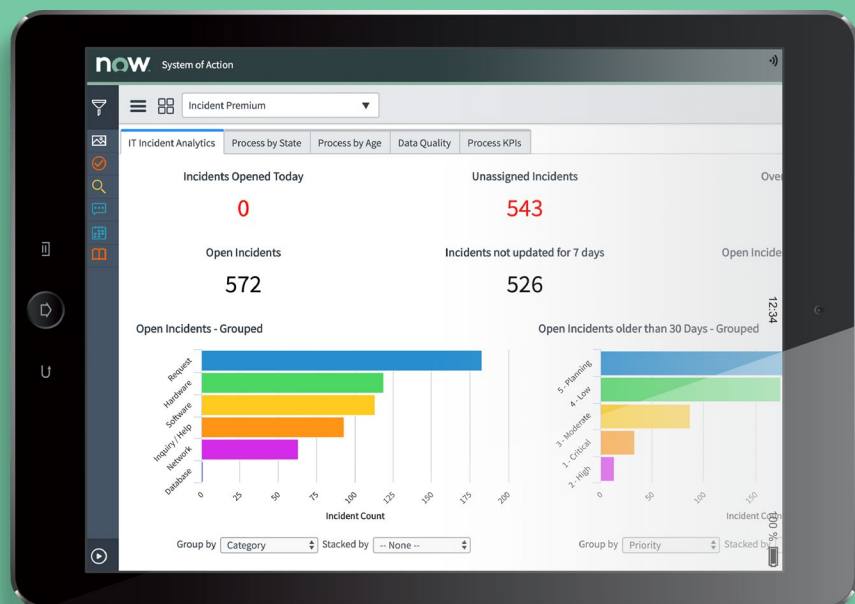
## Diseña y modifica formularios con tan solo unos clics

ServiceNow incluye una colección exhaustiva de formularios estándar diseñados específicamente para los procesos de ITIL que permite seguir. Puedes usar estos formularios tal y como están o adaptarlos a tus requisitos específicos. Es posible que quieras llevar un seguimiento de otra información o eliminar los campos que no te interesen.

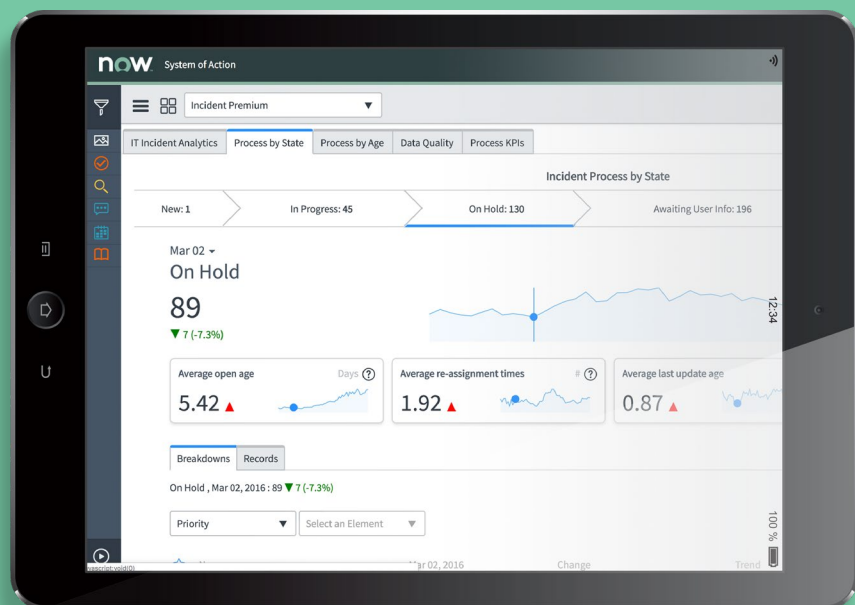
Con el diseñador de formularios de arrastrar y soltar de ServiceNow, esto resulta increíblemente sencillo. Para añadir un campo de la base de datos que ya exista, solo tienes que arrastrarlo al formulario. Borrar campos es igual de fácil.

Si quieres, puedes añadir un campo completamente nuevo. Para ello, arrastra el tipo de campo que quieres (por ejemplo, una fecha) al formulario y ponle un nombre. ServiceNow se encarga del resto, entre otras cosas, de añadir el campo nuevo a la base de datos para que puedas empezar a usarlo de inmediato (no hace falta un DBA especializado).

El diseñador de formularios también te permite añadir nuevas secciones al formulario fácilmente y, después, cambiarlas de sitio hasta conseguir el diseño que quieres. Además, puedes optimizar las vistas del formulario para ofrecer experiencias de usuario distintas. Por ejemplo, puedes tener una versión del formulario de incidencias para navegadores web y otra simplificada para dispositivos móviles.



Paneles de control de arrastrar y soltar



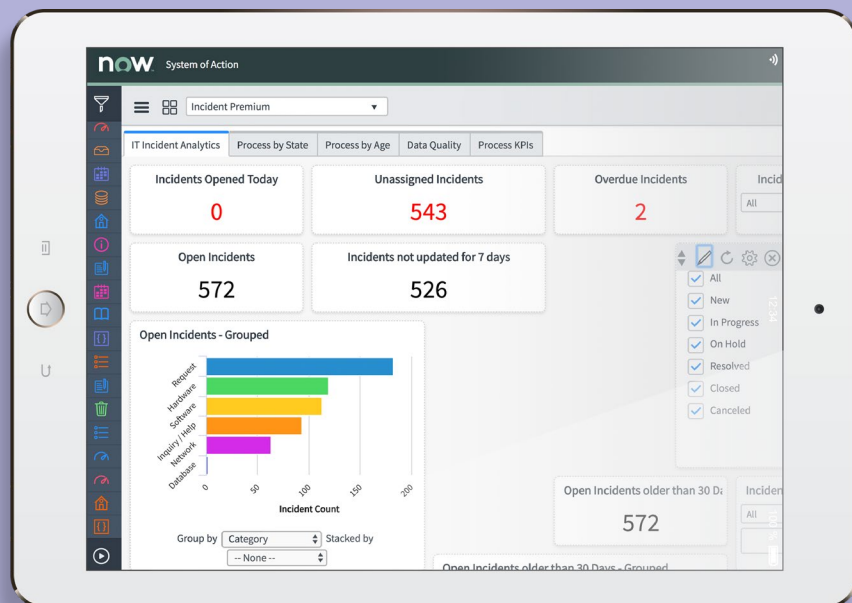
Crea informes en cuestión de segundos

## Mantente al día con paneles de control intuitivos e informes exhaustivos

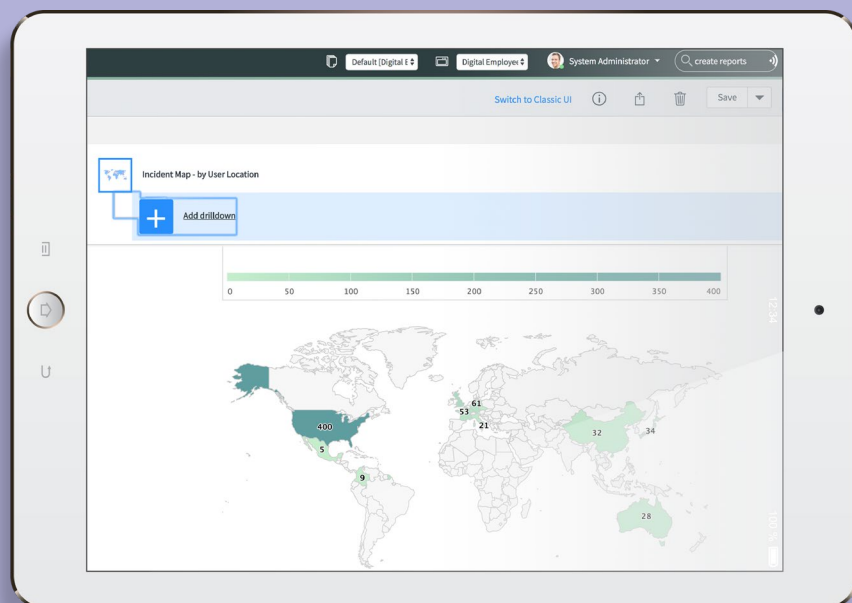
ServiceNow te proporciona la visibilidad que necesitas para acelerar la entrega de servicios de TI y aumentar su calidad significativamente. Puedes crear tanto paneles de control ejecutivos como informes detallados para poder consultar información pormenorizada sobre problemas críticos, cargas de trabajo en curso y tendencias a largo plazo.

Con ServiceNow, *no tendrás que lidiar con grandes herramientas de creación de informes de terceros ni realizar consultas complejas a las bases de datos*. Nuestras herramientas de creación de informes de arrastrar y soltar son fáciles de usar. Cuentan con listas de selección, editores de estado intuitivos y muchas otras funciones. Además, son increíblemente versátiles y te permiten configurar informes de forma sencilla para satisfacer todas tus necesidades empresariales.

Estas herramientas se ejecutan en Now Platform, por lo que la información que muestran siempre está actualizada. En lugar de extraer datos a una base de datos externa (lo cual puede llevar horas o incluso días), los informes *se actualizan en tiempo real*. De este modo, estarás al tanto de las novedades en todo momento. También puedes programar la creación de informes en PDF y distribuirlos de manera automática para notificar a todo el mundo.



Widgets de arrastrar y soltar



Crea informes en cuestión de segundos

## Herramientas potentes de creación de informes para todos los públicos

### Lienzo de paneles de control receptivos

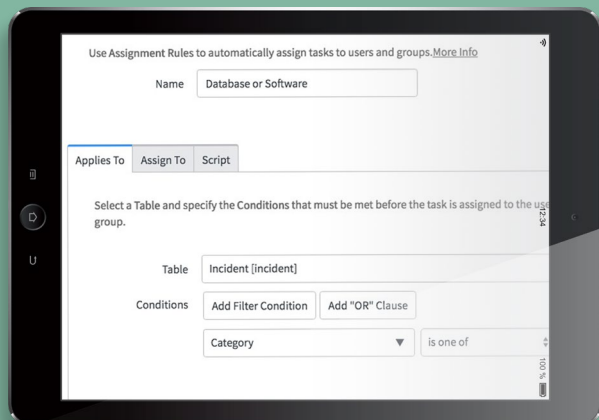
El lienzo de paneles de control receptivos de ServiceNow te otorga un control absoluto.

- Arrastra widgets y modifica su tamaño para añadir informes.
- Usa un diseño predefinido o crea el tuyo propio con tan solo unos clics.
- Crea y edita los informes directamente desde el panel de control.
- Configura varias pestañas para organizar la información del panel de control.
- Comparte los paneles de control con usuarios, grupos o roles específicos.

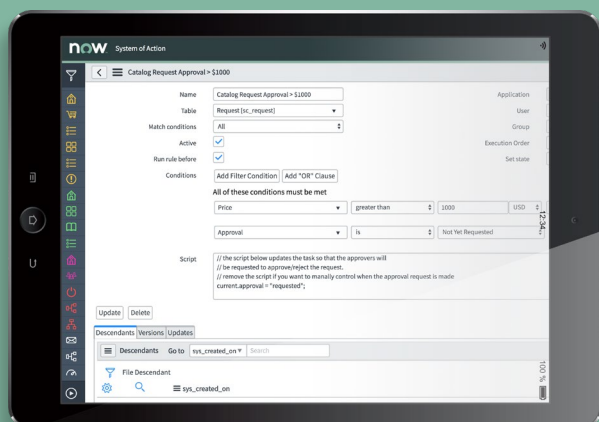
### Diseñador de informes potente y fácil de usar

El diseñador de informes de ServiceNow es rápido, fácil de usar y cuenta con una gran variedad de funciones.

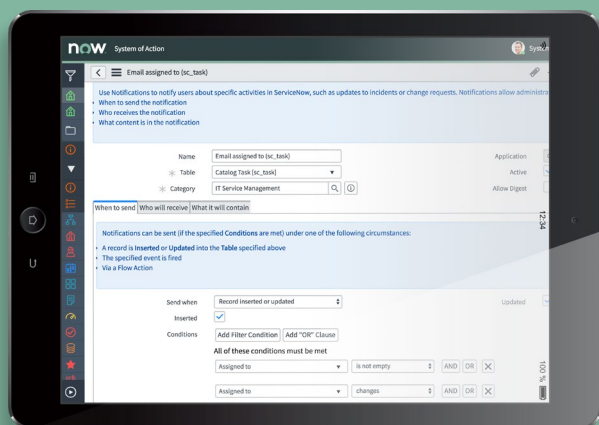
- Crea informes nuevos con solo unos sencillos pasos.
- Disfruta de funciones potentes para añadir, filtrar y agrupar datos.
- Consulta tus informes a medida que los creas.
- Usa o modifica más de 200 informes predefinidos.
- Usa una gran variedad de tipos de informes: líneas, columnas, barras, áreas, curvas, gráficos de Pareto, histogramas, gráficos circulares, mapas y calendarios, entre otros.



Reglas de asignación



Reglas de aprobación



Reglas de notificación

## Acelera la entrega de servicios con reglas de notificación, aprobación y asignación automatizadas

Cuando un usuario envía un incidente o una solicitud, debe asignarse a la persona o al grupo correspondiente. Al hacerlo de forma manual, se pierde mucho tiempo y es muy posible que se cometan errores. Por este motivo, ServiceNow te permite dirigir las solicitudes de los usuarios de forma automática. Crear una regla de asignación solo te llevará unos minutos. Por ejemplo, puedes crear una regla para que las solicitudes de software se envíen directamente al grupo de software y otra para que los problemas de correo electrónico se envíen al experto del servidor de correo electrónico.

Si quieres recibir la aprobación de determinados tipos de solicitudes de usuarios, también puedes automatizar este proceso fácilmente con las reglas de aprobación de ServiceNow. Cuando defines una regla, ServiceNow se encarga de completar todo el proceso de aprobación. Por ejemplo, si un usuario solicita un ordenador portátil nuevo, ServiceNow puede pedir la aprobación automáticamente a su superior. O, si hay que realizar cambios de red, puede pedir la aprobación del equipo de ingeniería de red.

Es importante que todo el mundo sepa lo que está pasando. Por ejemplo, si hay un incidente crítico, querrás notificar a las partes interesadas clave. O, si se envía un ordenador portátil, informar al usuario de cuándo le llegará. ServiceNow te permite configurar una regla de notificación y una plantilla de mensaje para enviar automáticamente estas notificaciones.

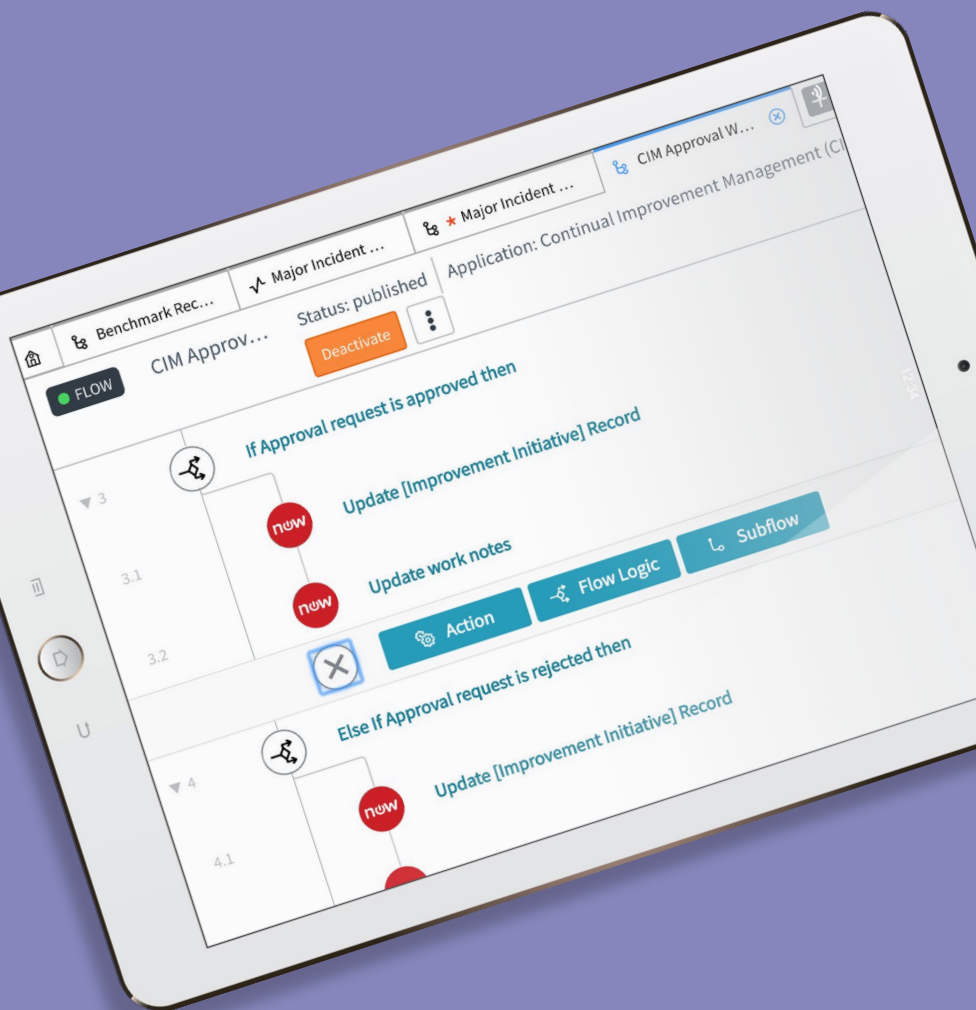


## Asegúrate de que se cumplen los estándares del proceso con reglas empresariales configurables

ServiceNow incluye reglas empresariales preconfiguradas para varios casos de uso comunes. No obstante, también puedes definir reglas personalizadas para *aplicar fácilmente tus propios estándares empresariales y del proceso*. Imagina, por ejemplo, que quieres actualizar un estado automáticamente cuando se cumplen ciertas condiciones, o bien asegurarte de que el personal introduce una razón al cerrar un incidente.

El editor de condiciones de reglas empresariales te permite crear reglas muy complejas sin tener que escribir una sola línea de código. Estas reglas empresariales pueden llevar a cabo una gran variedad de acciones, como configurar valores de campos, anular instalaciones o enviar mensajes, entre otras. Puedes activarlas cuando introduzcas, actualices, consultes o elimines un registro. Además, puedes definir condiciones del filtro que controlan si la regla se ha aplicado o no. Por ejemplo, es posible que quieras enviar un mensaje una vez que se haya completado un cambio y no cada vez que se actualice un registro de cambio.





## Visualiza, configura y gestiona tus procesos fácilmente con flujos de trabajo de arrastrar y soltar

Para ofrecer servicios de TI de buena calidad, se necesitan procesos integrales bien definidos. El diseño del servicio de ITIL se centra en eso, en crear procesos repetibles que generen una entrega de servicios receptiva y de alta calidad. Al crear procesos sólidos y medibles podrás eliminar los errores, acelerar la entrega y reducir los costes.

ServiceNow te permite crear y automatizar fácilmente estos procesos de varios pasos que integran la entrega de servicios. La función sin código de arrastrar y soltar Flow Designer de ServiceNow te permite *ver el funcionamiento real de tus procesos*, así como visualizarlos, configurarlos y gestionarlos fácilmente.

ServiceNow cuenta con procesos integrados de ITIL que siguen las prácticas recomendadas, como la gestión de cambios, problemas e incidentes. Puedes usar estos procesos tal y como vienen o usar Flow Designer para adaptarlos a tus necesidades específicas. Además, puedes diseñar flujos de trabajo de cumplimiento de servicios completamente nuevos para que los usuarios los ejecuten directamente desde el catálogo de servicios.

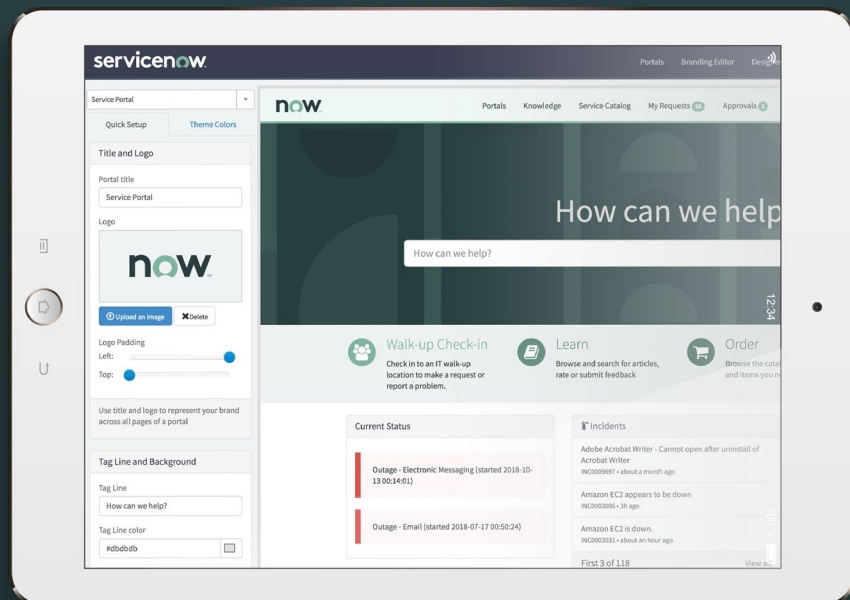


## Crea portales de servicio increíbles que harán las delicias de los usuarios finales

Cuando termines de configurar tus aplicaciones de ITSM, es posible que quieras ofrecer a tus usuarios un portal desde el que puedan acceder fácilmente a los servicios de TI. Y no cualquier portal: uno que refleje bien la identidad de tu empresa y que proporcione una experiencia excelente y tan sencilla como la que se ofrece en cualquier dispositivo personal.

Service Portal Designer es una herramienta sin código de ServiceNow que te permite crear portales de servicio que son *tan fáciles de usar como Amazon o eBay*. Imagínate disponer de un lugar en el que los usuarios pudieran pedir ayuda, informar de incidentes, solicitar servicios de TI, consultar artículos de la base de conocimiento y ayudarse entre ellos. ServiceNow ofrece todo eso.

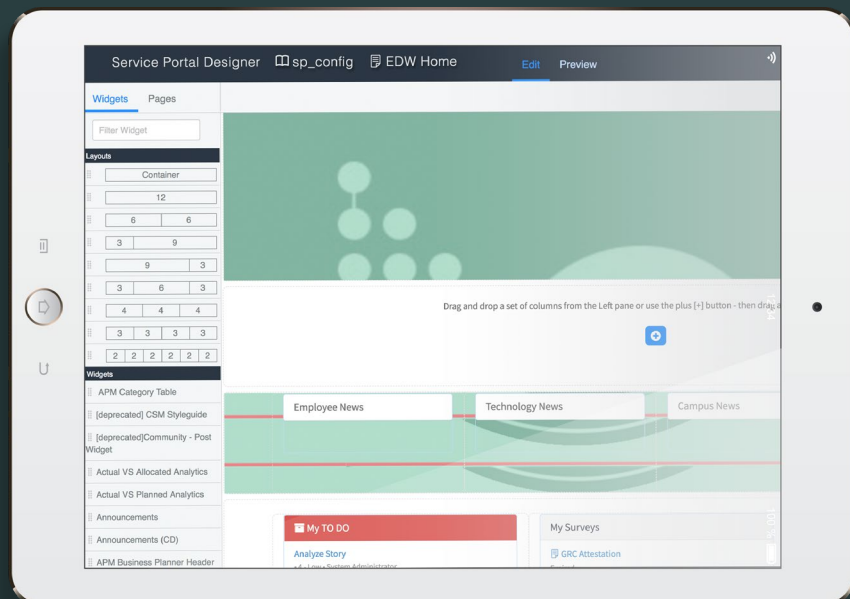
Con Service Portal Designer, puedes modificar el portal de ITSM estándar de ServiceNow o crear el tuyo propio desde cero mediante herramientas intuitivas de arrastrar y soltar. Si quieres, puedes incluso crear varios portales para distintas comunidades de usuarios.



## Diseña portales en cuestión de minutos, sin necesidad de usar código

### Potentes herramientas de personalización del portal

Service Portal Designer incluye un potente editor de marca para que puedas proyectar fácilmente tu imagen corporativa a los usuarios finales. Con el editor de marca, puedes agregar logotipos, imágenes de fondo, eslóganes, elementos de menú y mucho más. No hace falta escribir código HTML, CSS ni JavaScript, solo tienes que rellenar tu información de marca.



### Diseño del portal con herramientas de arrastrar y soltar

Configurar el diseño del portal es muy sencillo. Solo tienes que arrastrar y soltar los elementos de diseño en el lienzo del portal. Puedes crear varias secciones de la página, elegir entre distintos diseños con varias columnas y ampliar su funcionalidad con widgets de arrastrar y soltar. Service Portal Designer cuenta con numerosos widgets integrados, y también te permite crear los tuyos propios. Si quieres, también puedes configurar widgets individuales. Para ello, despliega el menú de configuración del widget y rellena las opciones.





## La magia de ServiceNow

Otros sistemas de ITSM te obligan a elegir entre conformarte con capacidades limitadas e inflexibles o hacer frente a costes elevados y procesos complejos. En ServiceNow, no queremos hacerte pasar por eso. Creemos que la clave de la nube es la agilidad, la velocidad y la rapidez para generar valor. Por eso somos el principal proveedor de ITSM en la nube.

En definitiva, con ServiceNow ITSM no tendrás que renunciar a nada. Podrás poner el sistema en funcionamiento en tan solo unas semanas sin necesidad de escribir código ni adquirir nuevas habilidades. Desde la configuración guiada hasta los flujos de trabajo gráficos, ServiceNow está diseñado para facilitar la configuración y, al mismo tiempo, proporcionar potentes capacidades de ITSM que te permitan modernizar, acelerar y transformar la entrega de servicios de TI.

Esa es la magia de ServiceNow.

## Configuración sencilla

- Ayuda contextual y configuración guiada
- Modificación de formularios de arrastrar y soltar
- Paneles de control e informes con un solo clic
- Reglas de automatización sin código
- Diseñador de flujo gráfico
- Diseñador intuitivo de portales de servicios



## MÁS INFORMACIÓN

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

Que hacer cosas sencillas no debería ser tan difícil y que las cosas complejas deberían ser viables. Actualmente, toda la empresa, tanto los departamentos de TI y RR. HH. como los de servicio de atención al cliente, seguridad y muchos más, pueden sacar partido de Now Platform™ para crear una mejor experiencia para empleados, usuarios y clientes, y transformar la forma de trabajar.