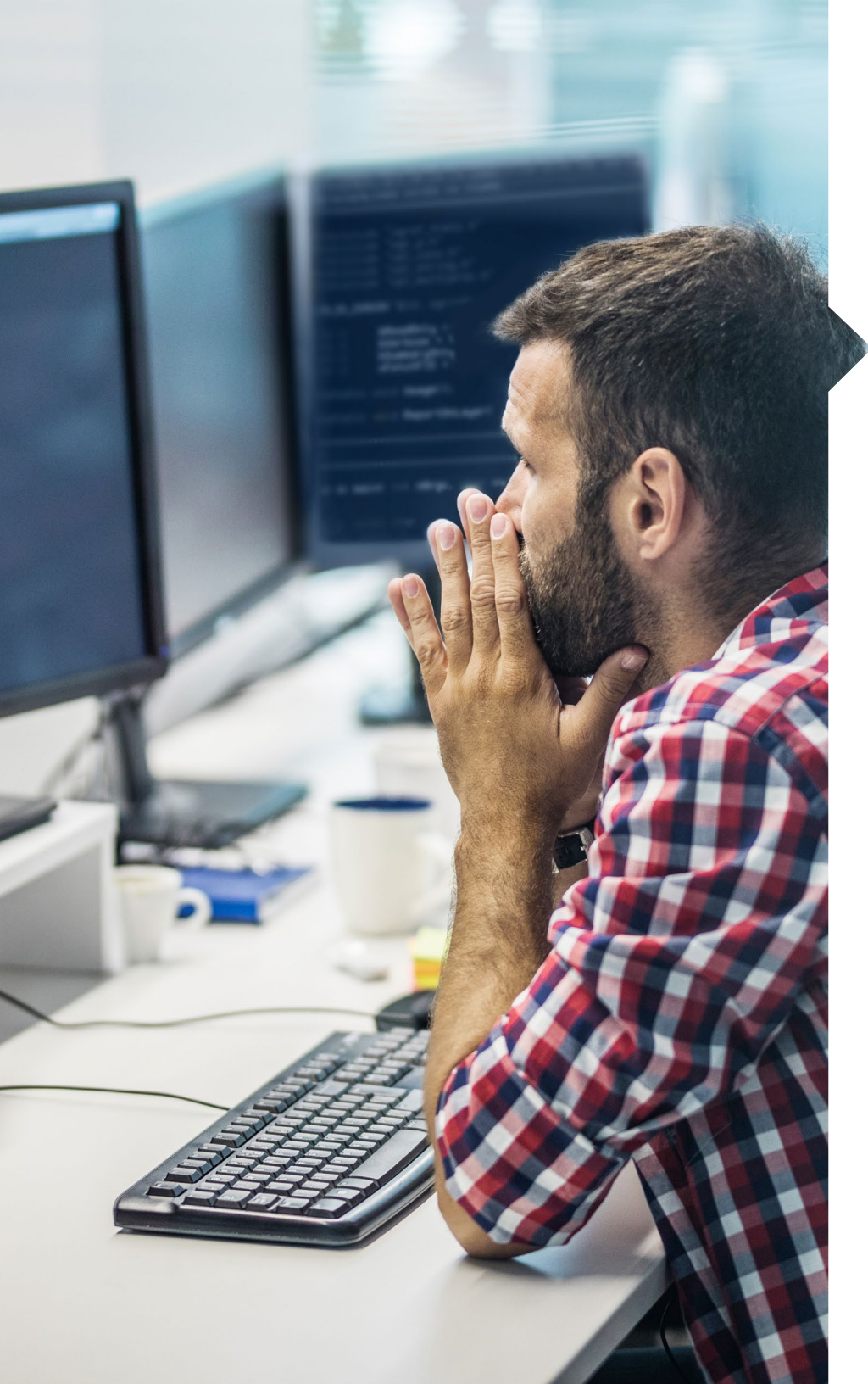




Cinco maneras de evitar situaciones caóticas en los departamentos de asistencia



¿Problemas en tu departamento de asistencia?

Correos electrónicos, llamadas de teléfono, solicitudes de asistencia pendientes e informes atrasados. Estas son algunas de las señales que indican la existencia de problemas en tu departamento de asistencia, así como la ausencia de una gestión eficaz de las solicitudes, los datos y el personal.

Si tu departamento de asistencia tiene dificultades para seguir el ritmo de la empresa, tenemos buenas noticias. Una solución de gestión de servicios de TI moderna puede transformar el funcionamiento de tu departamento de asistencia.



Mejores prácticas

En este eBook, descubrirás cinco prácticas recomendadas que te ayudarán a conseguir una gestión moderna de los servicios de TI:

1. Separar los incidentes de las solicitudes de servicio
2. Proporcionar opciones de autoservicio
3. Proporcionar acceso en cualquier momento y lugar
4. Realizar un seguimiento automático de los activos
5. Consolidar aplicaciones redundantes

1. Separar los incidentes de las solicitudes de servicio

Los incidentes son imprevistos. Las interrupciones urgentes y las solicitudes de servicio son consultas muy habituales. Separarlos es esencial para establecer prioridades de forma eficaz. De esta forma, se aumenta la agilidad y se reduce la posibilidad de que tu departamento de asistencia experimente cualquier situación caótica.

Al separar y priorizar incidentes y solicitudes de servicio, puedes centrarte en aquellos que tengan el mayor impacto empresarial:

- Analiza los incidentes e identifica las tendencias para anticiparte a futuros problemas
- Analiza las categorías y la frecuencia de las solicitudes de servicio para determinar qué procesos deben automatizarse

2. Proporcionar opciones de autoservicio

Los portales de autoservicio capacitan a los usuarios y establecen prioridades de trabajo para el personal del departamento de asistencia. Los usuarios pueden registrar problemas, buscar respuestas, solicitar servicios y realizar un seguimiento del progreso por sí mismos.

Las opciones de autoservicio aumentan la productividad tanto para los usuarios finales como para el personal de asistencia de TI.

66 %
DEL PERSONAL DE
ASISTENCIA DE TI

50 %
DE LOS USUARIOS FINALES¹

¹ Estudio de Forrester: The total Economic Impact of ServiceNow for IT

3. Proporcionar acceso en cualquier momento y lugar

Un factor que contribuye a esta disparidad es que los servicios de consumo tienden a facilitar la movilidad a los usuarios.

Consumeriza la experiencia para aumentar la satisfacción y acelerar el tiempo de resolución. Facilita a los usuarios la realización de solicitudes y la comprobación de estados desde sus dispositivos móviles.

103 %

TASA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE CONSUMO UN 103 % SUPERIOR A LA DE SERVICIOS LABORALES²

² Whitepaper State of Work Report, ServiceNow 2016

4. Realizar un seguimiento automático de los activos

Acelera el tiempo de resolución y mejora la experiencia de los técnicos con el seguimiento automático de activos. Puedes adjuntar datos de activos relevantes, como el número de modelo y el historial de servicios, a cada incidente y usuario.

33 %

DE LOS DEPARTAMENTOS DE ASISTENCIA
DE TI TRADICIONALES NO TIENEN
VISIBILIDAD DE LOS ACTIVOS

² [Five IT Help Desk Challenges and What to Do About Them](#), ServiceNow, 2016



5. Consolidar aplicaciones redundantes

Si tienes dificultades para mantenerte al día con la demanda, puede que el entorno de tu departamento de asistencia sea demasiado complejo. Consolida los procesos, las aplicaciones y las herramientas con un único sistema de registro.

Las soluciones de gestión de servicios modernas y basadas en la nube admiten un sistema único de registro. Así, los usuarios disponen de una interfaz coherente. Las aplicaciones trabajan conjuntamente al compartir datos y flujos de trabajo. Y no hay necesidad de integración.

Implementación con ServiceNow

Mejora tu departamento de asistencia con la gestión de servicios de ServiceNow.

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, RR. HH., 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.