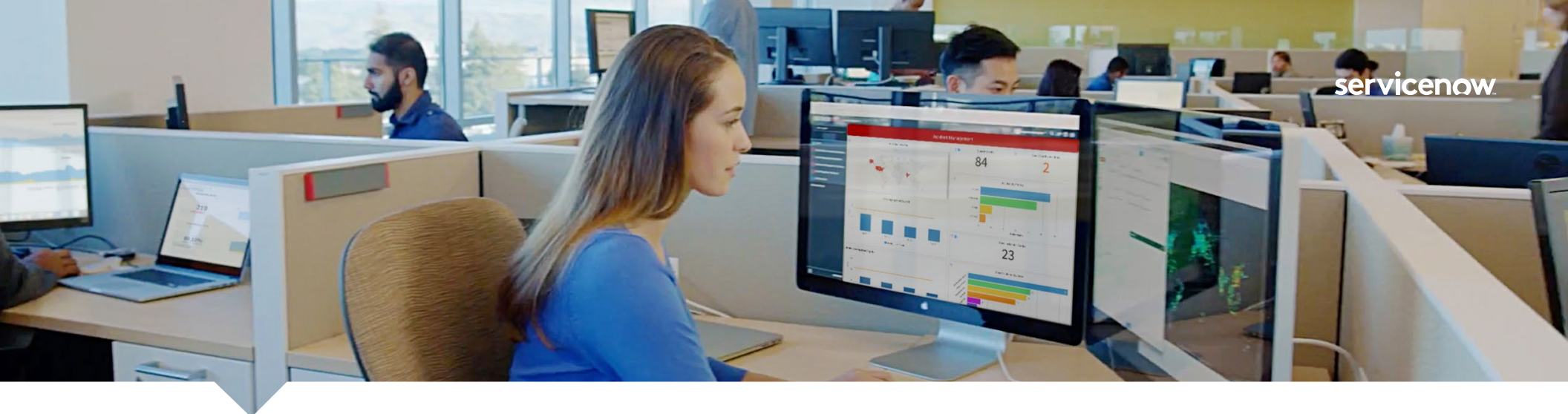


Now on Now: Ampliación de ITSM para adaptarse al crecimiento empresarial

Cómo la visibilidad, el autoservicio
y la automatización permiten
a ServiceNow ahorrar 1,6 millones
de dólares al año



Introducción

En la última década, ServiceNow se ha convertido en líder en la gestión de servicios de TI, al ayudar a miles de empresas a modernizar su forma de ofrecer servicios de TI. También hablamos de una empresa que está creciendo rápidamente, con una expansión del 40 % al año. Esto hace que surjan retos singulares, como es el de la ampliación de nuestros procesos, en nuestra transformación de ser una empresa con 1000 empleados a pasar a tener 7000 empleados. También significa cambiar nuestro método de trabajo.

Nuestros agentes del centro de servicio al usuario siempre han utilizado ServiceNow® ITSM para ofrecer servicios de TI de alta calidad a nuestros empleados. Sin embargo, a medida que iba aumentando nuestro ritmo de crecimiento, nos dimos cuenta de que necesitábamos esforzarnos más, perfeccionar nuestros procesos y aprovechar al máximo nuestra plataforma Now Platform®.

En este eBook, analizamos los retos que teníamos delante, cómo los afrontamos y las ventajas que hemos obtenido al utilizar nuestras propias soluciones ServiceNow. Tal vez se te hayan presentado retos similares y te estés planteando qué hacer al respecto. Esperamos que esta historia de éxito de ServiceNow te sea útil y te guíe en el proceso de crecimiento de tu empresa.

Conoce a Jennifer Sharp

Jennifer Sharp dirige el centro de servicio al usuario de ServiceNow en Norteamérica. Ha desempeñado un papel decisivo en el desarrollo de nuestra estrategia interna de ITSM. Ha dirigido con éxito a su equipo durante el crecimiento explosivo de ServiceNow, pero siendo capaz de mantener un alto nivel de satisfacción del usuario final y aumentando drásticamente la eficacia del centro de servicio al usuario.

El número de incidentes pendientes estaba aumentando

Jennifer recuerda cuando se hizo cargo del equipo del centro de servicio al usuario. "Seguíamos prestando servicios de alta calidad, pero empezamos a detectar importantes retos. A medida que aumentaba el crecimiento de ServiceNow, también lo hacía el número de incidentes por resolver. Sabíamos que el crecimiento iba a continuar, por lo que tuvimos que llegar al fondo del asunto".



Jennifer Sharp

Directora sénior de IT Service Management and Operations



Mejora de la visibilidad

La principal prioridad de Jennifer era poder controlar el trabajo pendiente. Necesitaba poder ver qué era lo que estaba haciendo que aumentara el trabajo pendiente. "Ya contábamos con los datos operativos en ServiceNow. Lo que necesitábamos era analizar esos datos para averiguar por qué crecía la cantidad de trabajo pendiente. Anteriormente, no era necesario que realizáramos muchos análisis porque los volúmenes con los que trabajábamos eran reducidos; sin embargo, debido al aumento del trabajo pendiente, teníamos que analizar esto más detenidamente", comentó.

Jennifer utilizó los informes de ServiceNow para analizar los datos, clasificar el trabajo del equipo y realizar un seguimiento del mismo. "Estos informes se convirtieron en nuestro emblema. Ya sabíamos de dónde procedía nuestro trabajo y cómo lo estábamos gestionando. Fue la posibilidad de contar con esa visibilidad lo que marcó la diferencia. Para controlar el crecimiento, debes ser capaz de ver claramente lo que está pasando".

Resultados inmediatos

La visibilidad mejorada proporcionó resultados inmediatos. "Descubrimos que demasiadas cuestiones se estaban gestionando como incidentes cuando deberían haberse considerado solicitudes de servicio. El principal motivo se podía achacar al proceso de incorporación de los empleados. Cada trimestre se incorporaban cientos de empleados nuevos. El enorme volumen de incidentes estaba haciendo que no pudiéramos ocuparnos de los demás asuntos, por lo que decidimos que los empleados recién incorporados no trabajaran con incidentes, además de poner en marcha un programa para configurar procesos de incorporación y salida diferenciados", afirma Jennifer.



“

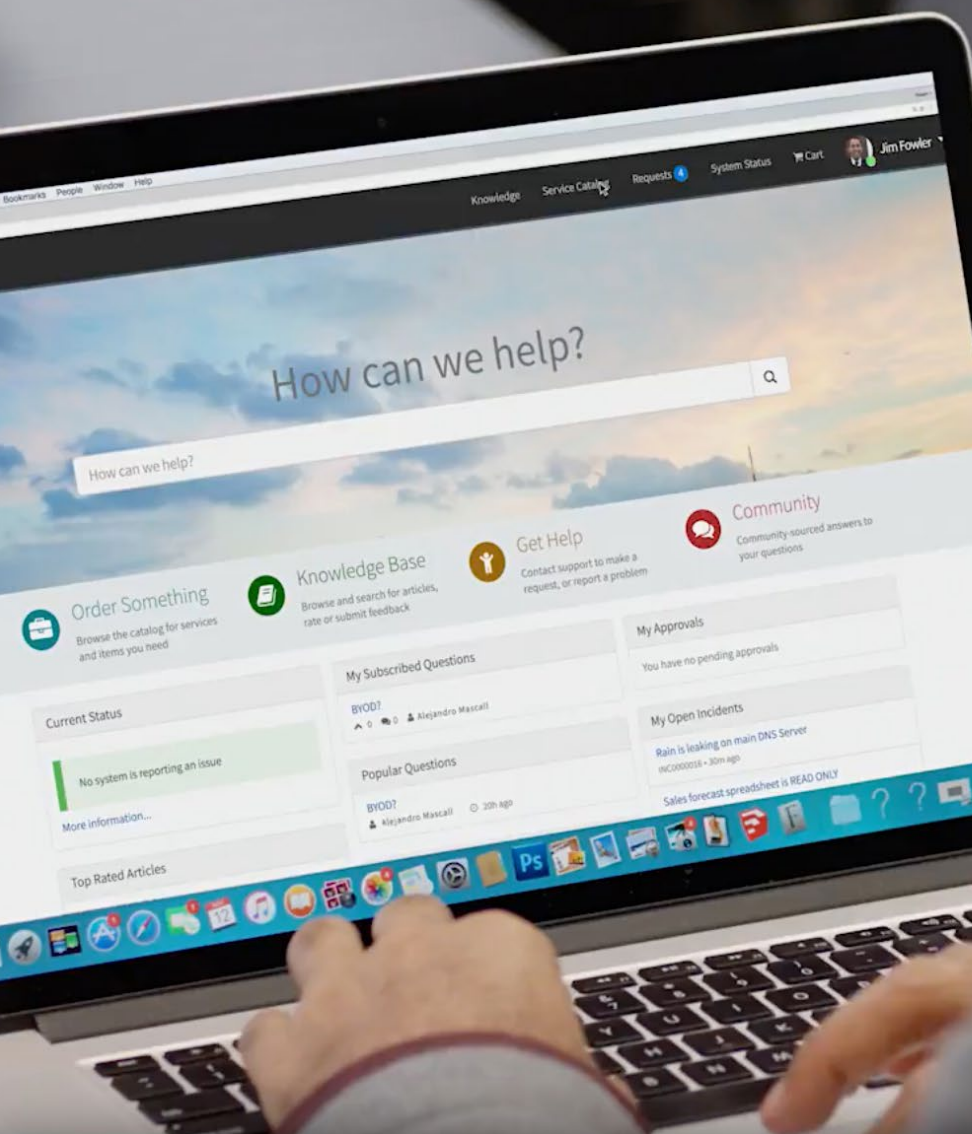
Cuando alguien se presenta o envía un mensaje de correo electrónico, hay que dedicarle tiempo. Y no hay ningún incidente ni solicitud de servicio que permita indicar lo que ha ocurrido.

— Jennifer Sharp
Directora sénior de IT Service Management
and Operations

El trabajo no documentado provocaba disrupción

Jennifer recuerda cómo al principio el trabajo no documentado también suponía un problema. El equipo del centro de servicio al usuario se enorgullecía de poder ofrecer un servicio personalizado y con capacidad de respuesta. Esto suponía tener que interrumpir el trabajo siempre que alguien necesitara ayuda con un problema de TI. Estas solicitudes puntuales no solo eran muy disruptivas, sino que hacían que el personal del centro de servicio al usuario olvidara documentar las interacciones.

"En ServiceNow, todo el mundo se conocía. La gente aprovechaba ese hecho y pedía favores. Sin embargo, en el soporte de TI, ese modelo no se puede aplicar. Cuando alguien se presenta o envía un mensaje de correo electrónico, hay que dedicarle tiempo. Y no hay ningún incidente ni solicitud de servicio que permita indicar lo que ha ocurrido. Esto hace que sea difícil demostrar el valor que estás ofreciendo o realizar una planificación para el futuro", afirma Jennifer.



El autoservicio es la respuesta

El equipo de Jennifer tenía que atender a un gran número de personas y responder a muchas solicitudes por correo electrónico. Todo esto resultaba disruptivo, ineficiente y no permitía ver todo aquello en lo que estaba trabajando el equipo. La respuesta a este problema es el autoservicio.

Jennifer comentaba: "Teníamos que fomentar la adopción del autoservicio para, de esta forma, poder matar dos pájaros de un tiro. El autoservicio reduce drásticamente las interrupciones y permite que puedas trabajar de forma más eficiente. Además, cuando llega una solicitud o un incidente a través de un portal de autoservicio, sabes que se está realizando un seguimiento de ellos".

Para acabar con una atención directa y unas solicitudes por correo electrónico sin estructura alguna, Jennifer adoptó un enfoque de tres aspectos.

Uno: Autoservicio más sencillo

"Ya estábamos utilizando el portal de autoservicio de ServiceNow, por lo que contábamos con una base sólida, pero sabíamos que podíamos mejorar. Por ejemplo, eliminamos todos los formularios e incorporamos artículos al catálogo para crear una experiencia mejorada con un solo clic. Estos cambios simplificaron en gran medida las cosas a los usuarios finales", afirmó Jennifer.



Dos: Desaparición de la cuenta de correo electrónico del servicio de soporte de TI

Esto supuso una medida radical, pero con importantes consecuencias. El consejo de Jennifer es: "Transmite el cambio de forma clara y asegúrate de que los usuarios finales sepan cómo encontrar el portal de autoservicio. Es sorprendente la rapidez con la que se adoptará el cambio. En nuestro caso, ahora el 85 % de los incidentes y de las solicitudes llegan a través del portal, lo que ha transformado nuestra forma de ofrecer los servicios".

Tres: Creación de salas de tecnología

Jennifer se encarga de que los empleados tengan acceso a nuestras salas internas de tecnología, lugares a los que los empleados pueden acudir para recibir asistencia personal. "Los usuarios finales esperan poder obtener un servicio personal cuando lo necesiten. Nuestra sala tecnológica es un sistema estructurado para conseguirlo. En lugar de tener que soportar interrupciones, ahora tienes un lugar al que puedes derivar a esas personas, con un horario fijo y personal dedicado que se asegurará de que todo quede documentado".

¿Pero, los usuarios finales seguirán estando satisfechos?

¿Ha permitido la estrategia de Jennifer ofrecer altos niveles de satisfacción del cliente? Sí. Casi el 97 % de los empleados de ServiceNow afirma que está satisfecho con el soporte de TI y más del 90 % que está muy satisfecho. Además, el autoservicio nos ha permitido ahorrar 300 000 dólares al año en costes de centro de servicio al usuario.

300 000 \$

AL AÑO DE AHORRO EN EL
CENTRO DE SERVICIO AL
USUARIO

97 %

DE LOS USUARIOS
FINALES ESTÁ
SATISFECHO CON
EL SOPORTE DE TI



400 000\$

AHORRADOS CON LOS
INFORMES AUTOMATIZADOS
Y PERFORMANCE ANALYTICS

Ampliación para adaptarse al crecimiento

Otro problema que Jennifer identificó al principio fue la ampliación de los procedimientos implantados por TI, pero manteniendo una gran experiencia del cliente, a los clientes internos de ServiceNow.

"Ya utilizábamos ServiceNow ITSM para los incidentes y cambios, y contábamos con un pequeño catálogo de servicios. Hasta ese momento, se había ajustado perfectamente a nuestras necesidades, pero solo estábamos utilizando una parte de lo que ServiceNow ITSM podía ofrecer. Necesitábamos hacer más para aumentar la eficiencia, pero manteniendo la calidad del servicio", comentaba Jennifer.

El potencial de Performance Analytics

Jennifer siguió fomentando una mayor visibilidad, últimamente mediante ServiceNow® Performance Analytics. "Con Performance Analytics, obtenemos información detallada sobre nuestros datos operativos, dónde hemos estado, dónde estamos y hacia dónde vamos. Por ejemplo, podemos ver los volúmenes y las tendencias de las solicitudes para, de esta forma, poder planificar y contratar al personal necesario para el futuro. Además, también podemos analizar las tendencias de los incidentes y abrir problemas para solucionar aquellos de gran volumen".

El resultado: todos los miembros del equipo de Jennifer, y de otros, disponen ahora de la información exacta que necesitan para realizar su trabajo de forma más eficiente y precisa. Por ejemplo, ahora utilizamos los dashboards de Performance Analytics para automatizar nuestras revisiones del servicio de TI, en lugar de depender de presentaciones de PowerPoint para las que se requiere mucho tiempo. Y como los dashboards se basan en roles, cada revisor puede ver la información exacta que necesita.

Cómo hablar todos el mismo idioma

A medida que el equipo de Jennifer conseguía la visibilidad y el autoservicio previstos, era capaz de aumentar drásticamente el control, ya que podía ver y medir todo su trabajo. De hecho, el equipo de Jennifer ahora puede acceder a más de 100 KPI (indicadores clave de rendimiento), que ofrecen información práctica y en tiempo real sobre el rendimiento del centro de servicio al usuario.

Ya hemos mencionado algunos ejemplos, como el uso de Performance Analytics para gestionar los problemas o la configuración de nuevos procesos de incorporación y salida relacionados con el catálogo de servicios de ServiceNow; sin embargo, uno de los mayores cambios ha sido nuestra forma de gestionar los incidentes graves.

"Si se produce un incidente grave, este puede tener una gran repercusión en nuestra empresa. Por ejemplo, los departamentos de finanzas y ventas necesitan tanto los datos como la disponibilidad del sistema en tiempo real. Cuando algo falla, el reloj se pone en marcha. Trabajamos estrechamente con los equipos de infraestructura de TI y aplicaciones para que todo vuelva a funcionar cuanto antes. Al tener todos nuestros equipos acceso a los acuerdos de nivel de servicio y la visibilidad en tiempo real, podemos solucionar los problemas más rápidamente. Todos hablamos el mismo idioma. De hecho, resolvemos los incidentes graves un 150 % más rápido y hemos reducido las infracciones de acuerdos de nivel de servicio un 58 %", afirmó Jennifer.

58 %

DE REDUCCIÓN EN
LAS INFRACCIONES
DE SLA

150 %

DE AUMENTO EN LA
RAPIDEZ EN RESOLUCIÓN
DE INCIDENTES GRAVES

**Más
de 100**

KPI PROPORCIONAN
RECOMENDACIONES
PROCESABLES EN
TIEMPO REAL

...to.do?url=%2F\$vtb.do%3Fsysparm_board%3Da5733bb20f87a600ad5d778ce1050ea2

Employee Onboarding

Red Board

Priority Feature Idea Request All Anne Musial Barbara Hindley Ramon Amari Rebekah Lindboe Reginald Luman Reyna Bangie Warren Speech

The screenshot displays a ServiceNow dashboard for 'Employee Onboarding'. It features a top navigation bar with tabs for Priority, Feature, Idea, Request, and All. Below this is a row of user avatars. The main area is divided into four columns, each representing a different employee's workflow:

- Timothy Janski:** Includes cards for 'FMLA Request request for Matthew Robinson', 'New Hire Onboarding request for Saly Robinson', 'Enroll in Health Benefits', and 'New Hire Documentation'.
- Terrance Nimmer:** Includes cards for 'New Hire Documentation' (multiple instances), 'New Hire Onboarding request for Kelvin Lovely', and 'Pharmacy Benefits Enrollment Inquiry for Bud Richman'.
- Warren Speech:** Includes cards for 'New Hire Onboarding Kelvin Lovely', 'New Hire Onboarding Jefferson Jackson', 'Disciplinary Issue for', 'Vision Benefits Enrollment/Modification Berzie', 'HR Account Access Request Fred Luddy', and 'HR Accounts Inquiry'.

Each card shows a progress bar, a checklist, and a status indicator (e.g., 'about a month', '2mo', '1 day').

8000

HORAS AHORRADAS AL
AÑO AL AUTOMATIZAR
50 PROCESOS

Automatización de procesos

La visibilidad y el control son las bases de nuestra propia estrategia de ITSM, pero es la automatización la que nos hace avanzar. ServiceNow impulsa nuestros procesos de ITSM, lo que facilita su automatización. ¿A qué nos referimos cuando hablamos de automatización? Nos referimos a eliminar los pasos manuales de nuestros procesos, al hacer que ServiceNow ITSM realice el trabajo.

Amjad Shaikh ha dirigido nuestro programa interno de automatización de ITSM, en colaboración con Jennifer para identificar aquellos procesos de gran volumen que permitan una automatización sencilla. "La automatización hace que los procesos sean mucho más precisos y repetibles, además de eliminar una gran cantidad de tareas manuales. Y hay una amplia variedad de oportunidades de automatización. En nuestro caso, hemos automatizado 50 procesos, lo que supone un ahorro de 8000 horas de trabajo al año", afirma Amjad.

Jennifer está de acuerdo y vuelve al punto de partida de la incorporación como ejemplo. "Incluso cuando definimos nuestros procesos de incorporación en ServiceNow, tardábamos 90 minutos en realizar el proceso completo, desde la solicitud de teléfonos y portátiles, hasta la configuración de las cuentas de usuarios", afirma Jennifer. "Ahora, hemos automatizado este proceso y tardamos 13 minutos. Solemos incorporar a 700 empleados al trimestre, por lo que la automatización de la incorporación por sí sola nos permite ahorrar unas 3500 horas de trabajo al año".



En resumen

En ServiceNow, tenemos una estrategia de ITSM propia que nos permite ahorrar 1,6 millones de dólares al año. Y a eso debemos añadirle las ventajas que nos aporta el uso de nuestra tecnología. Al mejorar la visibilidad, impulsar el autoservicio y automatizar nuestros procesos de ITSM, hemos podido ampliar nuestro centro de servicio al usuario para que se adapte al crecimiento empresarial. Y seguimos trabajando por mejorar la velocidad.

Por ejemplo, en el primer trimestre de 2016, Jennifer disponía de un recurso de soporte para cada 140 empleados de ServiceNow. Si avanzamos rápidamente hasta el tercer trimestre de 2017, vemos que esa relación ahora es de un recurso para cada 220 empleados, un aumento de la eficiencia del 60 % en tan solo 18 meses. La guinda del pastel es que, en todo ese tiempo, hemos mantenido siempre un alto nivel de satisfacción del cliente.

60 %

DE AUMENTO DE LA
EFICIENCIA EN SOLO
18 MESES

Now on Now

Cómo usamos nuestra propia tecnología

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, 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.

© 2019 ServiceNow, Inc. ServiceNow, el logotipo de ServiceNow, Now, Now Platform, y otras marcas de ServiceNow son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de ServiceNow, Inc., en los Estados Unidos u otros países. Es posible que otros nombres de productos y empresas sean marcas registradas de las respectivas empresas con las que estén asociados.