



Impulsa el cambio digital

Cómo conseguir que el equipo de TI siga
El ritmo de cambio de una empresa ágil

EMPEZAR

El auge de la agilidad: la evolución de las empresas

En un mundo que cambia a una velocidad vertiginosa, las empresas deben estar preparadas para cambiar, adaptarse y reaccionar. Las épocas de incertidumbre suponen una oportunidad única para estimular los planes de transformación digital y agilizar la toma de decisiones, acelerar el despliegue de productos, mejorar la productividad, obtener rentabilidad y optimizar la resiliencia.

Al estar presente en todos los ámbitos de la empresa, la tecnología es el medio más obvio para hacer realidad esta evolución. Sin embargo, en la actualidad los procesos manuales y el aislamiento de las fuentes de información impiden que los equipos de TI puedan unificar la gestión de servicios y las operaciones para introducir cambios a la velocidad que necesita la empresa.

Mientras los costes sigan aumentando, los equipos no puedan adaptarse y la experiencia de servicio sea de baja calidad, el equipo de TI lo tendrá muy difícil para desempeñar su papel con eficacia.

Para convertirse en un impulsor del cambio –en lugar de ser un obstáculo para el progreso–, el equipo de TI debe evolucionar.



▶ Observa las operaciones de TI desde una nueva perspectiva

Los líderes de TI tienen dos opciones: ver cómo se produce la evolución o impulsarla. Este es el momento de empezar a avanzar hacia la verdadera agilidad.

Cuando puedes ver lo que sucede en toda la empresa, tienes la confianza necesaria para poner en marcha un cambio operativo.

Cuando los incidentes se han reducido al mínimo, puedes ver cuáles son las tareas esenciales que hay que priorizar, asignarlas a las personas correctas y reaccionar más rápido.

Cuando puedes identificar sin problemas las tecnologías que pueden estimular la eficiencia a escala y mejorar la productividad, te conviertes en un socio estratégico de innovación para toda la empresa.

La evolución del líder de TI: de seguidor a influyente

Los líderes de TI con una buena visibilidad de los servicios y las operaciones de TI son capaces de ver el cuadro completo. Cuando dejan de distraerse con incidentes de baja prioridad —lo que conocemos como "apagar fuegos"—, tienen tiempo para centrarse sus objetivos operativos y estratégicos:

- Contribuir a la innovación empresarial con nuevos productos y servicios.

- Crear mejores maneras de interactuar con los clientes.
- Modernizar las operaciones administrativas.
- Mejorar las operaciones y generar un nuevo valor empresarial.

Asegúrate de ser el conductor de la transformación digital, no te conformes CON ir de pasajero. En las páginas que siguen te revelaremos las etapas que componen el proceso de evolución de la TI de ServiceNow.



El proceso de evolución de la TI de ServiceNow

El proceso de evolución de la TI de ServiceNow identifica las cuatro etapas de transformación para conseguir resultados con efectos positivos en la empresa.

Para avanzar en cada una de las etapas, es fundamental combinar las operaciones y los servicios para poder ver lo que sucede en toda la infraestructura de TI.

Los beneficios en materia de productividad, efectividad, eficiencia, agilidad y resiliencia crecen en cada una de las etapas del proceso de **transformación** de toda la empresa.



Navegante

El primer paso para poder responder más rápido a las necesidades empresariales es conseguir una visión única y unificada de los servicios y las operaciones de TI.



Conductor

Identificar los problemas, costes y niveles de rendimiento ocultos permite obtener rentabilidad y descubrir maneras de prestar un mejor servicio a escala.



Piloto

Consigue la libertad necesaria para innovar analizando las tendencias del pasado con el fin de reducir el tiempo medio de reparación (MTTR), mejorar la uniformidad de los servicios y evitar la intensificación de los problemas.



Líder

Impulsa la evolución en la empresa. Consigue los conocimientos necesarios para mejorar la toma de decisiones y contribuye de forma proactiva a la transformación digital.



► El navegante

Resultado deseado:

En esta etapa, los servicios y las operaciones de TI comparten áreas de interés, objetivos y parámetros de rendimiento en consonancia con los resultados empresariales deseados. La mejora de la eficiencia conduce a la unificación de los departamentos de operaciones y prestación de servicios, lo que redundaría en una mayor productividad.

El objetivo:

Un gráfico de servicios con una visión unificada de los servicios y las operaciones de TI, algo que antes no era posible debido a las barreras entre herramientas y las herramientas.

El beneficio para la empresa:

La resolución de los problemas de base, como el aislamiento de los procesos y los sistemas, establece los cimientos para rediseñar la prestación de servicios y maximizar las futuras inversiones.

► El camino para convertirse en navegante:

- 1.** Adopta una visión centralizada del entorno de los activos de TI a través del descubrimiento horizontal para conseguir un sistema único de registro, optimizar la gestión de los servicios y las operaciones y mejorar la colaboración entre ambos.

- 2.** Identifica los servicios de negocio esenciales de la organización mediante el descubrimiento vertical: las relaciones entre ellos, su impacto y los activos de TI que se utilizan para prestarlos.

Los pioneros:

Royal Bank of Scotland consolidó varias herramientas y fuentes de información para la gestión de **14 000 usuarios** en ServiceNow. La retirada de 10 sistemas heredados supuso **46 000 horas de trabajo** menos al mes.



El conductor

Resultado deseado:

Con una visión unificada, es más fácil ver los problemas que antes estaban ocultos, gracias a lo cual se puede mejorar la experiencia de usuario más rápido, con un menor coste y a escala.

El objetivo:

Cuando mejora la visibilidad, los líderes se pueden centrar en aprovechar la automatización y la IA para:

- **Atender mejor las solicitudes habituales de los empleados.**
- **Reducir los incidentes de alta prioridad y el MTTR para los servicios esenciales.**
- **Automatizar los procesos de cambio.**

El beneficio para la empresa:

Acelerar los servicios digitales y reducir su tiempo de respuesta es fundamental para la agilidad y la capacidad de adaptación de una organización.

Cuando posee una visión de conjunto, el equipo de TI puede empezar a mejorar la experiencia de servicio para dar pie a nuevas formas de trabajar.

► El camino para convertirse en conductor:

- 1.** Utiliza el aprendizaje automático en los gráficos de servicios para realizar análisis y avisar a los equipos sobre los eventos inusuales.
- 2.** Utiliza la información para responder a los incidentes y proporcionar la información correcta a las personas adecuadas en el momento oportuno.

Los pioneros:

Accenture mejoró la transparencia y el control en sus servicios, aplicaciones y infraestructuras, y redujo en un **41 %** el MTTR y en un **90 %** el tiempo entre el evento y la creación del ticket.

Gracias a Virtual Agent de ServiceNow, **MGM** creó un canal principal de asistencia técnica basado en chat que aumenta la productividad de los agentes y ayuda a mejorar el servicio de atención al cliente. En un plazo de dos meses se había generado un **índice de desviación del 16 %**.



► El piloto

Resultado deseado:

Utilizar la visión de conjunto para identificar los problemas, los costes y los niveles de rendimiento ocultos permite descubrir formas rentables de proporcionar experiencias excepcionales a escala.

Al no tener que estar siempre apagando fuegos, el nivel de satisfacción del equipo de TI aumenta, ya que dispone de más tiempo para centrarse en el desarrollo de iniciativas más innovadoras.

El objetivo:

Combinar una visión de conjunto con tecnología para predecir los problemas antes de que ocurran y de que afecten a los empleados o clientes. Esto es la TI proactiva.

El beneficio para la empresa:

Como resultado, el equipo de TI dispone de más tiempo, dinero y recursos para centrarse en iniciativas transformadoras e innovadoras que mejoran la proximidad entre los departamentos y acercan a la empresa al objetivo de ser verdaderamente digital.

► El camino para convertirse en piloto:

- 1.** Aplica análisis de rendimiento a los datos operativos históricos de la empresa para que el equipo de TI pueda centrarse con precisión en identificar los cambios y actuar para reducir la carga de trabajo de tipo trabajo orientado a garantizar la operativa cotidiana.
- 2.** Mide el rendimiento operativo a través de los KPI y elabora previsiones de rendimiento a partir de los datos actuales y pasados. Así, podrás identificar acciones concretas que permitirán mejorar el rendimiento para cumplir con los objetivos de nivel de servicio.

Los pioneros:

Transalta redujo en un **80 %** los problemas de interrupción del servicio, gracias a lo cual los empleados pudieron centrarse más en la innovación y las mejoras a largo plazo.

Accenture logró una **mejora del 50 %** en la precisión de los elementos de configuración, previniendo así futuros problemas.

Time Warner descubrió que "con ServiceNow, somos mucho más proactivos. Gracias a esto, no solo hemos reducido el número de incidentes de alto impacto, sino que también los resolvemos más rápido".

Olga Krasovski, directora de Service Management



El líder

Resultado deseado:

En este nivel, el equipo de TI se percibe más como un impulsor de los resultados empresariales, dejando atrás la imagen de un departamento que solo aporta valor empresarial.

- Estimula al resto de departamentos de la empresa para que actúen como uno solo.
- Proporciona a los líderes de departamento los conocimientos que necesitan para actuar con rapidez.
- Mejora la flexibilidad de las operaciones de TI para que puedan adaptarse y cambiar en función de los objetivos empresariales y la aparición de nuevos productos y servicios.

El objetivo:

Hacer posibles las estrategias de transformación corporativa en relación con los productos, servicios y equipos.

El beneficio para la empresa:

Si bien "el trabajo orientado a garantizar la operativa cotidiana" sigue siendo fundamental, una auténtica empresa digital se basa en experiencias fluidas e intuitivas.

Para que las experiencias funcionen, los departamentos deben actuar juntos. Al pertenecer al único departamento que interactúa con la totalidad de la empresa, los líderes de TI que disponen de una visión horizontal pueden ayudar a mejorar la rentabilidad de los resultados empresariales.

► El camino para convertirse en líder:

- 1.** Identifica los objetivos clave e intégralos en modelos de gobierno definidos para mejorar la colaboración entre el equipo de TI y el resto de la empresa.
- 2.** Los parámetros deben permitir actuar: crea sistemas en los departamentos de ventas, marketing, operaciones, finanzas y recursos humanos, entre otros, para que los empleados asuman su responsabilidad.
- 3.** Mejora las estrategias para cambiar y adaptarse rápidamente junto con la empresa. Así podrás identificar de forma rápida y sencilla el plan que hay que seguir para reasignar los recursos y presupuestos con el fin de cumplir siempre los objetivos empresariales, por mucho que cambien.
- 4.** Colabora con los líderes para agilizar el desarrollo de nuevos productos y servicios con conocimientos fundamentados.

Los pioneros:

Oshkosh ahorró más de **8000 horas** de trabajo al equipo de TI, que pudo redirigir sus esfuerzos hacia proyectos estratégicos e innovadores que impulsan el crecimiento de la empresa.

KAR Auction Services creó un modelo de prestación de servicios de TI de alto rendimiento para mejorar la calidad de los servicios de TI y medirlos recurriendo a KPI coherentes y actualizados.



El conocimiento es poder: de la visibilidad a los conocimientos

¿Cómo puede un líder de TI cuyo objetivo es mejorar su aportación estratégica a la empresa reducir el número de incidentes, terminar con las interrupciones y optimizar el MTTR para mejorar la experiencia de los usuarios y aumentar la productividad al mismo tiempo que se reducen los costes?

La respuesta se encuentra en la adopción de una única base para que tanto los equipos de prestación de servicios de TI como los de operaciones de TI puedan acceder a la información que necesitan y compartirla, asegurándose de que los problemas se identifiquen y resuelvan de forma proactiva.

Esto tiene los siguientes beneficios:

- Cuando se produce un problema, el equipo de operaciones de TI puede detectarlo casi en tiempo real.
- Es posible avisar de un incidente a los equipos de prestación de servicios antes de que los usuarios creen un ticket.
- Ambos equipos pueden usar flujos de trabajo para automatizar la resolución del problema antes de que el usuario lo detecte y lo notifique.

Cuando los equipos de TI tienen la información y la capacidad necesarias para reaccionar rápidamente y emprender las acciones adecuadas con celeridad, pueden hacer mucho más que "garantizar las operaciones cotidianas"; pueden hacer realidad su visión de transformación y convertirse en un miembro estratégico de la empresa digital.

▶ Una visión: la combinación de ITSM Pro e ITOM Pro

IT Service Management Professional (ITSM Pro) e IT Operations Management Professional (ITOM Pro) contribuyen a la eficacia de la prestación de servicios de TI. Mientras que ITSM está orientado al servicio, ITOM lo está a la infraestructura y las aplicaciones.

Con un único sistema para la gestión de los servicios y las operaciones de TI, todo fluye mejor: las alertas conducen a los incidentes y se redirigen automáticamente hacia el lugar adecuado para su resolución.

Juntos, ambos sistemas constituyen la base del éxito para la definición y la prestación de servicios. Cuando ambos se unifican en la plataforma de ServiceNow, los equipos de TI pueden usar la automatización y la inteligencia predictiva para reducir de forma significativa los incidentes generados por personas (con ITSM Pro) y los generados por máquinas (con ITOM Pro).

La incorporación de los procesos de registro, análisis y categorización de AIOps permitirá que el aprendizaje automático ofrezca automáticamente una creciente selección de respuestas demostradas, maximizando la inteligencia y la experiencia humana.

El líder de TI centrado en la transformación conseguirá lo siguiente:

- **Eliminar** los servicios de TI heredados y modernizarlos con una única solución de nube.
- **Evolucionar** de un modelo de prestación de servicios reactivo ("apagar fuegos") a uno proactivo.
- **Cambiar** la percepción del equipo de TI desde centro de costes a impulsor estratégico.

Agilidad para un mundo diferente y en constante cambio

Un mundo laboral que cambia tan rápido requiere agilidad para poder reaccionar rápidamente ante cualquier futura situación.

Para la empresa digital, esto puede significar implementar el teletrabajo de forma eficaz y a escala, o desplegar nuevas herramientas de colaboración durante un episodio de disrupción para mantener un alto nivel de productividad y minimizar los riesgos. Al mismo tiempo, las nuevas maneras de trabajar dejan al descubierto los riesgos relacionados con la admisión, la gestión y la

resolución de las solicitudes, tanto las generadas por personas como las generadas por máquinas.

Si bien algunas organizaciones pueden haber decidido adoptar una actitud reactiva y basada en el día a día, las que tengan una visión estratégica a más largo plazo se darán cuenta de que en estos momentos no hay que mantener las cosas tal y como están, sino que hay que volver a estudiar las posibilidades y empezar a ver los efectos de una visión unificada. Y cuanto antes, mejor.



▶ Las ventajas

Los usuarios que decidieron unificar ITSM e ITOM en la plataforma ServiceNow nos han trasladado las siguientes ventajas:

- Transparencia y control en los servicios, las aplicaciones y la infraestructura.
- Mejora de la fiabilidad y la estabilidad de los servicios esenciales.
- Eliminación de las ineficiencias y mejora del control y la visibilidad.
- Mejora de la experiencia del cliente al interactuar con el equipo de TI.
- Reducción de la carga de trabajo a través del autoservicio.
- Menos reasignaciones de tickets.
- Eliminación de las horas de trabajo de asistencia superfluo.
- Capacidad de gestionar varias interacciones de forma simultánea.
- Más rapidez en el establecimiento de prioridades.
- Reducción del tiempo de respuesta.

El poder de AIOps

Algunos de los resultados notificados al incluir AIOps como parte de ITSM Pro/ITOM Pro son los siguientes:

- Reducción en un 99 % del ruido, lo que ahorra al equipo de TI horas de revisión manual de miles de eventos.
- Reducción de 3 millones de dólares en el impacto de los incidentes de alta prioridad.
- Reducción media de 6 veces en las interrupciones.

Al incluir AIOps como parte de la solución ITSM Pro/ITOM Pro propia de ServiceNow, se obtuvieron estos resultados:

- Ahorro de más de 1000 horas de trabajo al año.
- Reducción del 50 % en el MTTR.
- Reducción del 78 % en las interrupciones de VPM.



Evoluciona para alcanzar la excelencia

Juntos, ITSM e ITOM se encargan de que la prestación de servicios de TI funcione con total eficacia. ITSM permite a los empleados resolver sus problemas a través de varios canales y proporciona análisis que mejoran las experiencias generales de servicio.

ITOM utiliza los análisis de eventos con aprendizaje automático para identificar de forma proactiva los problemas e iniciar las acciones para solucionarlos o elevarlos directamente a problemas o incidentes graves.

Con capacidades como estas, los líderes de TI conseguirán hacer realidad la visión de la transformación digital en la empresa: agilidad, productividad y eficiencia.

Ponte en marcha hoy mismo. Más información:

- [Lee el eBook Reinvención de la prestación de servicios y las operaciones de TI en tiempos inimaginables](#)
- [Consulta los webinars de ITSM e ITOM](#)