



Historias de éxito:

Cómo cinco empresas dejaron atrás
su ITSM heredada

Índice

Introducción.....3

SAP 4

Experian 8

Al Jazeera Media Network..... 12

Kaiser Permanente/Group Health 15

Royal Bank of Scotland 19

Conclusión..... 22

Introducción

En este eBook podrás conocer la transformación digital de cinco marcas líderes: SAP SuccessFactors, Experian, Group Health (Kaiser Permanente Washington), Al Jazeera Media Network y Royal Bank of Scotland.

Cada empresa tiene su propio apartado en el eBook. En los apartados se explica con detalle la visión que tenía cada una de las empresas, los retos a los que tuvieron que enfrentarse con su gestión de servicios de TI (ITSM) heredada, por qué decidieron cambiar a soluciones de ServiceNow y todos los beneficios que consiguieron tras ese cambio.

Contexto

La transformación digital se encuentra en pleno desarrollo y afecta a empresas, grandes y pequeñas, de todos los sectores. De hecho, dos de cada tres directores ejecutivos de la lista Global 2000 posicionan la transformación digital en el núcleo de su estrategia corporativa¹.

Una moderna solución con soporte en la nube como IT Service Management de ServiceNow® pone los cimientos para la transformación digital. Permite a TI:

- ser ágil;
- responder con prontitud a los cambios rápidos en el negocio;
- interactuar con los empleados; y
- aumentar la productividad mediante el cambio de los presupuestos del mantenimiento a la innovación.

¹ Fuente: IDC http://www.idc.com/getdoc.jsp?containerId=US40526216&lipi=urn%3Ali%3Apage%3Ad_flagship3_pulse_read%3B%2BQPKqQevR%2BSgY8hbKkRsXw%3D%3D



Transformar las operaciones de TI internas para ofrecer un mejor servicio a los clientes

SuccessFactors es una empresa de SAP que ofrece un conjunto de soluciones de gestión de capital humano (HCM) con soporte en la nube líder a nivel mundial. La empresa presta servicios de HCM a más de 6000 clientes y más de 45 millones de suscriptores a sus aplicaciones en la nube en más de 60 sectores de más de 175 países.

La visión

Debido a la fragmentación de los procesos internos, de la gestión de problemas y del servicio, los incidentes requerían cada vez más tiempo y eran más difíciles de identificar y resolver. SuccessFactors reconoció que el estado de las cosas era inaceptable.

"Se podía percibir el problema al analizar las métricas, como el creciente MTTR (tiempo medio de reparación)", afirma Alex Hernández, director sénior de gestión de servicios de SDO. "Nuestro MTTR había aumentado hasta aproximadamente cuatro horas para incidentes de seguridad de nivel 2. Nuestros directivos no tenían acceso a las métricas en tiempo real; era agotador y requería mucho tiempo tratar de explicar a nuestros clientes por qué un servicio se veía afectado".



Los retos

- La proliferación y el desfase de los procesos, recursos y herramientas de ITSM daban lugar a un incremento de los problemas de prestación de servicios.
- Los clientes externos estaban descontentos con los niveles del servicio.
- El personal interno tenía que lidiar con más incidentes y problemas.

Las soluciones y la transición

ServiceNow unifica y optimiza procesos

Con ITSM de ServiceNow, SuccessFactors consiguió modernizar la gestión de incidentes, cambios, problemas y configuración, así como el impacto en los clientes y las competencias de notificación. Más concretamente, Now Platform® les permitió integrar y aumentar la visibilidad de varios procesos, fuentes de datos, KPI operativos y métricas financieras de TI.

SuccessFactors se centraba en cuatro promesas a sus clientes:

1) aumento de la disponibilidad; 2) velocidad; 3) transparencia; y 4) madurez.

ITSM de ServiceNow ayudó a SuccessFactors a encontrar una manera de conseguir cumplir todos esos objetivos y, al mismo tiempo, integrar las herramientas y los datos existentes de forma sencilla. La ventaja de utilizar una única plataforma es que unifica y optimiza los procesos.

El lanzamiento y los resultados preliminares se produjeron en tan solo 100 días.



Now Platform

- Integración de procesos, datos, infraestructura y flujos de trabajo en varias fuentes
- Tableros de instrumentos avanzados para facilitar la toma de decisiones basadas en datos
- Transparencia e informes de rendimiento de procesos de negocio

ServiceNow Inspire®

- Alinea los objetivos de negocio con los de TI.
- Facilita la confianza y el apoyo entre los ejecutivos.
- Demuestra el "arte de lo posible".

“

La plataforma ServiceNow está transformando la ITSM y es capaz de mucho más.

– **Mike McGibbney**,
vicepresidente sénior
de prestación de servicios y operaciones (SDO)



Los resultados

Reducción significativa del MTTR

Los resultados muestran una reducción significativa del MTTR para los incidentes de nivel 2 de gravedad. Por ejemplo, hubo una reducción del 32 % (las 4,06 horas de mayo de 2017 disminuyeron a 1,28 horas en agosto de 2017) con una tendencia a la baja pronosticada en los meses siguientes.

Además, ServiceNow ha calculado los siguientes resultados a partir de los datos de la SDO (prestación de servicios y operaciones) de la empresa:

- 2435 horas anuales de empleados a tiempo completo (ETC) ahorradas en creación de cambios
- 563 horas ETC anuales ahorradas en creación de incidentes
- 400 000 USD ahorrados en los primeros seis meses de la transformación

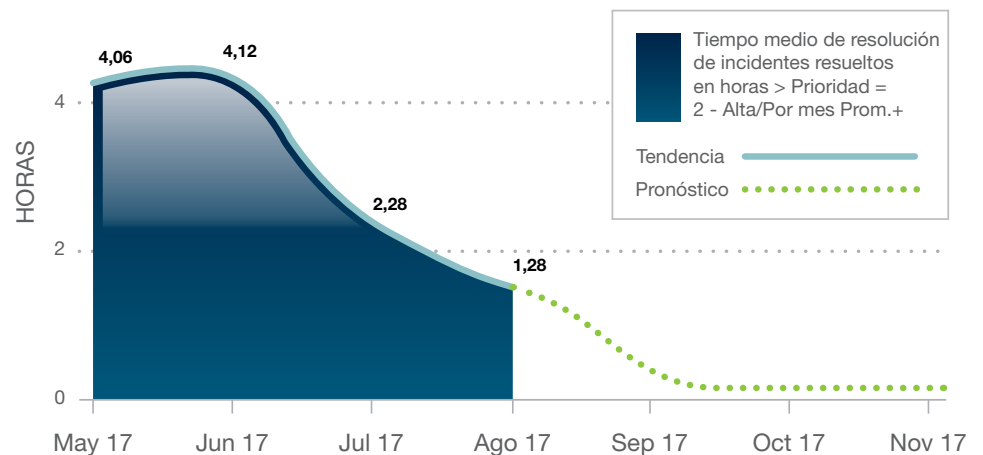


Figura 1: la SDO ha experimentado una reducción constante (32 %) en el MTTR desde el despliegue de Now Platform.



Crear un único sistema de interacción para una organización internacional

Experian es una empresa de servicios de información líder a nivel mundial, con más de 16 000 empleados repartidos en 37 países. La empresa ofrece datos y herramientas analíticas que ayudan a otras empresas a tomar decisiones más acertadas, a las entidades de préstamo a prestar de forma más responsable, a las organizaciones a prevenir el fraude de identidad y a las personas a tomar el control financiero.

La visión

A causa de procesos dispares, sistemas desconectados y altos costes, Experian necesitaba transformar su prestación de servicios de TI. "Experian tenía una configuración de servicios de TI innecesariamente complicados y rígidos, con multitud de tecnologías y procesos dispares. En vez de hacer cambios reales y duraderos para desarrollar nuestra estrategia, íbamos poniendo parches para seguir adelante", afirma Jonathan Hayes, vicepresidente global de excelencia en el servicio de TI de servicios TI de Experian.

Una de las principales preocupaciones era CA Service Desk, puesto que tenía una configuración que no se alineaba con la forma en la que Experian quería atender a sus clientes. "Nuestra herramienta service desk ya no era apta para su propósito. Incluso algunas de las funciones básicas eran extensas, lentas e inapropiadas, y se tardaba demasiado en crear un ticket. Teníamos unas expectativas injustas en cuanto a la gestión eficaz y la prestación de un servicio impecable por parte de nuestros agentes", afirma Hayes.

La visión de Experian consistía en modernizar su ITSM y consumerizar la experiencia de los empleados. Esta visión va más allá de TI para transformar todas las líneas de negocio.



Los retos

- Prestación de servicios ineficiente debido al complejo y rígido servicio de TI a causa de un crecimiento orgánico y de adquisición que ha creado múltiples procesos y tecnologías dispares
- Altos costes y dependencia de procesos manuales debido a múltiples sistemas heredados y obsoletos, además de herramientas propias
- Visibilidad insuficiente del recorrido del cliente debido a la integración con una tecnología limitada entre el servicio y las ventas de la organización

“

Experian tenía una configuración de servicios de TI innecesariamente complicados y rígidos, con multitud de tecnologías y procesos dispares. En vez de hacer cambios reales y duraderos para desarrollar nuestra estrategia, íbamos poniendo parches para seguir adelante.

— Jonathan Hayes,
vicepresidente global de excelencia en el servicio de TI
de servicios de TI de Experian



Las soluciones y la transición

Impulsar la transformación de servicios en toda la empresa

"La elección de ServiceNow fue fruto de una decisión deliberada de migrar de unas herramientas estándares hacia una única plataforma que potenciara la prestación de servicios para cada función de la empresa sin ningún problema", explica Hayes.

La única interacción directa que la mayoría de los empleados tenían con TI era para pedir algo a través del portal de solicitudes. Era un proceso engorroso y complicado. Ahora, gracias a ServiceNow, interactuar con TI es una tarea rápida, fácil y muy satisfactoria.

"En Experian nos enorgullecemos de explotar las posibilidades que ofrecen los datos para fortalecer a las organizaciones y las personas, y eso es exactamente en lo que más nos ha ayudado ServiceNow", afirma Hayes. "Con ServiceNow, hemos creado un único sistema de interacción para Experian que va mucho más allá de TI. Hemos iniciado un cambio significativo en la forma en la que las grandes organizaciones internacionales prestan servicios".

Now Platform

- Gestión de incidentes
- Gestión de problemas
- Gestión de cambios
- Gestión del conocimiento
- Descubrimiento de activos
- Mapeo de servicios
- Respuesta a vulnerabilidades
- Prestación de servicios de RR. HH.
- Gestión de solicitudes de autoservicio
- Análisis de rendimiento

“

Me suelen llegar comentarios muy positivos sobre lo rápido y eficiente que resulta trabajar con ServiceNow. Anteriormente, los encargados podían llegar a tardar hasta dos o tres minutos en aprobar una simple solicitud, pero ahora es cuestión de segundos. Asimismo, los agentes tenían que lidiar con un complejo formulario de incidente para registrar un ticket. Sin embargo, con ServiceNow, esto se ha reducido más del 50 % en muchas situaciones.

— Jonathan Hayes,
vicepresidente global de excelencia en el servicio de TI
de servicios de TI de Experian

Los resultados

Pasar de minutos a segundos con una prestación de servicios más rápida y eficiente

Los resultados muestran una reducción significativa del MTTR para los incidentes de nivel 2 de gravedad. Por ejemplo, hubo una reducción del 32 % (las 4,06 horas de mayo de 2017 disminuyeron a 1,28 horas en agosto de 2017) con una tendencia a la baja pronosticada en los meses siguientes.

- Una prestación de servicios más rápida y eficiente a través de una única plataforma ha conseguido eliminar el uso de diferentes tecnologías e integrar procesos en toda la organización sin ningún problema
- Una reducción de más del 50 % del tiempo dedicado a incidentes y cambios en varias situaciones a través de procesos y funcionalidades de Now Platform
- Mejor alineación de las ventas y el servicio gracias a la impecable integración de ServiceNow y Salesforce
- Después de tan solo 12 semanas, 3000 empleados de Experian a nivel mundial ya utilizaban ServiceNow para gestionar casos, solicitudes de servicio e incidentes, tanto para clientes como para empleados



Medio de comunicación líder en gestión de servicios

Al Jazeera Media Network (AJMN) llega a más de 300 millones de hogares en más de 140 países. Con más de 82 agencias de noticias a nivel mundial y más de 70 nacionalidades representadas entre sus empleados, las salas de prensa de AJMN se encuentran entre las más diversas del mundo.

La visión

"Nuestras iniciativas anteriores en ITSM no las adoptaba toda la empresa porque las herramientas que intentábamos utilizar estaban centradas en TI y eran difíciles de personalizar", explica Grant Totten, director de gestión del rendimiento de AJMN.

Para conseguir que sus operaciones fueran más eficientes, AJMN tenía que fusionar sistemas dispares en un único portal de solicitudes de servicio fácil de usar y establecer un sistema único de registro.

Los retos

- Proteger el tiempo de uso y la audiencia con el incremento y la mejora de los procesos de gestión de servicios
- Facilitar y mejorar la gestión de activos, contratos y solicitudes de servicio en más de 80 sedes a nivel mundial
- Fomentar la adopción del autoservicio por parte de los usuarios de una forma más ágil con una salida más rápida al mercado
- Mejorar la visibilidad y la toma de decisiones con procesos y métricas estandarizados



Las soluciones y la transición

Tras evaluar varias soluciones, AJMN reemplazó su herramienta heredada por ServiceNow. En colaboración con un socio de ServiceNow, AJMN implementó rápidamente la gestión de incidentes, cambios, problemas y activos.

AJMN desarrolló un módulo de envío en tan solo unas semanas gracias a la funcionalidad integrada de ServiceNow.

"Eso habría sido imposible con nuestra herramienta anterior, ya que no estaba pensada para ser una plataforma sobre la que poder desarrollar.

Con ServiceNow, solo 2,5 empleados a tiempo completo pueden gestionar más de 30 flujos de desarrollo", afirma Totten.

Ahorrar tiempo y dinero

"Gracias a la visibilidad que nos proporciona ServiceNow, pudimos desviar solicitudes técnicas de tercer nivel al centro de servicio", afirma Totten.

"Estamos ahorrando dinero y recuperando tiempo para nuestros ingenieros altamente cualificados".

"Hemos llegado a un punto de inflexión en el que el valor de ServiceNow es de sobras conocido en toda la organización", constata Totten. "Es tan rápido y fácil de utilizar que ahora nos preguntan cómo podemos optimizar más flujos de trabajo y solucionar más problemas empresariales".

“

Sea cual sea la parte del negocio con la que interactuemos, ServiceNow nos permite ser más eficaces. Todavía no me he encontrado ningún problema empresarial que no fuésemos capaces de resolver.

— Aamer Maqsood,
director de gestión de servicios
de Al Jazeera Media Network

Los resultados

- Estructuró la gestión de servicios mediante la consolidación de los procesos y la eliminación del aislamiento.
- Aumentó un 700 % los procesos de gestión de servicios y consiguió un 100 % de adopción de usuarios para la ITSM.
- Mejoró el acceso a equipos de radiodifusión y servicios de TI, lo que redujo los riesgos empresariales.
- Redujo costes y mejoró la toma de decisiones mediante una mayor visibilidad.
- Redujo un 84 % de media (13 horas frente a 83) el MTTR de tickets.
- Resolvió 28 000 incidentes mediante un rastreo de los problemas hasta su resolución.
- Eliminó casi por completo los cambios urgentes.



Cómo Group Health consiguió reducir los clics y mejorar la satisfacción del cliente

Group Health se fundó en 1945 como organización sin ánimo de lucro. Proporciona cobertura de seguro médico y atención sanitaria a más de 650 000 personas en los estados de Washington e Idaho. Cuenta con más de 6000 empleados. En febrero de 2017, fue adquirida por Kaiser Permanente, líder a nivel nacional en cobertura y atención sanitaria integradas. En la actualidad, Group Health se denomina Kaiser Permanente Washington y tiene más de 9300 empleados y contratistas, de los cuales más de 480 son empleados y contratistas de TI. Con Discovery de ServiceNow, descubrieron que tenían 2715 servidores y más de 17 000 dispositivos.

La visión

"Teníamos Vantive, Remedy, RightNow y Perspective. Contábamos con un centro de solicitudes de TI, así como muchos otros procesos gestionados por correo electrónico, mediante hojas de cálculo y con SharePoint", explica Troy Holmes, ingeniero de sistemas sénior de KP Washington. "Con todo aquello, la integración era muy limitada. Por lo tanto, el proceso era disperso y difícil de rastrear. La situación en ese momento era pésima".

La escasa adopción por parte de los usuarios, la complejidad y variedad de tecnologías y los altos costes de mantenimiento eran algunos de los retos más importantes que el equipo de prestación de servicios de TI de Group Health tenía que afrontar a diario. Sin embargo, sus tecnologías de ITSM heredadas requerían demasiado esfuerzo y no había tiempo para desarrollar nuevos servicios, cumplir los objetivos empresariales o fomentar la innovación.



Los retos

- Múltiples sistemas de ITSM antiguos y sin soporte
- Cuatro herramientas de servicio (EPIC, ITOPS, HR, Facilities)
- Integración limitada entre sistemas
- Sin solución CMDB asequible
- Afrontar una actualización importante de BMC Remedy
- Baja satisfacción y adopción de las herramientas entre los clientes
- Más de 18 ETC para la administración de sistemas (7 ETC para Remedy, 10 para RightNow y 1 para Vantive)
- "Cualquier cosa antes que Remedy" era un comentario habitual

“

Teníamos Vantive, Remedy, RightNow y Perspective. Contábamos con un centro de solicitudes de TI, así como muchos otros procesos gestionados por correo electrónico, mediante hojas de cálculo y con SharePoint.

— **Troy Holmes,**
ingeniero de sistemas sénior de KP Washington

Las soluciones y la transición

Un único recurso para procesos

Group Health disponía de varias soluciones de ITSM y decidió seleccionar una nueva solución para sustituir los múltiples sistemas antiguos y sin soporte.

Eligió ServiceNow tras estudiar y comparar en Gartner los proveedores líderes de ITSM (BMC, HP, CA, ServiceNow). "Para nosotros, ServiceNow era una plataforma. Era exactamente lo que estábamos buscando. Lo vimos como un único recurso para nuestros procesos actuales y también para procesos futuros", explica Holmes. "Ninguna de las otras soluciones parecía una plataforma".

Implementación

- Entrega del proyecto en dos fases de seis meses

Fase 1: servicios ITSM esenciales para la empresa (incidentes, problemas, cambios, CMDB, gestión de activos, solicitudes de servicio)

- Estrategia de conversión de datos mínima
- Estrategia de personalización mínima

Fase 2: conversión de cuatro sistemas heredados que añadieron competencias de plataforma de gestión de casos de RR. HH., gestión del conocimiento, gestión de lanzamientos y gestión de incidentes de seguridad físicos



Los resultados

Reducción de más de un 75 % de los requisitos de soporte

Después de incorporar ServiceNow (tres años antes de ser adquiridos), Group Health consiguió reducir los requisitos de soporte de administración de sistemas, pasando de 18 ETC (empleados a tiempo completo) a cuatro.

Según Holmes, con el tiempo la organización consiguió “desactivar” seis sistemas diferentes y consolidarlos en la solución de ServiceNow. Otro hito fue utilizar Discovery de ServiceNow para averiguar que tenían 2715 servidores y más de 17 000 dispositivos en su red.

KP Washington amplió el uso de Now Platform para:

- Gestión de contratos
- Cadena de suministro
- Aprovisionamiento farmacéutico (los enfermeros pueden devolver medicamentos)
- Servicio de atención al cliente de RR. HH. (formularios, centro de servicio)
- Incidentes e informes de seguridad de las instalaciones
- Restablecimiento de contraseñas
- Descubrimiento
- Gestión de lanzamientos
- Incidentes de recuperación ante desastres y continuidad empresarial



Una mejor experiencia bancaria

La prioridad absoluta para Royal Bank of Scotland (RBS) es ofrecer un servicio líder del sector. A través de sus oficinas y sucursales en Europa, Norteamérica y Asia, RBS ofrece una amplia gama de productos y servicios financieros a más de 20 millones de clientes.

La visión

Con la transformación de la experiencia del cliente en mente, RBS se ha fijado el objetivo de ser el banco de referencia del Reino Unido en cuanto a servicio de atención al cliente, confianza y apoyo en 2020.

A medida que RBS crecía por medio de adquisiciones, su entorno de TI se volvía más complejo y difícil de gestionar. Para alcanzar sus objetivos de transformación empresarial, servicio de atención al cliente, reducción de costes y cumplimiento, el banco tenía que simplificar la ITSM.



Los retos

- El crecimiento del negocio, y sus requisitos de control y cumplimiento, hicieron que aumentara la complejidad de la gestión de servicios con muchas herramientas y procesos.
- El tiempo de comercialización para la prestación de servicios y cambios se había retrasado, lo que dificultaba la prestación de un servicio de atención al cliente de la máxima calidad por parte de los empleados.
- Los riesgos y costes asociados con la gestión de cambios y el cumplimiento empezaron a acumularse, lo que sobrecargó los recursos.
- Tenían que respaldar el objetivo empresarial del banco, que consistía en llegar a ser el banco de referencia en cuanto a servicio de atención al cliente, confianza y apoyo. Asimismo, también había que reducir los costes y respetar los requisitos de cumplimiento.

Las soluciones y la transición

Una nueva línea de base para la banca

RBS decidió asociarse con ServiceNow para su viaje de ITSM y contrató ServiceNow® Professional Services para ayudar con la implementación.

"ServiceNow nos llamó la atención porque tiene soporte en la nube y es fácil de utilizar", afirma Pete Coleman, director de prestación de servicios de RBS. "ServiceNow nos ofreció un entorno de prueba para que pudiéramos experimentar durante seis meses antes de firmar el contrato y así poder estar seguros de que la solución respondería a nuestras necesidades".

Mediante la colaboración con ServiceNow Professional Services e interesados internos, RBS integró ServiceNow con 15 fuentes de datos y ofreció la solución a sus 14 000 usuarios en tan solo 10 meses, lo que estableció una nueva línea de base para el banco sobre cómo alcanzar el éxito rápidamente.

“

El equipo de ServiceNow nos escuchó con atención, nos asesoró lo mejor posible y nos ayudó a conseguir calidad y eficiencia en todo el proceso. El resultado fue una implementación exitosa y colaborativa.

— Pete Coleman,
director de prestación de servicios de RBS

Los resultados

La especialización técnica de ServiceNow permitió a RBS centrarse en sus esfuerzos de interacción de interesados y gestión del cambio en la empresa.

Otros beneficios conseguidos:

- Importantes ahorros por la retirada de 10 sistemas heredados
- Una mejora del 76 % en el tiempo medio para realizar un cambio
- Una mejora del 60 % en el tiempo medio para reportar un incidente
- Automatización de más del 50 % de los controles asociados con procesos fundamentales de TI
- Una CMDB visible para todos los procesos
- 46 000 horas de trabajo mensuales ahorradas
- Reducción de riesgos asociados con cambios no autorizados y fallidos mediante la integración automática entre Cambio e Incidente
- Implantación de procesos y controles comunes para la gestión de servicios en áreas que anteriormente operaban de forma independiente
- Introducción de un cambio estándar, dando la opción de cambios previamente aprobados y recurrentes
- Planificación prospectiva y gestión de conflictos mejoradas

Conclusión

Si hay algo que demuestran estos cinco casos de éxito es que ServiceNow puede transformar una empresa de forma rápida y sencilla.

ServiceNow ha ayudado a más de 2000 organizaciones de todo el mundo a cambiar su ITSM heredada a una solución de ITSM digital en la nube. De hecho, el continuo movimiento en el mercado es claro: cada mes más de 30 empresas cambian su ITSM heredada a la solución de ServiceNow.

Como resultado, ServiceNow se ha convertido en la empresa con soporte en la nube de más rápido crecimiento en la historia de la nube y ha capturado el 43 % de la cuota de mercado de ITSM². Es un dato importante, ya que es un barómetro que indica dónde están invirtiendo las grandes empresas y el grado de confianza que tienen en ServiceNow.

¿Listo para unirte a la lista de empresas que se han pasado a ServiceNow y han dejado atrás su ITSM heredada?

www.servicenow.es

² Fuente: Gartner, "Market Share: All Software Markets, Worldwide, 2016", 14 de abril de 2017

Siguientes pasos

¿Quieres obtener más información? Lee el caso de éxito completo de cada empresa.

- SAP SuccessFactors
- Experian
- Al Jazeera Media Network
- Group Health [Kaiser Permanente Washington]
- Royal Bank of Scotland