

Proceso de modernización de servicios y operaciones de TI

Cómo escalar en pos del crecimiento y la resiliencia

Las posibilidades son enormes, pero el esfuerzo para alcanzarlas no tiene por qué serlo también.

“

"El uso conjunto de ITSM e ITOM de ServiceNow es realmente potente para mejorar la supervisión y la gestión de incidentes. Sería mucho más difícil obtener ese nivel de visibilidad si estuviéramos utilizando herramientas de varios proveedores".

– *Dennis Piper, director de prestación de servicios y operaciones globales en Conagra Brands*

La modernización ayuda a los equipos a escalar; se hace más y se hace mejor

Hablamos sobre la automatización de los flujos de trabajo, la aceleración de la entrega y la obtención de visibilidad de la infraestructura de TI para resolver rápidamente los problemas. Pero, ¿qué significa esto realmente en la práctica? El trabajo ha cambiado y los servicios de TI, junto con las capacidades de la gestión de operaciones de TI, pueden ayudar a tu fuerza laboral no solo a adaptarse, sino a prosperar.

- 1 Aumenta la productividad un 30 %**
 Los empleados obtienen las respuestas que necesitan en el momento adecuado y pueden tomar medidas fácilmente. El departamento de TI puede centrarse en los desafíos más difíciles y proporcionar servicio a escala. Todos ganan. ¿Cómo? Con agentes virtuales de lenguaje natural y soporte de autoservicio.
- 2 Incrementa la eficiencia de los agentes un 66 %**
 Las recomendaciones asistidas por IA ayudan inmediatamente a los agentes a centrarse en las resoluciones correctas para ayudar al triaje de casos.
- 3 Reduce el tiempo de resolución un 75 %**
 Una vista única y compartida del estado de TI y los datos ofrece información detallada para identificar y solucionar rápidamente los problemas.

Proceso de modernización de las operaciones de servicio

- 1 **Combina rápidamente diferentes herramientas**
Aprovecha tus datos compartidos con un solo sistema de acción
- 2 **Mejora la productividad de TI**
Aumenta la eficiencia de los agentes de servicio con recomendaciones asistidas por IA
- 3 **Acelera el análisis de la causa raíz**
Obtén una representación visual de los elementos de la infraestructura y las dependencias para identificar problemas y acelerar las resoluciones
- 4 **Acelera el tiempo necesario para obtener valor**
Toma el control de los costes, el riesgo, las iniciativas estratégicas y las interrupciones
- 5 **Optimiza tu alineación estratégica**
Armoniza los objetivos empresariales e impulsa la toma de decisiones basada en el riesgo

“

"La consolidación y estandarización de nuestros servicios en una sola plataforma nos permite mejorar continuamente nuestras capacidades".
– Jacob Elfving, director de desarrollo de Operaciones de TI, Danske Bank

Paso 1: Define tus servicios

El primer paso en tu proceso de modernización es definir tus servicios y captarlos en un solo sistema de interacción. Esto te permite aprovechar un modelo de datos compartidos y una "única fuente de información fiable" para flujos de trabajo tecnológicos. Apostar por una plataforma moderna con soporte en la nube proporciona flexibilidad para adaptarse dinámicamente a las necesidades de la empresa.

Estas son algunas preguntas que debes hacerte al definir tus servicios:

- ¿Qué servicios tecnológicos esenciales proporcionamos a nuestra organización?
- ¿De qué manera estos servicios proporcionan valor al empleado?
- ¿Qué resultados específicos apoyará el servicio?
- ¿Qué costes están asociados con la entrega de esos resultados?
- ¿Qué riesgos podrían surgir que debemos planificar para ofrecer continuamente experiencias excepcionales a los empleados?
- ¿Qué otros servicios podríamos ofrecer de una manera rentable si logramos disponer de más tiempo gracias a la automatización y los agentes virtuales?

Elegir la plataforma correcta para apoyar estos servicios es esencial para comenzar tu viaje con buen pie. La plataforma con soporte en la nube que impulse esta "única fuente de información fiable" debe ofrecer un motor de flujo de trabajo integrado, una configuración coherente de los procesos de gestión de servicios de TI, acceso a la funcionalidad completa de la plataforma y colaboración en tiempo real.

Necesitas la combinación de todas estas competencias para automatizar las funciones de servicio de soporte que ayuden a toda la empresa con velocidad, consistencia y precisión.

Lista de comprobación de definición de servicios

Determina si la oferta es un servicio (en lugar de una característica o parte de la infraestructura).

¿Se está prestando el servicio actualmente?

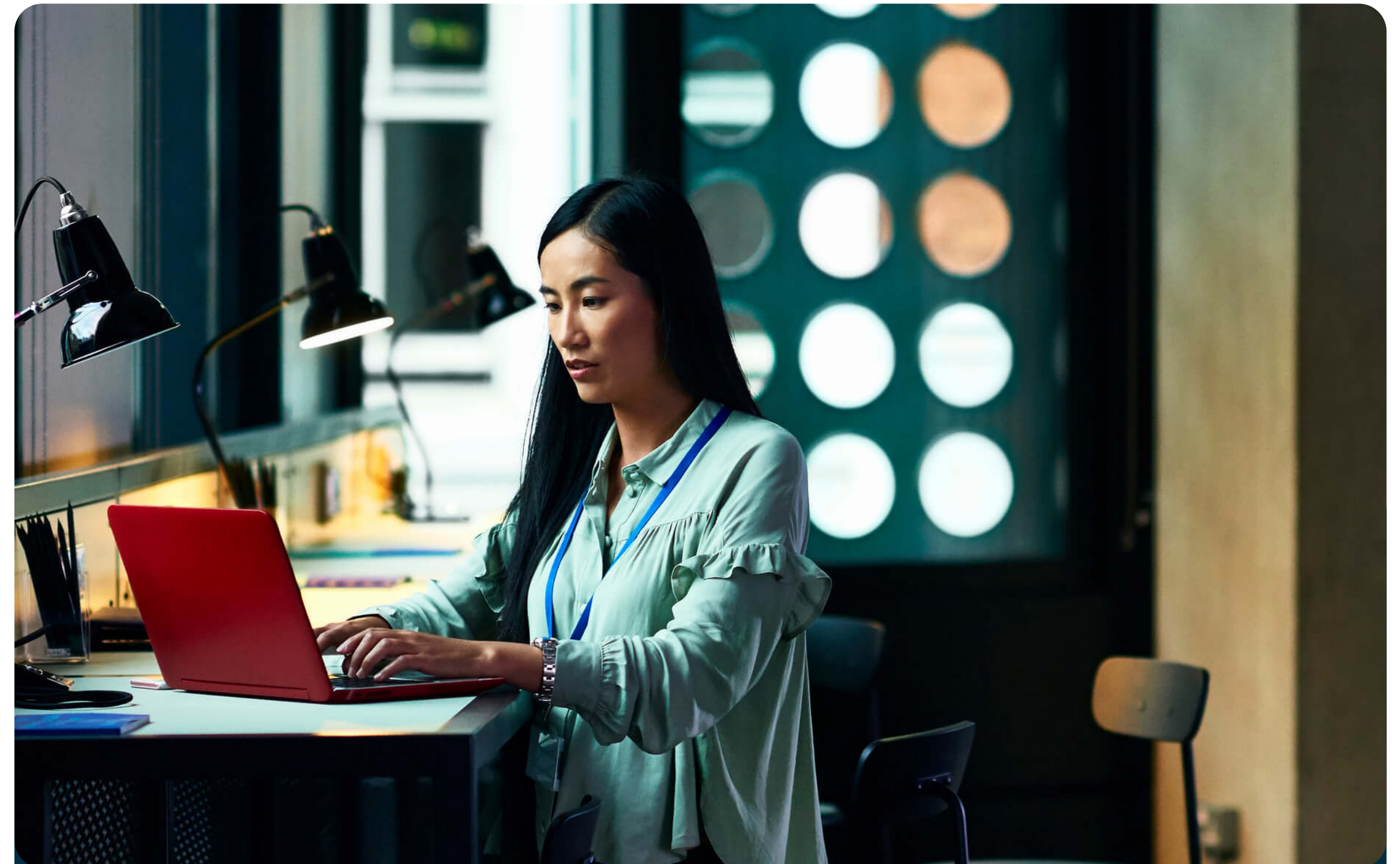
- Colabora con el gestor del servicio para desarrollar materiales que describan lo que hace el servicio, cualquier limitación, como su disponibilidad, cómo solicitar el servicio y consideraciones de elegibilidad
- Confirma que el servicio esté funcionando de manera eficiente
- Documenta cómo se entrega el servicio y cómo alguien recibe ayuda

¿Es este un servicio que deseas ofrecer en el futuro?

- Identifica roles: patrocinador, gestor y equipo
- Desarrolla materiales para indicar lo que hace el servicio, cualquier limitación existente, como su disponibilidad, cómo solicitarlo y consideraciones de elegibilidad
- Documenta cómo se entregará el servicio y cómo alguien recibe ayuda

Establece pautas para la mejora continua

- Realiza revisiones de servicio regulares
- Define los procesos de gestión de cambios, tanto para cambios normales como de emergencia



“

"Los servicios aportan valor a una organización solo cuando se percibe que su valor es mayor que el coste de obtener el servicio".

– Aspectos básicos de ITSM: ¿Qué es un servicio? Por "Joe the IT Guy"

Paso 2: Obtén visibilidad de infraestructura

Es casi imposible lograr una entrega más rápida, precisa y eficaz de los servicios de TI con tareas manuales y si no tienes una visibilidad clara de tus procesos e infraestructura.

La plataforma correcta proporciona una clara visibilidad de la infraestructura, los recursos de nube, las aplicaciones y los servicios. Así, puedes comprender de inmediato todo aquello que está vinculado con tus servicios e identificar rápidamente dónde centrar los esfuerzos de solución de problemas entre los diferentes componentes resaltados en un mapa de servicios.

- 1 **Comienza con el descubrimiento y la asignación de servicios**
Obtén una visión integral del impacto de tus operaciones, tanto en centros de datos locales como en la nube, y, seguidamente, mapea las relaciones entre los componentes de TI y los servicios de negocio en entornos dinámicos.
- 2 **Muestra los servicios conectados a la infraestructura**
Crea una vista exhaustiva y conectada de los servicios empresariales y la infraestructura de TI con una base de datos de gestión de configuración única y completa.
- 3 **Haz visibles las resoluciones**
Almacena la información de resolución de problemas en un sistema de gestión del conocimiento para generar informes y realizar análisis que muestren tendencias y faciliten el análisis de la causa raíz, de modo que puedan evitarse incidentes similares en el futuro.
- 4 **Adapta tus informes**
Proporciona información clara que sustente las decisiones empresariales, incluidos los informes basados en roles (ejecutivo, dueño del servicio, empleado, etc.).
- 5 **Accede a información de activos completa**
Desarrolla una capacidad de gestión de inventario para cubrir activos emitidos, en inventario y en tránsito. Incluye la información de costes de activos para comenzar a gestionar la depreciación y el ciclo de vida financiero.



Paso 3: Aprovecha el conocimiento de la comunidad

Saca partido de las lecciones aprendidas por nuestra amplia y activa comunidad de usuarios. A continuación, se presentan algunas ideas para organizar y modernizar tus servicios de TI con facilidad:

Ideas sobre gestión de incidentes

- Define categorías de incidentes para impulsar la asignación automática y la redirección de incidentes, y rastrear tendencias
- Guía a los empleados para que prescindan del correo electrónico y tiendan hacia la interfaz de autoservicio
- Fomenta el uso de la gestión del conocimiento mediante palabras clave y descripciones para presentar rápidamente información relevante sobre resoluciones y problemas conocidos
- Utiliza los tableros de tareas visuales para identificar el trabajo pendiente sobre incidentes y reequilibrar fácilmente la carga de trabajo

¿Lo sabías?

El **53 %**

de los departamentos de TI ya han automatizado la gestión de incidentes.¹



Ideas sobre bases de datos de gestión de configuración (CMDB)

- Establece un equipo de liderazgo de CMDB para impulsar el diseño y priorizar los objetivos principales:
 - Automatización de servicios
 - Análisis de impacto empresarial
 - Gestión de activos, de cambios o de la configuración
- Limita el número de categorías de nivel superior a un máximo de ocho
- Diseña la CMDB teniendo en cuenta tus necesidades de servicio a largo plazo y adopta un enfoque por fases para completarla
- Aprovecha el descubrimiento automatizado de servicios y la asignación de servicios para completar tu CMDB
- Mantén todos los datos de la CMDB con automatización y propiedad humana
- Para gestionar eficazmente el cumplimiento y la gestión del riesgo, considera definir los controles relevantes para tus servicios

Ideas sobre gestión de cambios

- Utiliza plantillas preautorizadas para controlar los cambios estándar
- Minimiza la evaluación subjetiva del riesgo mediante una calculadora de riesgo o una evaluación automatizada
- Verifica si hay conflictos y calcula el riesgo de los cambios antes de implementarlos

Ideas sobre gestión de activos

- Limpia los datos antes de importarlos o utiliza el descubrimiento automatizado
- Vincula los activos a los datos de incidentes en tus informes
- Reduce los costes eliminando los activos de TI problemáticos, identificando los problemas de los proveedores y aclarando la cobertura de la garantía

Ideas sobre gestión de problemas

- Realiza un seguimiento de los problemas por separado de los incidentes para impulsar diferentes objetivos de resolución de la causa raíz y de los hechos, respectivamente
- Prioriza los problemas según la gravedad del impacto en los servicios, los empleados o la empresa
- Categoriza y prioriza los problemas e incidentes de la misma manera para simplificar la identificación de la causa raíz y aclarar el impacto empresarial general
- Registra la causa raíz del problema y su resolución para predecir tendencias y evitar incidentes similares

Ideas sobre elaboración de informes

- Asegura la alineación de los empleados con tus informes; pregunta qué información se necesita para garantizar el funcionamiento de la empresa
- La generación clara de informes comienza con el diseño del formulario; capta la información suficiente para respaldar las decisiones informadas y evita la sobrecarga de datos
- Haz pruebas para asegurarte de tener un acceso fiable a todos los datos necesarios para impulsar los paneles de información

¿Lo sabías?

El **46 %** de los departamentos de TI ya cuentan con análisis e informes automatizados.²

Accede a experiencia demostrada

- El Customer Success Center (CSC) proporciona acceso digital en cualquier momento y lugar a prácticas avanzadas que siguen la metodología Now Value, formación, comunidades y mucho más. El contenido seleccionado está organizado para facilitarte la tarea de encontrar y utilizar los recursos que necesitas, dondequiera que te encuentres en tu viaje de transformación.
- Now Create te da acceso a los procesos estructurados que impulsan una calidad más alta y resultados más predecibles con un menor tiempo necesario para obtener valor. Las metodologías de eficacia demostrada, basadas en miles de proyectos de clientes exitosos, están disponibles para nuestros clientes mediante una experiencia intuitiva y sencilla. Hay un paquete de éxito para modernizar la ITSM con una guía de implementación específica del producto.
- Las ofertas de Customer Success Services proporcionan acceso directo a nuestros profesionales de ServiceNow. Diseñadas en torno a áreas de enfoque específicas, cada oferta está concebida para integrarse en tu equipo, acelerar el tiempo necesario para obtener valor y lograr resultados excepcionales.

Accenture adopta un enfoque de plataforma para ofrecer valor a los clientes con rapidez

Gracias al enfoque de plataforma con ITOM e ITSM de ServiceNow, Accenture goza de transparencia y control de sus servicios, aplicaciones e infraestructura, lo que ha proporcionado resultados increíbles.

“

ServiceNow es nuestro motor para prestar servicios basados en la tecnología que ayudan a los clientes a gestionar su TI de manera más holística". – *Karen Odegaard, directora ejecutiva de TI global en tecnología para trabajadores digitales de Accenture*

15

portales de soporte heredados consolidados en uno

90 %

de reducción en el tiempo desde que se produce un evento hasta que se crea un ticket

50 %

de mejora en la precisión del elemento de configuración, lo que genera menos problemas a la larga

Otro caso de éxito real



“

Para muchos empleados, ServiceNow ha conseguido que la interacción con TI sea una experiencia rápida, sencilla y muy satisfactoria".
– *Jonathan Hayes, vicepresidente global de excelencia en TI, servicios de TI de Experian*



“

ServiceNow nos ha ayudado a crear una única plataforma para incidencias, problemas y cambios, lo que nos proporciona una visibilidad sin precedentes de los incidentes, las actividades de planificación y las revisiones de servicios". – *Henry Do, gestor de prestación de servicios, ITSM, Flight Centre*



“

El uso de ServiceNow aumentó enormemente la transparencia y nos ayudó a entender lo que entrega a los clientes nuestra organización de soporte".
– *Ashish Agarwal, vicepresidente y director de gestión de productos para aplicaciones de TI, Swiss Re*

¿Lo tienes todo listo para aprender?

Descubre 3 pasos para impulsar el crecimiento empresarial en la era de la priorización de lo digital

Conoce 5 soluciones para los principales quebraderos de cabeza de TI



Referencias:

1. "Future Workforce Insights: Why Strategic Automation Empowers Employees in IT" (Conocimientos sobre la fuerza laboral futura: Por qué la automatización estratégica empodera a los empleados en las operaciones de TI), septiembre de 2022, Autor: Angela Salmeron, directora de investigación, European Future of Work, IDC #EUR149378222, un eBook de IDC, patrocinado por ServiceNow.
2. ibid

Acerca de las operaciones de servicio tecnológico

Para las organizaciones impulsadas por la tecnología, proporcionar servicios digitales dinámicos para las fuerzas laborales híbridas se ha convertido en un objetivo de importancia crucial. El departamento de TI, lastrado por herramientas heredadas, escasez de talentos y aislamiento de datos dispares, se siente abrumado y tiene dificultades para apoyar la innovación a nivel organizativo.

Como líder del sector, ServiceNow ofrece una solución para aprovechar el desarrollo y la innovación mediante la automatización y optimización de las operaciones de servicio tecnológico en una única plataforma en la nube. Al sincronizar los servicios y las operaciones de TI, los equipos obtienen una visibilidad completa para ofrecer los mejores servicios modernos y rentables en entornos híbridos multinube. Además, también pueden escalar con la IA para resolver las solicitudes comunes de los empleados y predecir los problemas de reparación para mantener los servicios digitales funcionando de forma ininterrumpida, lo que resulta en la capacidad de gestionar y ofrecer experiencias tecnológicas extraordinarias con una alta productividad. Obtén más información en www.servicenow.es/serviceops.

Acerca de ServiceNow

ServiceNow (NYSE: NOW) hace que el trabajo sea mejor para todos. Nuestra plataforma y soluciones con soporte en la nube ayudan a digitalizar y unificar las organizaciones para que encuentren formas más inteligentes, rápidas y eficaces de hacer que el trabajo fluya. De esta manera, los empleados y los clientes pueden estar más conectados, ser más innovadores y disfrutar de una mayor agilidad. Y entre todos podemos hacer realidad el futuro que imaginamos.



The world works with ServiceNow™.

Para obtener más información, visita: www.servicenow.es.

© 2022 ServiceNow, Inc. Todos los derechos reservados. 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, nombres de empresas y logotipos sean marcas comerciales de las respectivas empresas con las que estén asociados.