

Generar valor y crear nuevas funciones en los flujos de trabajo de TI

Ampliación y escala con App Engine de ServiceNow

EMPEZAR »



Índice

La TI y la empresa	3
Ampliación nativa y automatización exhaustiva	4
La solución	6
Casos de inspiración sobre clientes de ServiceNow	11

Amplía ITSM con App Engine

Aún hay demasiadas funciones empresariales de importancia vital que se gestionan con hojas de cálculo o se comunican por correo electrónico. Si términos como “redundancias” y “dispersión de herramientas” forman parte del vocabulario de tu empresa, ya va siendo hora de empezar a plantearse la automatización más allá de las funciones centrales de TI.

La TI y la empresa

En la era de la aceleración de la transformación digital, la TI ya no respalda a la empresa, sino que pasa a ser la propia empresa. Los líderes de TI deben buscar constantemente nuevas maneras de ampliar y escalar la automatización de los flujos de trabajo de TI para abordar nuevos casos de uso e impulsar una transformación digital más amplia en la forma en que se prestan los servicios de TI. Sin embargo, los cambios de requisitos a menudo pueden ir más allá del alcance y las competencias de las soluciones de TI integradas. Se suelen necesitar soluciones puntuales para estos casos de uso que van “más allá de las soluciones integradas”, pero esto puede añadir un mayor nivel de incertidumbre técnica que de valor a largo plazo.

Afortunadamente, los clientes de IT Service Management (ITSM) de ServiceNow ya utilizan la solución integrada para acelerar la prestación de nuevos servicios a fin de cumplir los cambiantes requisitos empresariales, aumentar la productividad y obtener nuevos conocimientos. Dado que ITSM se basa en Now Platform, las organizaciones de prestación de servicios de TI pueden desarrollar nuevas aplicaciones de flujo de trabajo de ITSM rápidamente y abordar casos de uso adyacentes con las herramientas de desarrollo de aplicaciones con poco código de App Engine de ServiceNow.

Ampliación nativa y automatización exhaustiva

En lugar de comprar una serie de soluciones integradas independientes, ¿qué te parecería poder crear extensiones nativas para las aplicaciones principales de ServiceNow que cumplieran de forma rápida y eficaz estos nuevos requisitos de casos de uso?

App Engine, en Now Platform, sitúa la TI en una posición proactiva para seguir el ritmo de estos requisitos cambiantes. Los equipos de TI pueden introducir competencias ampliadas como extensiones de aplicaciones nativas en los principales flujos de trabajo de TI mediante la personalización de los flujos existentes o la creación de nuevos flujos e integraciones personalizados.

La mayoría de los usuarios de ITSM comprenden las ventajas a largo plazo, cuando las implementaciones integradas operan a pleno rendimiento. Resulta más evidente cómo la automatización de los procesos de un extremo a otro puede aportar nuevo valor empresarial incremental a sus organizaciones. Si lo unimos a las competencias de análisis y medición de Now Platform, los responsables de la empresa pronto se plantearán cómo optimizar sus tareas.

Amplía la TI con ServiceNow

Más de 1000 clientes de ServiceNow han ampliado sus flujos de trabajo de TI y han automatizado procesos que parecían imposibles de automatizar.





La solución

Now Platform cuenta con numerosas características de gran potencia que te ayudarán a desarrollar aplicaciones para los flujos de trabajo empresarial rápidamente y a ampliar el alcance de TI:

- **IntegrationHub:** optimiza las solicitudes que requieren acciones en sistemas externos para ofrecer una automatización de flujos de trabajo de un extremo a otro.
- **App Engine:** capacita a los desarrolladores no expertos con plantillas prediseñadas y herramientas con poco código fáciles de usar. Esto permite desarrollar aplicaciones personalizadas basadas en Now Platform para crear flujos de trabajo y agilizar las operaciones.
- **Flow Designer + Mobile Studio:** facilita la colaboración en equipo y la reutilización al permitir que los entornos con poco o ningún código reúnan componentes creados por desarrolladores profesionales en un entorno compartido.
- **Service Aware CMDB:** ahorra tiempo gracias al desarrollo personalizado de un modelo de datos de servicio. Esto supone una enorme ventaja con Now Platform, dado que puedes dedicar esa energía y ese esfuerzo al desarrollo de aplicaciones y extensiones.
- **Workspace + Predictive Intelligence:** potencia la productividad de los trabajadores expertos en una sola interfaz con el contexto completo, análisis y recomendaciones basadas en inteligencia artificial para resolver problemas rápidamente.
- **Now Experience + Mobile + Virtual Agent + Service Portal/ Catalog, Knowledge:** impresiona a los usuarios con experiencias multicanal de consumo modernas que proporcionan un autoservicio inteligente y acceso rápido a la información adecuada.

Amplía la TI con ServiceNow

El diseño de aplicaciones nativas permite que los grupos de ITSM sean creativos y rápidos a la hora de resolver retos empresariales. Estos casos de uso son muestran tan solo una pequeña parte de todo lo que es posible.

La gran importancia de contar con flexibilidad para adaptarse

A continuación se presentan cinco maneras de ampliar y escalar los flujos de trabajo de TI mediante las herramientas de Now Platform:



Personalizar los flujos de trabajo de TI existentes: los productos de ServiceNow tienen todo lo que necesitas para gestionar tu organización de forma eficiente, pero no queremos ponerte límites. Muchos clientes añaden campos personalizados o cambian los pasos de los flujos de trabajo para adaptarlos a sus necesidades concretas.



Desarrollar nuevos flujos de trabajo de TI: a menudo, nuestros clientes necesitan crear flujos de trabajo de TI adicionales que no están integrados, normalmente para tareas especializadas. Con App Engine e IntegrationHub puedes automatizar casi cualquier proceso.



Enriquecer las experiencias con los flujos de trabajo de TI: los usuarios esperan disfrutar de una experiencia omnicanal, por lo que te ofrecemos la posibilidad de ampliar los flujos de trabajo de TI a dispositivos móviles para ofrecer a los empleados la experiencia digital adecuada desde cualquier lugar.








Conectar los flujos de trabajo de TI sin límites: IntegrationHub ofrece más de 100 radios para conectar sistemas externos para una automatización completa de un extremo a otro de los flujos de trabajo.



Proporcionar flujos de trabajo de TI inteligentes: haz que los flujos de trabajo funcionen de manera más inteligente al aprovechar la inteligencia artificial nativa para la inteligencia predictiva, la comprensión del lenguaje natural y el análisis de rendimiento.

Moderniza y automatiza las TI: extensiones de clientes

Reinventa las solicitudes de TI	Automatiza el desarrollo del personal de TI	Moderniza las experiencias de reuniones	Optimiza el aprovisionamiento de TI	Logra una cultura de TI de primer nivel
Programa de alquiler de activos (according to glossary)	Desarrollo del personal de TI	Mejora de las salas de conferencias	Solicitud de presupuestos de proveedores de TI	Reconocimiento del personal de TI
				
<ul style="list-style-type: none"> Para que los trabajadores soliciten varios tipos de activos (portátiles, teléfonos móviles, etc.) para varias ubicaciones y que TI pueda identificar quién los tiene. 	<ul style="list-style-type: none"> Para que TI asigne las habilidades del personal desde el HCM básico con objetivos de desarrollo, establezca planes de formación concretos y monitorice el progreso. 	<ul style="list-style-type: none"> Crea una potente experiencia de reunión de autoayuda mediante la conexión de activos de AV/TI basados en IP para coordinar y supervisar las reuniones. 	<ul style="list-style-type: none"> Para que los responsables de la gestión de cambios de TI soliciten y aprueben presupuestos de proveedores externos o proveedores de servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> Un servicio de reconocimiento de los compañeros de TI de estilo comunitario.

Características destacadas de Now Platform

Programa de alquiler de activos	Desarrollo del personal de TI	Mejora de las salas de conferencias	Solicitud de presupuestos de proveedores de TI	Reconocimiento del personal de TI
				
<ul style="list-style-type: none"> VA (NLU) Designer + IntegrationHub para ampliar la experiencia de usuario y la gestión de sistemas de inventario 	<ul style="list-style-type: none"> Flow Designer + IntegrationHub para mejorar las habilidades del personal de TI con una integración optimizada con los sistemas básicos de RR. HH. y formación 	<ul style="list-style-type: none"> Mobile Studio + IntegrationHub para permitir el uso de equipos de salas de conferencias basados en IP en la experiencia móvil 	<ul style="list-style-type: none"> Service Aware CMDB + desarrollo de aplicaciones para centralizar la información de aprovisionamiento a fin de tomar decisiones más fundamentadas 	<ul style="list-style-type: none"> Employee Service Center (ESC) + IntegrationHub para crear integraciones con aplicaciones de terceros y portales personalizados para empleados



Now Platform®

Desarrollo de aplicaciones

Flujo de trabajo e integración

Inteligencia artificial

Análisis de desempeño

Móvil

Agentes virtuales

Portales



Veamos con más detalle cómo serían las aplicaciones satélite creadas como parte de los programas de ITSM ampliados:

Programa de alquiler de activos (according to glossary)

Un ejemplo de ello es un programa de alquiler de activos, que permite que los clientes de flujos de trabajo de TI reinventen las solicitudes de TI.

El valor de esta aplicación reside en la mejora de la experiencia de usuario, ya que traslada la solicitud de alquiler de un equipo por parte del empleado desde un formulario en una página web a una interacción con Virtual Agent de ServiceNow. Las ventajas de este nuevo enfoque dinámico permiten que el empleado realice la acción en un dispositivo móvil y que aproveche las funciones del dispositivo, como la cámara del teléfono para escanear códigos QR.

Se trata de un cambio profundo, pero relativamente sencillo, que aprovecha la sólida base de datos de ITSM preexistente de la empresa.

Reinventa las solicitudes, de formularios...

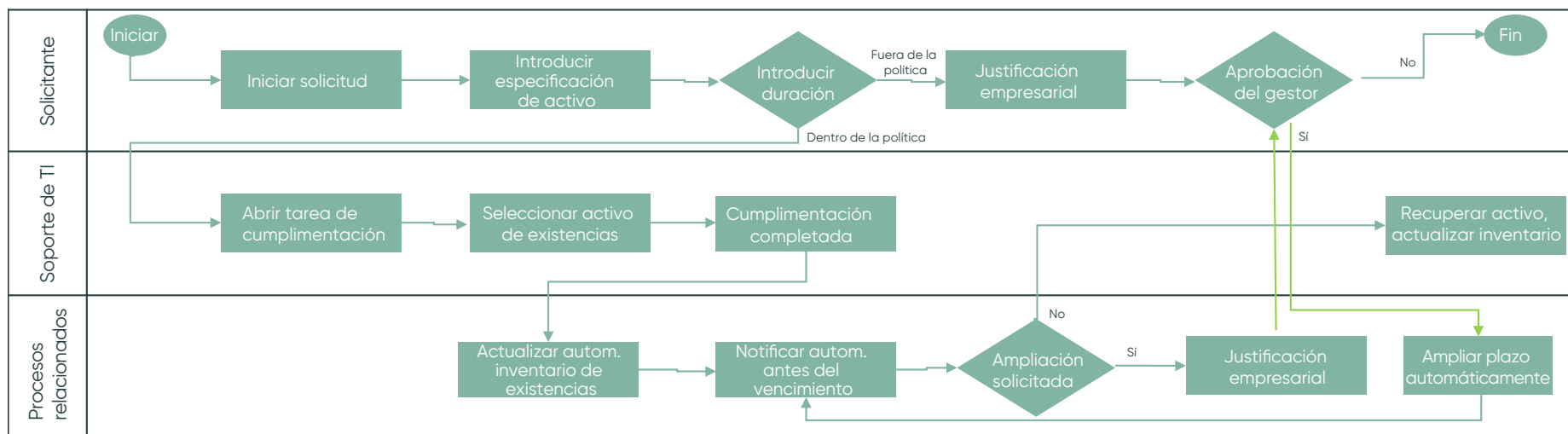
...a Virtual Agents, y aprovecha las funciones de los dispositivos

Funcionamiento interno del programa de alquiler de activos

Flujo de trabajo del programa de alquiler de activos

1. El empleado inicia la solicitud con información sobre el tipo de equipo necesario y la duración del alquiler.
2. Si se trata de una solicitud no abarcada en la política, el sistema la señala y exige una justificación empresarial y la aprobación del gestor.
3. El equipo de soporte de TI recibe la información y completa la solicitud con la localización del equipo asignado en el inventario y con su entrega.
4. Los inventarios se actualizan automáticamente para que los empleados no soliciten más equipos de los disponibles.

El resultado es una experiencia más optimizada e intuitiva, tanto para el empleado como para el equipo de TI, a la hora de atender las necesidades de las personas que soliciten equipos en alquiler.

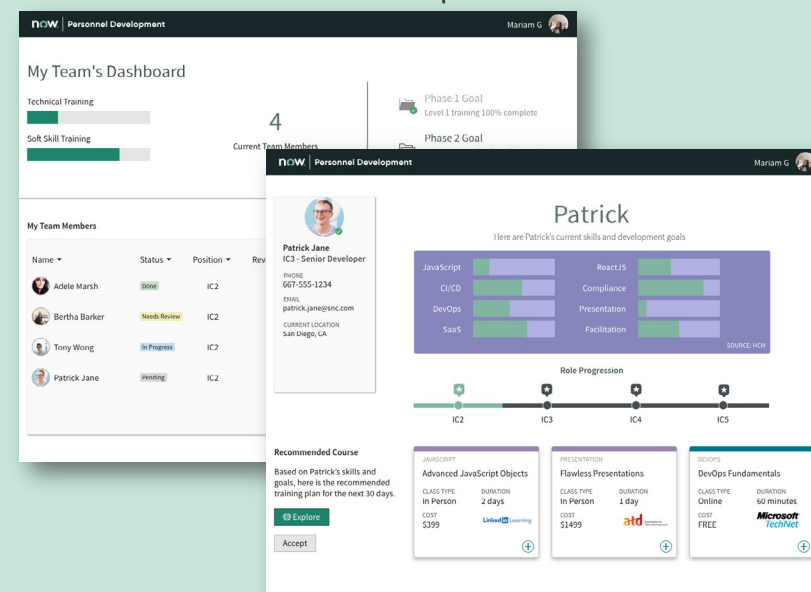


Programa de desarrollo del personal de TI

Esta aplicación se centró en la capacidad de una empresa para consolidar la planificación del desarrollo del personal con información dispersa procedente de muchas otras fuentes. Este cliente utilizaba sistemas básicos de RR. HH. como Workday, Oracle HCM y PeopleSoft, y plataformas de aprendizaje como LinkedIn Learning y Microsoft TechNet. ServiceNow se conecta con todos estos sistemas a través de IntegrationHub, y este caso de uso supuso una forma interesante de integrarlos todos.

El otro elemento innovador en este caso es la inteligencia artificial. Este proceso utilizó capacidades de aprendizaje automático para importar e interpretar los datos del curso de formación a fin de ofrecer mejores recomendaciones y sugerir formaciones pertinentes según el historial de finalización.

Tablero de instrumentos de desarrollo de personal



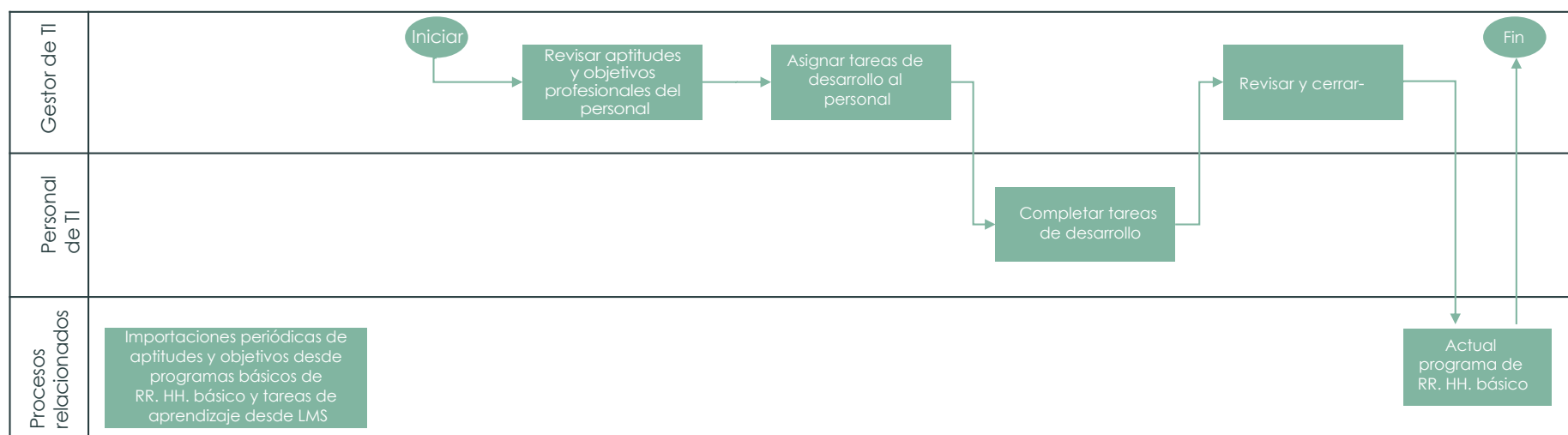
Aprendizaje guiado basado en habilidades y objetivos

Funcionamiento interno del programa de desarrollo del personal de TI

Flujo de trabajo del desarrollo del personal de TI:

1. El gestor de TI revisa las aptitudes y los objetivos profesionales del personal importados desde Oracle HCM.
2. Asigna una tarea de formación al personal.
3. Los empleados reciben una notificación de las nuevas tareas y completan la formación.
4. Se recoge la certificación que acredita que se ha completado la formación y se avisa al gestor de que debe revisarla y aprobarla.
5. Se actualiza Oracle HCM.

La formación se lleva a cabo, se notifica a las personas pertinentes y el sistema de registro se actualiza en unos pocos clics.



Ampliar la prestación de servicios de TI para obtener mayores beneficios

Hoy en día, los líderes empresariales son muy conscientes de que el éxito de la transformación digital depende de la ampliación y adaptación rápidas de las soluciones de TI para abordar los requisitos empresariales actuales y futuros. Con ITSM y Now Platform, es fácil desarrollar aplicaciones de extensión que ofrezcan un importante valor añadido. ¿Listo para dar el siguiente paso en la prestación de servicios de TI? Únete a los más de 6200 clientes empresariales de todo el mundo que utilizan ServiceNow para impulsar su transformación digital y comprueba todo lo que es posible.

Amplía la TI con ServiceNow

Si ya utilizas ITSM ServiceNow para controlar la prestación de servicios de TI, te resultará muy fácil aprovechar App Engine e IntegrationHub. Las aplicaciones personalizadas y la automatización de un extremo a otro llevarán a tu empresa al siguiente nivel.

Para explorar con mayor profundidad App Engine de ServiceNow, recomendamos la lectura de los siguientes documentos:

Libro de conocimiento de App Engine de ServiceNow

Descubre el proceso de desarrollo de aplicaciones con ServiceNow de nuestros clientes.

Guía de referencia de Now Platform

Un tour por las características y funciones principales de App Engine utilizadas para desarrollar, probar y desplegar aplicaciones rápidamente.

El futuro del trabajo: desarrollo de una mentalidad de cambio con App Engine

Now Platform con App Engine es lo que necesitas para adaptarte rápidamente en un entorno de cambio constante.

Acerca de ServiceNow

ServiceNow (NYSE: NOW) es la empresa de software de nube empresarial con el crecimiento más rápido del mundo con más de mil millones de dólares. Fundada en 2004 con el objetivo de facilitar el trabajo a las personas, gracias a ServiceNow, los trabajadores pueden disfrutar del mundo laboral. Nuestra plataforma y soluciones con soporte en la nube incluyen flujos de trabajo digitales que permiten crear experiencias increíbles y multiplicar la productividad de más de 6200 clientes empresariales de todo el mundo, incluido casi el 80 % de las empresas Fortune 500. Para obtener más información, visita www.servicenow.es.