

**servicenow**<sup>™</sup>

# Razones Prácticas de por que ServiceNow es líder en el mercado

**Karen Pluma**

ITx Solution Sales Specialist  
ServiceNow México e Hispano América

**now**<sup>™</sup>



**WEBINAR**

**SOLEX**

# Agenda

**Introducción Aliado Estratégico Solex**  
**Retos en la transformación digital**  
**Plataforma de Plataforma**  
**Gestión de servicios digitales**  
**Opiniones Analistas**  
**Casos de Éxito**



## NUESTRA COMPAÑÍA

**SOLEX** compañía global con amplia trayectoria en el mercado suministrando **tecnologías** a empresas y personas deleitando a los clientes con **soluciones confiables e innovadoras**.

## EXPERIENCIA

- **27 años entregando soluciones World Class, con más de 300 proyectos en más de 20 países.**
- Oficinas en **Chile, Colombia, Perú y Ecuador** con un equipo consolidado de profesionales altamente capacitados y certificados, que nos permite desarrollar y entregar soluciones únicas para cada cliente.



## PROPUESTA DE VALOR

En **Solex** nos comprometemos a estar de forma permanente construyendo relaciones sólidas con nuestros clientes, para convertir sus necesidades de negocio en las nuestras, y con ello, crecer en conjunto.

# Nuestras Soluciones



lider

## Business Intelligence (BI)

---

Implementamos Tableau ayudando a las personas a ver y comprender sus datos. Tableau hace que el análisis de datos sea rápido, fácil y útil.



lider

## Gestión de Activos (EAM)

---

Implementamos IBM Maximo EAM desde 1996 para diferentes industrias líderes en el mundo mejorando significativamente el rendimiento de sus activos y maximizando el retorno de su inversión.



lider

## Gestión Servicios

---

ServiceNow está cambiando la forma de trabajar de las personas. Ayudamos a la empresa moderna a funcionar más rápido y más eficientemente.



## Soluciones a la Medida

---

Desarrollamos soluciones específicas de negocio para nuestros clientes, que van desde apoyar los pilares de TPM hasta sistemas de transacciones financieras en tiempo real.



## Acompañamos hacia el Cambio

---

En Solex acompañamos a las empresas en sus procesos de transición al cambio, para que la nueva situación no sea temporal ni reversible, sino permanente en el tiempo y promueva la flexibilidad para la transformación, la evolución, la mejora, la innovación y la disposición a futuros cambios.

Ve a [www.menti.com](http://www.menti.com) y utiliza el código 8613 5387

Mentimeter

SOLEX

# Webinar

Razones Practicas de por que ServiceNow es  
líder en el mercado

**CODIGO**  
**8613 53 87**



# Retos en la Transformación digital

Disrupción Digital

¿Que esta cambiando?

**Sociedad - Cultura**

**Economía - Mercado**

**Tecnología - Ciencia**



# Nuestros clientes tienen muchos retos en común

Viejos modelos de negocio y procesos sin funcionar

Silos funcionales entregan experiencias pobres

Trabajadores con conocimiento necesitan ser empoderados



COVID-19 ha exacerbado la transformación digital

CIOs tienen que entregar resultados y encargarse de la operación

Integración entre áreas y equipos

# Los clientes están pasando de los modelos de entrega tradicionales a los continuos

Tradicional

La complejidad aumenta al cambiar entre diferentes modelos de entrega

## Métodos

waterfall vs. agile

## Resultados

Proyectos vs. Productos digitales

## Planes

Anuales vs. Iterativos

## Operación

'mantener corriendo' vs. manejar crecimiento

## Ambientes

on-premise vs. cloud

## Personas

recursos vs. Tiempo

## Métricas

tiempo, objetivo, presupuesto vs. valor

## Entregables

completo vs. MVP





# Momentos que Importan

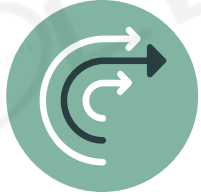
# Puntos de Fricción



No saber como hacer algo



Frustración en la ejecución del proceso.



No saber a quien contactar



Políticas y procedimientos no se comprenden bien



Sin visibilidad del estado





# ¿Por qué esto es un reto para clientes y empleados?



Falta de  
visibilidad



Intervención  
manual



Silos de datos y  
procesos



Consume tiempo



Pérdida de la  
productividad



Mala  
Experiencia

# Servicios Modernos “Omnicalidad”

## La Innovación Empresarial (SMAC)

Es el proceso de una organización para incorporar nuevas ideas, flujos de trabajo, tecnologías, servicios ...

**Vida**

**Carrera**

**Trabajo**

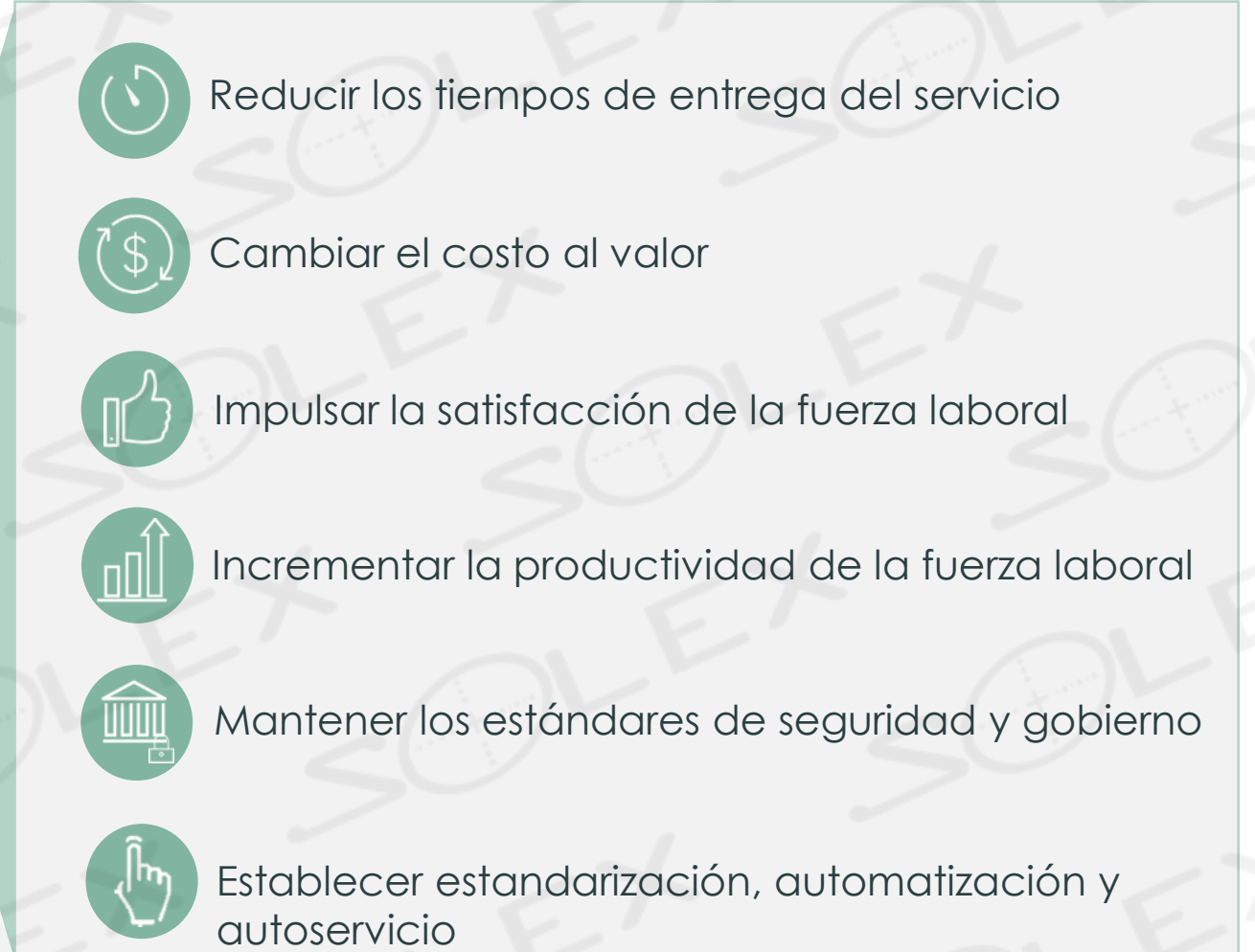


# Alineación con los objetivos del negocio y el colaborador

## Deseos de los colaboradores



## Objetivos de Negocio



# Momentos que importan



Yo quiero  
**SABER**

Busque una política o información relacionada con el proceso de "cómo ..."



Yo quiero  
**HACER**

Completar tareas sencillas como pedir artículos, aprobar solicitudes o actualizar información



Yo necesito  
**AYUDA**

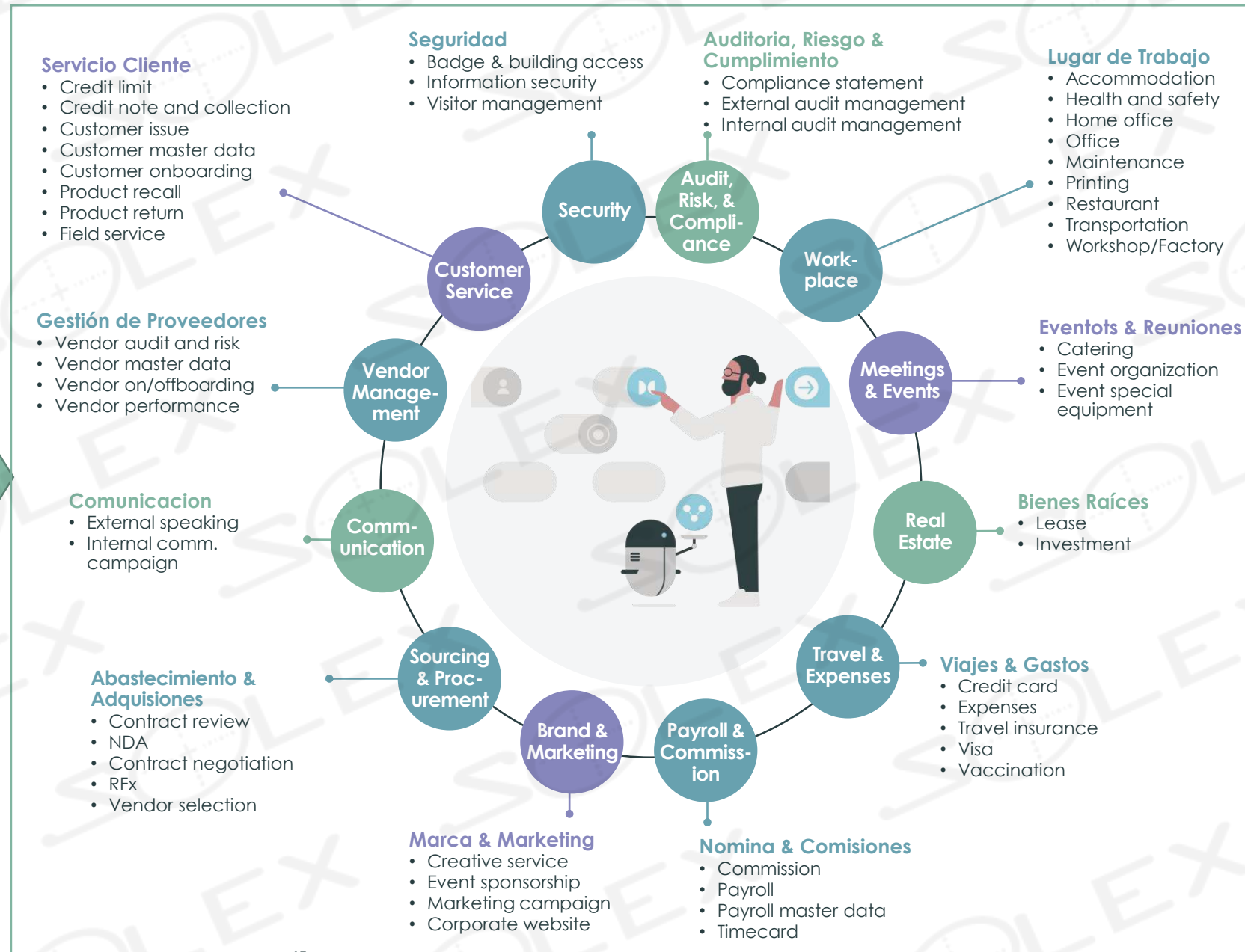
Reciba ayuda para resolver problemas o completar tareas complejas



Yo necesito  
**CUIDADO**

Reciba servicio, información y asistencia personalizados para eventos clave del ciclo de vida

# ¿Cómo escalas "momentos que importan" en toda su empresa?



# Detrás de cada gran experiencia hay un gran flujo de trabajo

La plataforma Now es la "plataforma de plataformas" para flujos de trabajo digitales

La plataforma Now ofrece flujos de trabajo para las organizaciones, silos y sistemas, creando un sistema de acción empresarial sin interrupciones que permite grandes experiencias de empleados y clientes para incrementar la productividad

Grandes experiencias para los empleados y clientes



Nuestra diferenciación única

Impulsado por Flujos de Trabajo  
Construido sobre la Plataforma Now



Flujos de Trabajo de TI



Flujos de Trabajo de Empleados



Flujos de Trabajo de Clientes



App Engine

Plataforma NOW

La base para todos los flujos de trabajo

Una Plataforma  
Un Modelo de Datos  
Una Arquitectura



Plataforma Now



Flujos de Trabajo e integraciones



CMDB



Base de Conocimiento, Catálogo de Servicios



Machine Learning Analíticos



Web, Móvil, AI & Experiencia de Usuario Conversacional



Herramientas para Desarrolladores

Sistemas de registro

Comunica e integra cualquier sistema y/o infraestructura

servicenow







“  
Cuando fundé ServiceNow en  
2004, mi visión fue la de construir  
una plataforma **basada en la  
nube** que permitiera a la gente  
**rutear el trabajo efectivamente**  
dentro de las empresas.”

- Fred Luddy, Founder

# Propósito de ServiceNow



Hacemos que el mundo del trabajo, sea un mejor lugar de trabajo para las personas

# Capa de Acceso

Productividad en Equipo

Comunicación en Equipo

Colaboración de Documentos

Acceso al Portal, Intranet Corporativa



## Flujos Digitales de Trabajo

### Servicio a Clientes



Customer Service



Field Serv. Mgmt.



Enterprise Service Mgmt.

### Recursos Humanos



Legal



Onboarding & Transitions



Fin Ops Mgmt.



HR Service Delivery

### TI



Sec. Ops



GRC

### Plataforma



Experience



Integration Services



Mobile



Application Development



Intelligence



Security



Core Services



Reporting & Analytics



IT Service Mgmt.



IT Ops Mgmt.



IT Asset Mgmt.



IT Business Mgmt.

### Sistema de Registro

Ventas



Engineering



Operaciones



HR



Finanzas



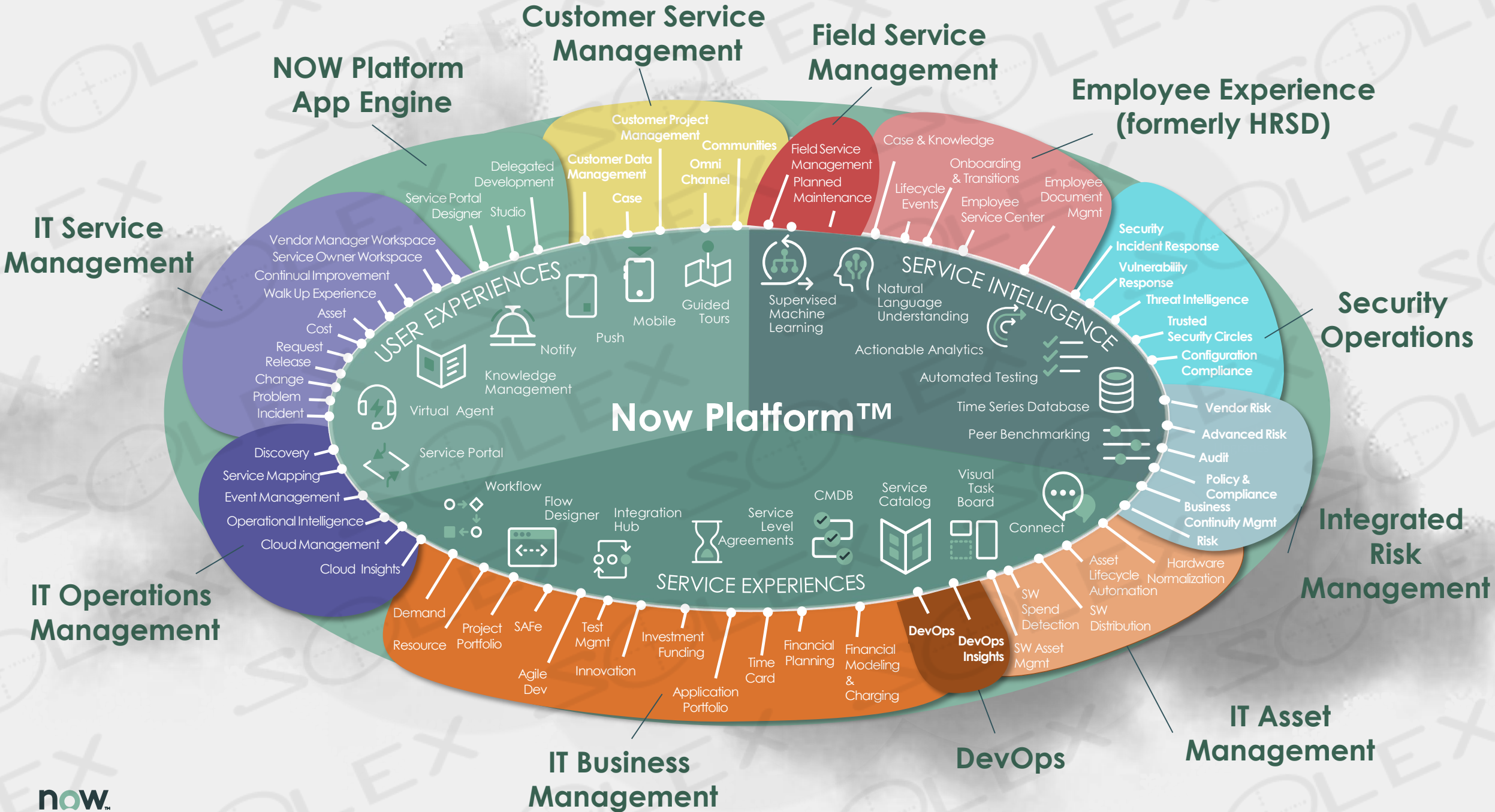
Enterprise DevOps

ServiceNow

# El líder de confianza en todos los ciclos de entrega.

La Plataforma para gestionar el ciclo de vida desde el plan, la construcción, y la operación del servicio





# Flujo de Trabajo Estructurado y Orquestado

Gerente / Dueño del Proceso / Aprobador

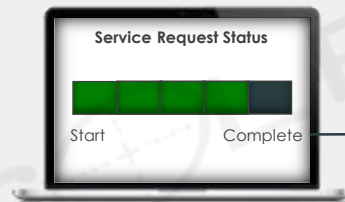


- Entrega de reportes ejecutivos en minutos
- Visibilidad total de la carga de trabajo
- Habilidad para manejar SLAs y rendimiento del servicio
- Mejora continua del proceso
- Vista extendida para automatizar otros procesos

Agente Virtual



- Más productivo que nunca
- Exactitud, consistencias y todas las tareas completas in process
- Priorización del trabajo
- Entiende el context del trabajo



Solicitante

- Claridad de Expectativas
- Garantía de que se inicia el proceso
- Proceso auto iniciado
- No depende de "amistades" o "contactos clave" dentro de la empresa



Ejecutivo

- Tiene el detalle de lo que está trabajando la gente
- Visibilidad total del la carga de trabajo
- Habilidad para priorizar iniciativas
- Foco en incrementar el rendimiento del servicio
- Mejora continua de la productividad



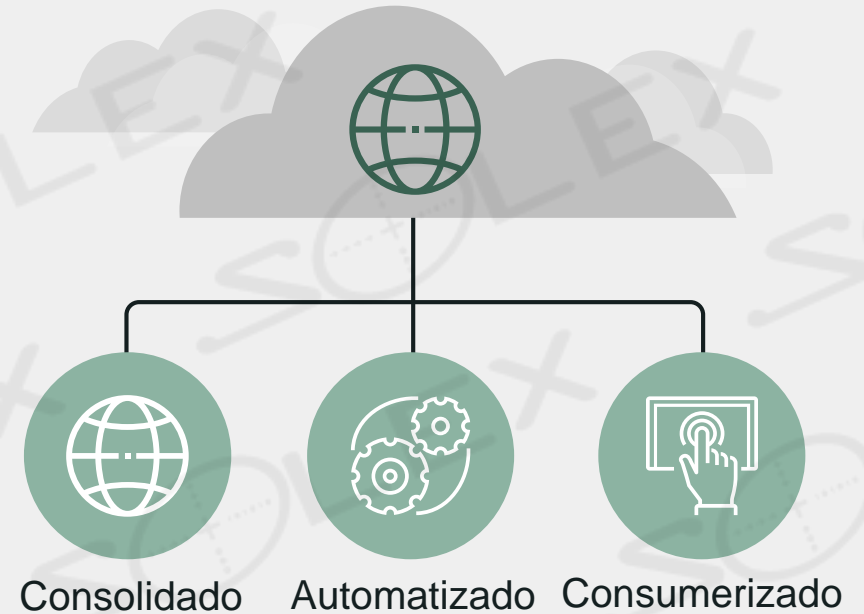
# Capitalizando esos momentos

# Transformando a las Empresas

Arquitectura Cliente-Servidor  
para una Mesa de Ayuda



Cloud con  
ServiceNow



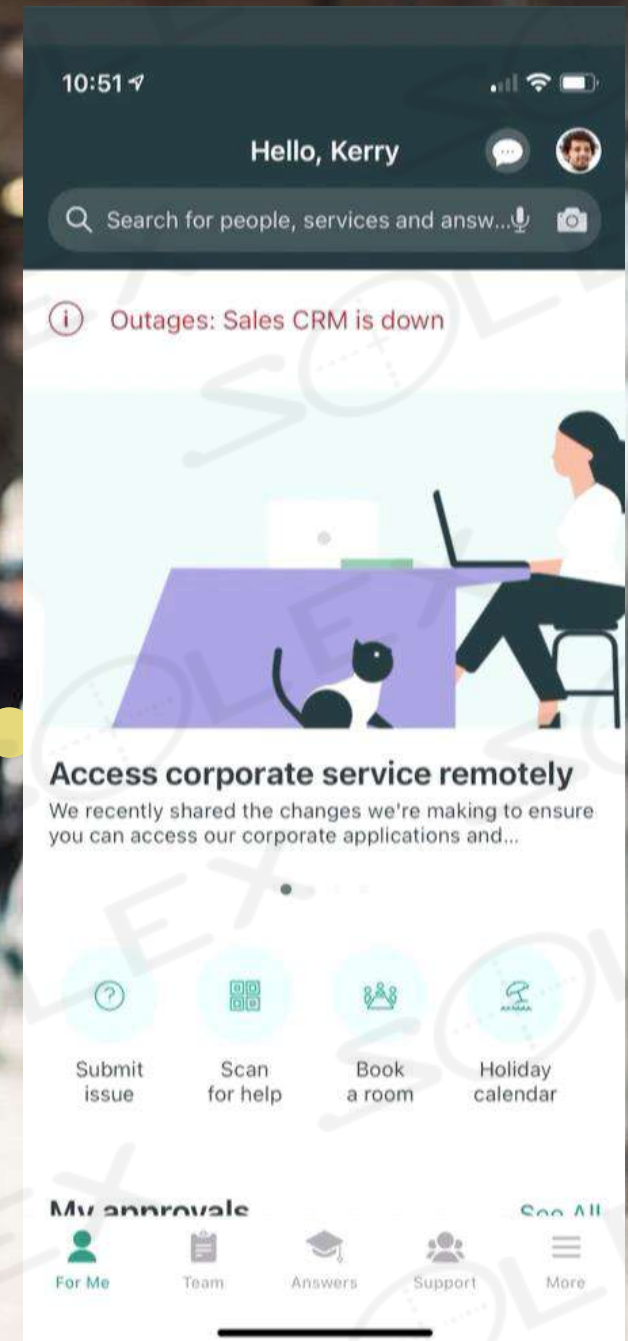


# Elevar la experiencia en su totalidad

La experiencia está impulsada por la intención, no por saber a quién contactar o qué herramienta usar

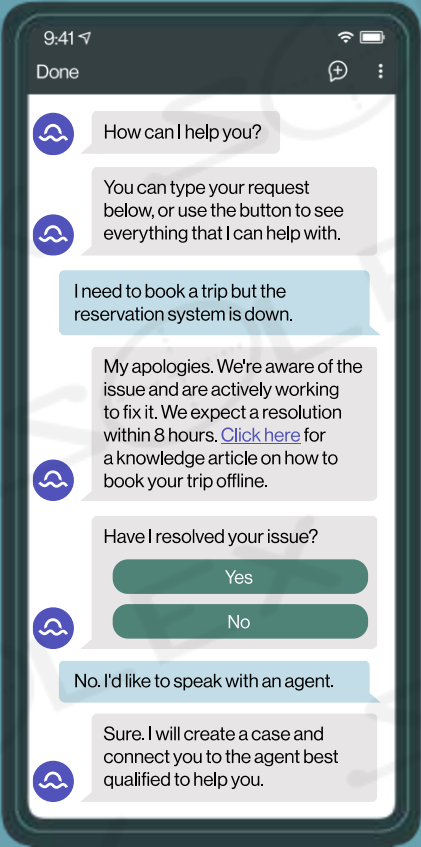


# Entregando flujos digitales de trabajo para clientes y empleados



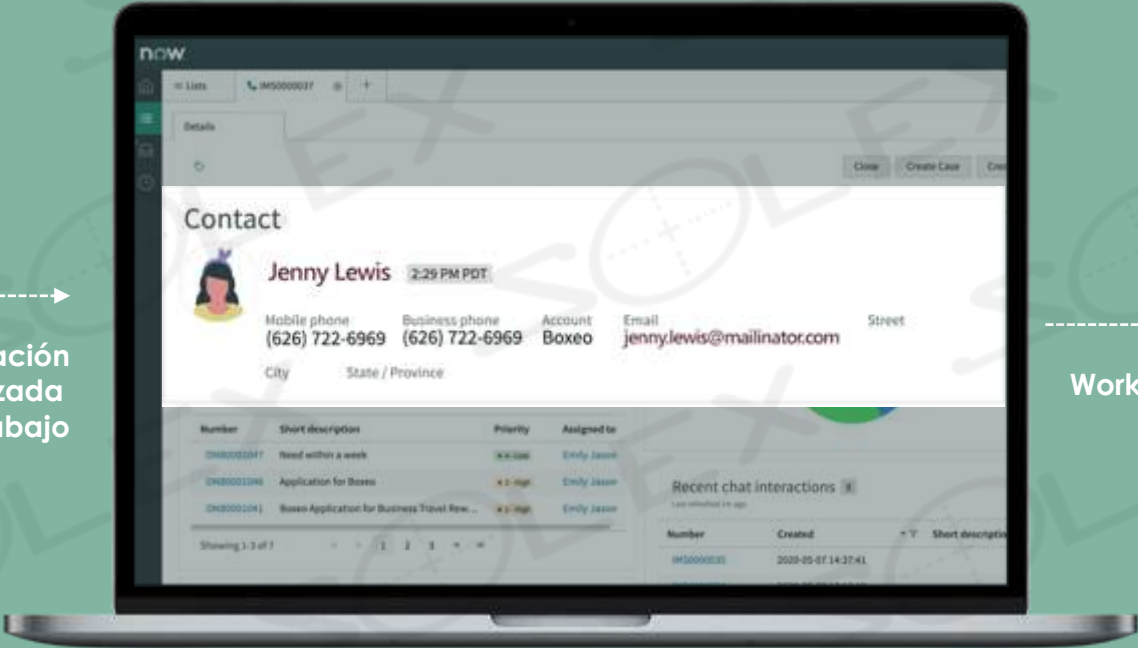
# ServiceNow crea grandes experiencias a través de flujos digitales de trabajo

Cliente



Auto - Servicio  
Automatizado  
Omni-Canal

Agente



Case Management  
Espacio de trabajo de los agentes a  
través de una pantalla única

Middle  
Office



Operaciones



Marketing



Ventas



Finanzas

Sistemas  
de Registro



Asignación  
Avanzada  
del Trabajo

Workflow

# La velocidad y la agilidad nunca han sido más importantes

.....Entorno empresarial en evolución.....>



Impulsores del Negocio

Estrategia tradicional – retos e iniciativas planeadas

Transformación digital y pandemia global



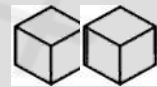
Velocidad en la entrega de nuevos servicios y aplicaciones

Años y Meses

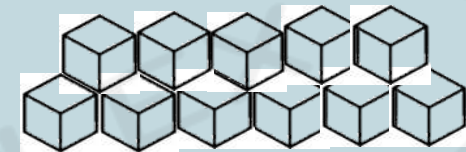
Semanas y Días



Software Necesario



Aprovisionamientos Full-Stack  
Centrados en TI



Bajo Código y Sin Código



Modelos de Desarrollo

# Reconocido como líder en múltiples soluciones en la nube

Gartner®



A Leader in:\*

- 2020 Magic Quadrant for IT Service Management Tools
- 2020 Magic Quadrant for Software Asset Management Tools
- 2020 Magic Quadrant for IT Risk Management
- 2020 Magic Quadrant for IT Vendor Risk Management Tools



A Leader in:\*

- 2020 Magic Quadrant for the CRM Customer Engagement Center



A Leader in:\*

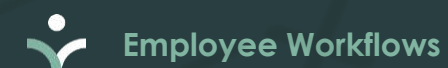
- 2020 Magic Quadrant for Enterprise Low-Code Application Platforms

FORRESTER®



A Leader in:\*

- The Forrester Wave™: Governance, Risk, and Compliance Platforms, Q1 2020
- The Forrester Wave™: Value Stream Management Solutions, Q3 2020



A Leader in:\*

- The Forrester Wave™: Enterprise Service Management, Q4 2019



GARTNER is a registered trademark and service mark of Gartner, Inc. and/or its affiliates in the U.S. and internationally and is used herein with permission. All rights reserved. Gartner does not endorse any vendor, product or service depicted in its research publications, and does not advise technology users to select only those vendors with the highest ratings or other designation. Gartner research publications consist of the opinions of Gartner's research organization and should not be construed as statements of fact. Gartner disclaims all warranties, expressed or implied, with respect to this research, including any warranties of merchantability or fitness for a particular purpose.

\*Sources: Gartner, Magic Quadrant for Enterprise Low-Code Application Platforms, Paul Vincent, Yelim Nalls, Kimiko Jimma, Jason Wang, Sankal Ray, Akash Jain, Adrian Leav, September 30, 2020; Gartner, Magic Quadrant for the CRM Customer Engagement Center, Brian Manusama, Nadine LeBlanc, June 4, 2020; Gartner, Magic Quadrant for IT Service Management Tools, Rish Doherty, Keith Andes, Mark Cleary, October 6, 2020; Gartner, Magic Quadrant for Software Asset Management Tools, Ryan Stefani, July 20, 2020; Gartner, Magic Quadrant for IT Risk Management, Khushbu Pratap, Brent Predovich, Claude Mandy, August 11, 2020; Gartner, Magic Quadrant for IT Vendor Risk Management Tools, Joanne Spencer, Edward Weinstein, August 24, 2020; The Forrester Wave™: Value Stream Management Solutions, Q3 2020, Christopher Condo, July 15, 2020; The Forrester Wave™: Governance, Risk, and Compliance Platforms, Q1 2020, Alla Valente and Renee Murphy, March 9, 2020; The Forrester Wave™: Enterprise Service Management, Q4 2019, Forrester Research, Inc., Charlie Betz, William McKeon-White, October 10, 2019

# Un socio confiable para su modernización

## Liderazgo

We Advise You Along the Journey Gartner Magic Quadrant for ITSM

**7 años consecutivos**

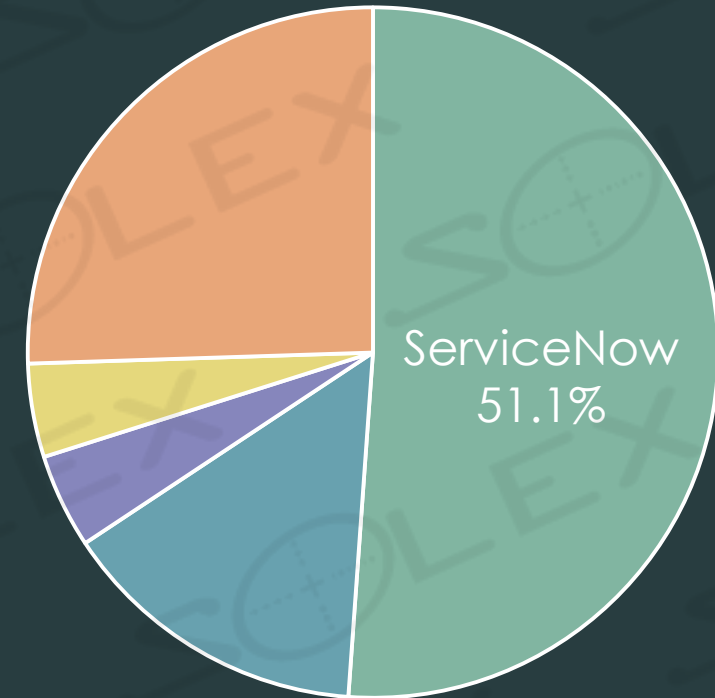


Líder en informe de Forrester Enterprise Service Management

**Ola inaugural del Forrester Wave**

**now.**

## Gartner 2020 Market Share Estimates



## Nuestros clientes

**100**

Empresas cambian de sistemas legacy hacia ServiceNow cada mes

**98%**

Porcentaje de renovaciones

# ServiceNow nombrado líder en el cuadrante “The Forrester Wave™: Enterprise Service Management, Q4 2019”

“ServiceNow continuously shapes the ESM market. ServiceNow is the largest ESM player in the market and currently the dominant player in the large enterprise market. With one of the clearest and broadest strategic visions out there, this vendor **has been investing in automation and intelligence, ease of use, DevOps, and its position as an enterprise platform.**”

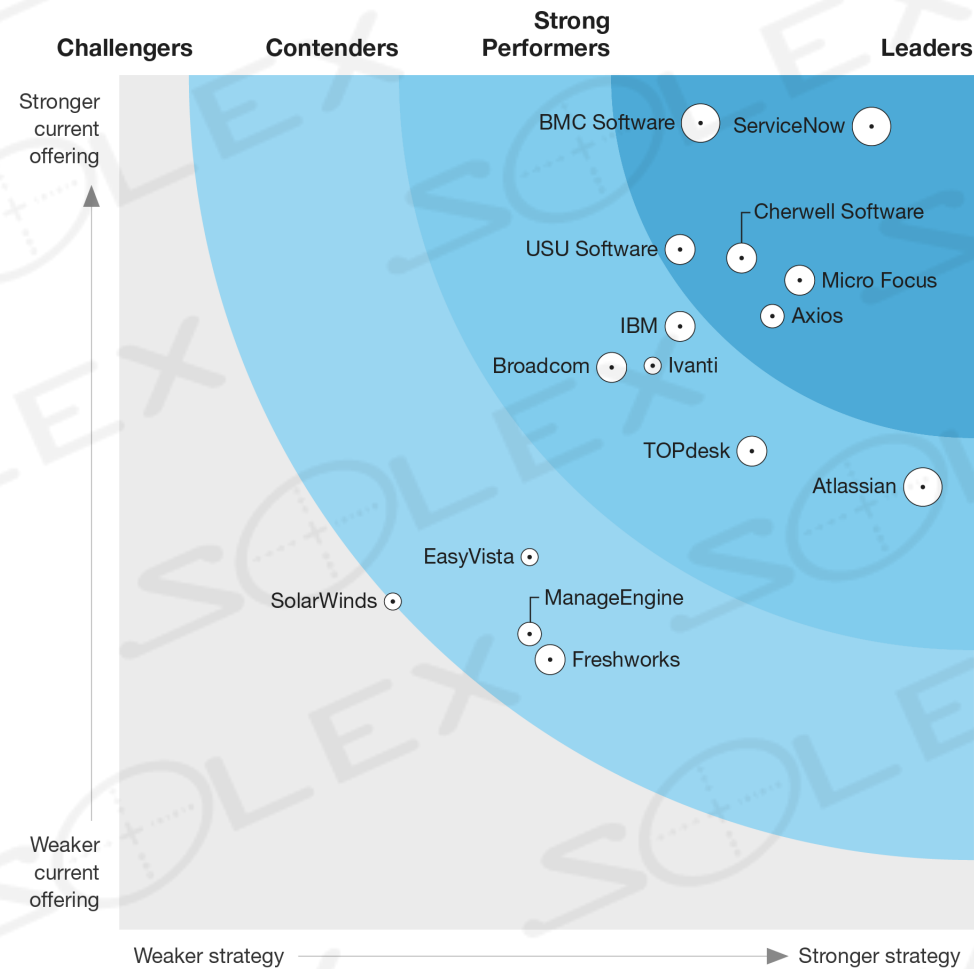


[READ REPORT](#)

The Forrester Wave™ is copyrighted by Forrester Research, Inc. Forrester and Forrester Wave™ are trademarks of Forrester Research, Inc. The Forrester Wave™ is a graphical representation of Forrester’s call on a market and is plotted using a detailed spreadsheet with exposed scores, weightings, and comments. Forrester does not endorse any vendor, product, or service depicted in the Forrester Wave™. Information is based on best available resources. Opinions reflect judgment at the time and are subject to change.

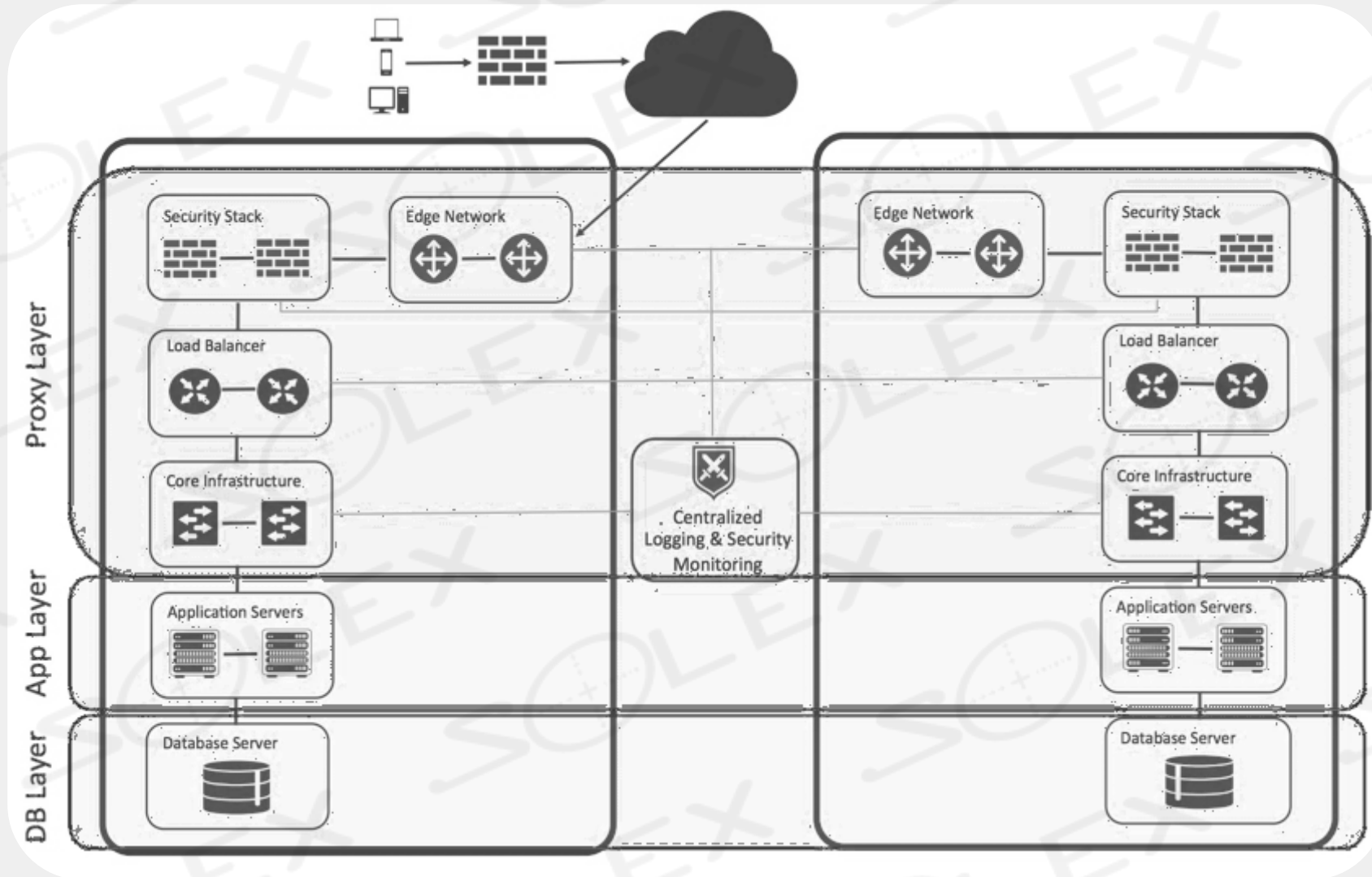


Source: The Forrester Wave™: Enterprise Service Management, Q4 2019, Forrester Research, Inc., Charlie Betz, William McKeon-White, October 10, 2019



Market presence

# Nube Multi-Instancia





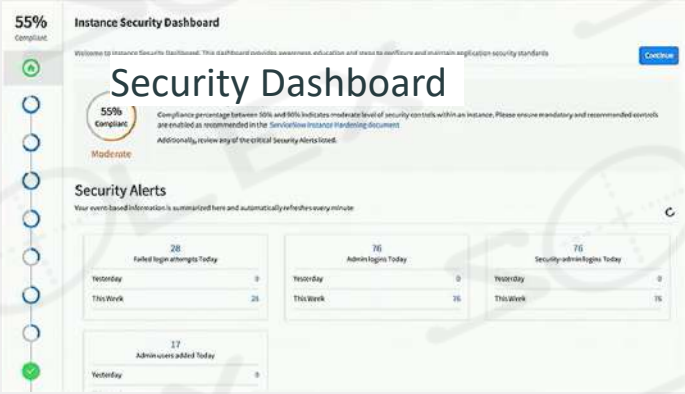
# Nube Multi-Instancia, Segura, Escalable y NonStop

Disponibilidad Real de **99.996%**

Visibilidad y Control

Data Isolation

Version Mgmt



ISO 27001 and 27018  
SSAE 16 SOC 1 & SOC 2 Type 2  
FedRAMP Moderate JAB P-ATO  
US DOD Level 2  
FDA Quality Mgmt Systems  
Multi-Tier Cloud Security (MTCS)  
EU Privacy Shield

**50'000**  
Instancias

**150M**  
Usuarios Activos

**10B**  
Transacciones por mes



Multi-Instancia



Segura & Confiable



Escalable

13

Pares de centros de datos

24x7x365

Soporte por agente en vivo

99.995%

Uptime

# Centros de Cómputo

Calgary

Phoenix

Santa Clara

Culpeper

Toronto

Baltimore

Ashburn

Miami

Sao Paulo

Rio de Janeiro

Londres

Dublin

Cardiff

Ginebra

Zurich

Amsterdam

Düsseldorf

Frankfurt

Singapur

Seúl

Osaka

Tokio

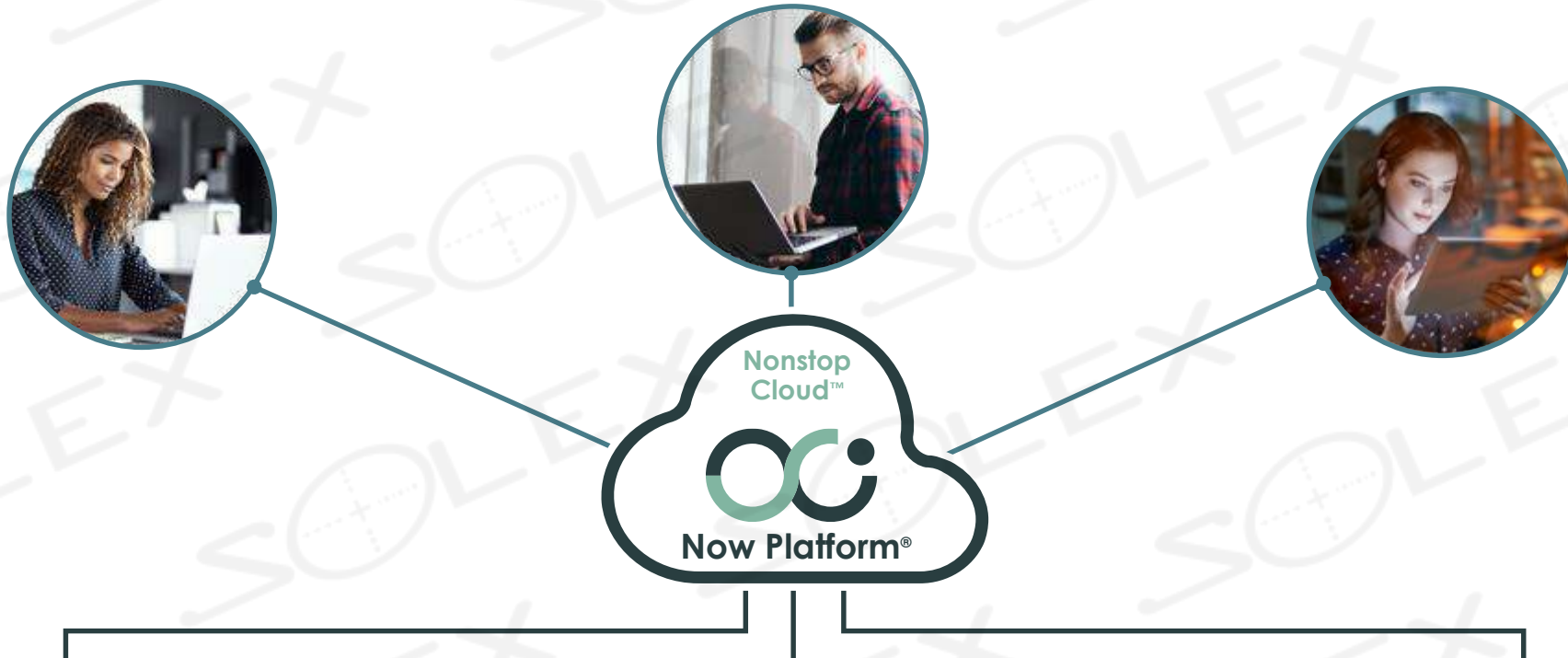
Melbourne

Sydney

# Versiones cada 6 Meses



# Construya una base solida para acelerar la innovación @velocidad de servicios



Consolide todas sus herramientas y procesos de TI en una sola Plataforma "Hub"



Aumente la productividad de los agentes de TI y resuelva sus problemas más rápido con la IA nativa de la plataforma



Entregue servicios mas rápido a través de los flujos de trabajo

# Casos de éxito en Latam

Confían en Solex & ServiceNow como motor de su transformación Digital



En **Solex** con **ServiceNow**, hacemos realidad la transformación digital de las compañías.

[www.solex.biz/servicenow](http://www.solex.biz/servicenow)



servicenow™

Sabemos que la situación actual aceleró la **Transformación Digital**

**¿Necesitas apoyo en este proceso?**

**Solex** le ofrece una reunión de brainstorming para analizar y diseñar juntos la estrategia hacia una exitosa transformación digital.

#ServiceNow es la plataforma de plataformas

#ITSM, #ITIL, #ITOM, #CSM, #ITBM



Esríbenos a [info@solex.biz](mailto:info@solex.biz)

Whatever your  
business is facing



**servicenow.**  
The smarter way to workflow.

Let's workflow it.

**Gracias**

now™