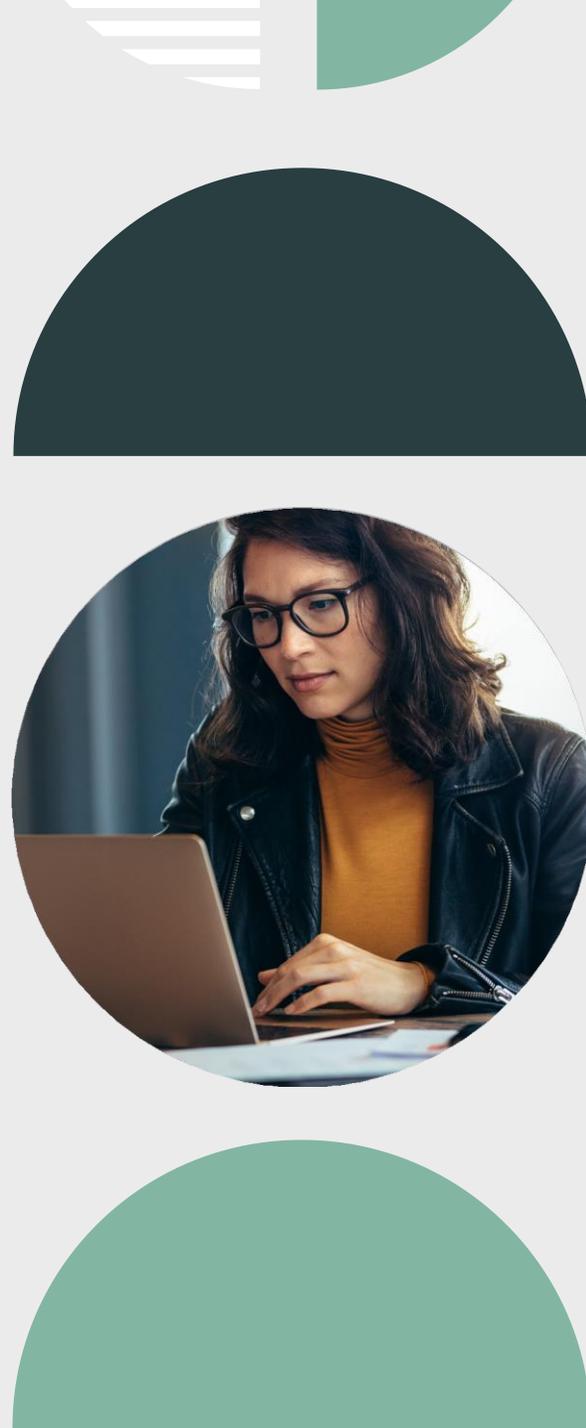


¿Por qué ServiceNow es líder en el mercado?

Quienes están familiarizados con la gestión de servicios TI, seguramente conocen las principales herramientas o plataformas disponibles en el mercado para tal función y sin lugar a dudas, han visto a ServiceNow como líder absoluto en los diferentes análisis realizados por empresas consultoras que se dedican a investigar y analizar las tendencias de las tecnologías de la información, en el cuadrante mágico de Gartner, por ejemplo, ServiceNow se ha posicionado como líder durante los últimos 8 años, pero **¿Por qué ServiceNow se mantiene como líder?**

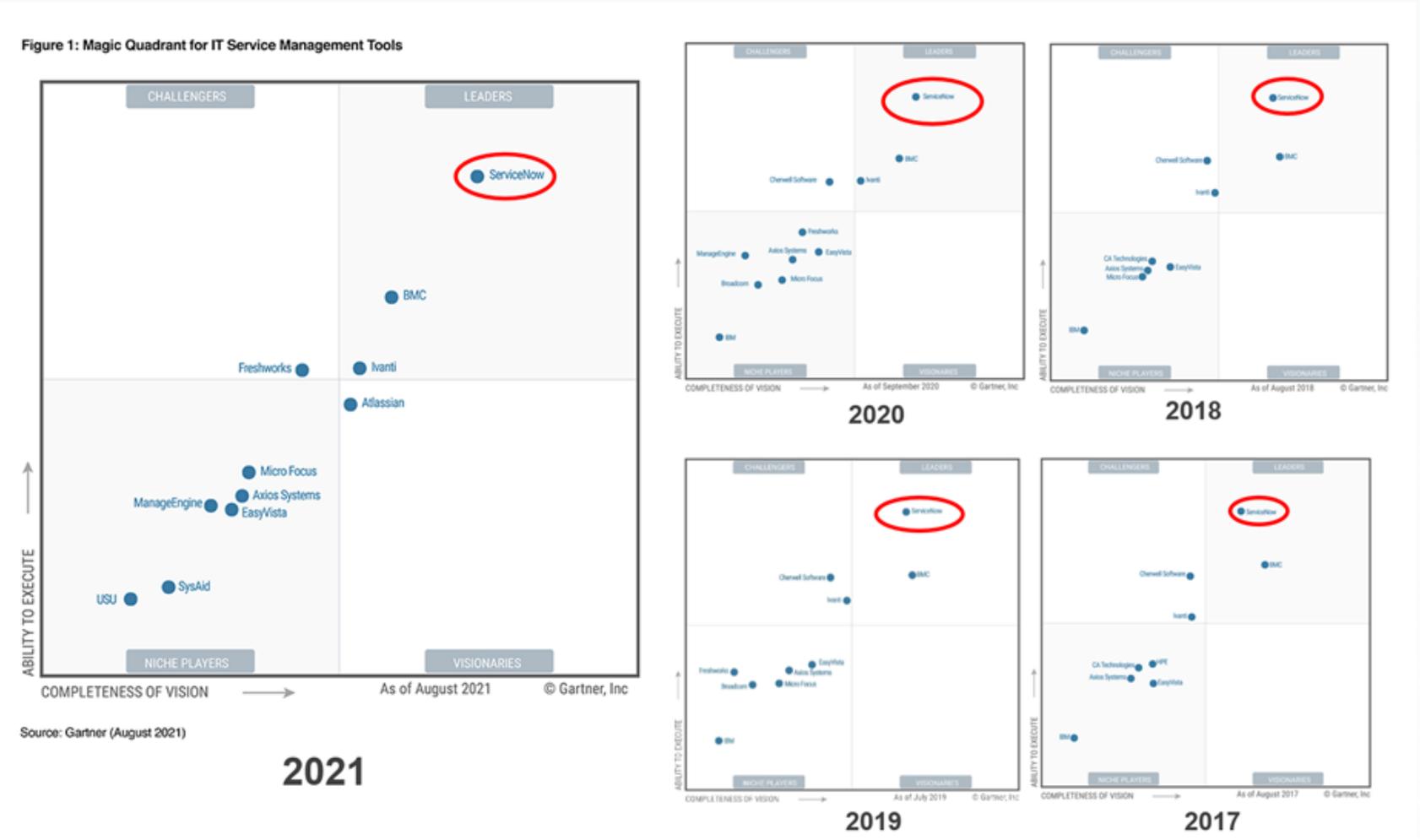




En Solex sabemos que existen múltiples soluciones llamadas tiqueteras, vendidas como mesa de ayuda y que pueden suplir necesidades básicas de la gestión de servicios TI; sin embargo, ServiceNow va más allá, comencemos por mencionar algunos puntos que edifican la solución y luego haremos más fino hasta dar una lista de razones por las cuales tu empresa debería elegir ServiceNow.

ServiceNow se basa en una tecnología y servicio innovador donde más de **6.900** empresas han implementado sus soluciones, considerando que está presente en el **80% de las empresas TOP Fortune 500** a nivel mundial y tiene una tasa de renovación del **99%**.

ServiceNow tiene la mayor participación de mercado en gestión de servicios de TI en SaaS (Software as a Service), es líder ITSM por más de 8 años (Gartner, Forrester) y tiene el mayor nivel de acreditación [PinkVerify de ITIL con 16 procesos](#).



Se destaca en el análisis de Gartner, que habitualmente aparecen y desaparecen actores de mercado acorde a los criterios de evaluación para ser considerados, por lo que además es muy importante la consistencia de la presencia de ServiceNow respecto a otras soluciones que pudieran considerar.

Además, es la **única solución ITSM** que va más allá, siendo también líder en las soluciones de Software del tipo Low Code Application Platform, Risk Management y otras, y siempre **con la misma plataforma Now**, no con diferentes soluciones que se integran

Figure 1: Magic Quadrant for Enterprise Low-Code Application Platforms



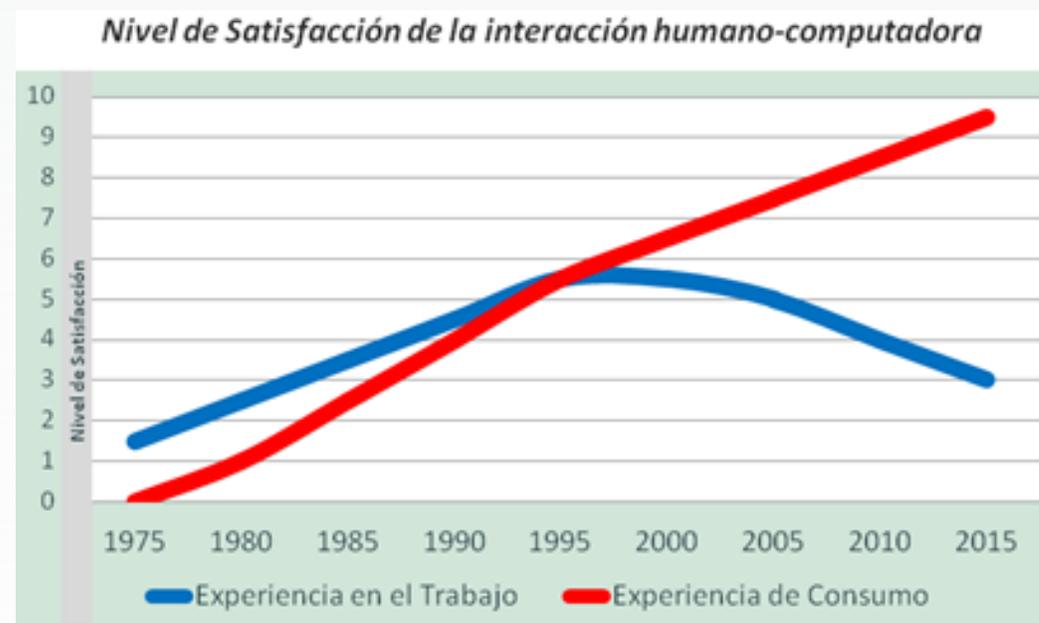
THE FORRESTER WAVE™
Low-Code Development Platforms For Professional Developers
Q2 2021



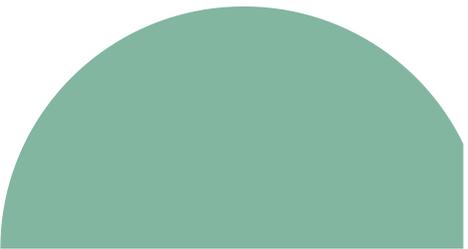
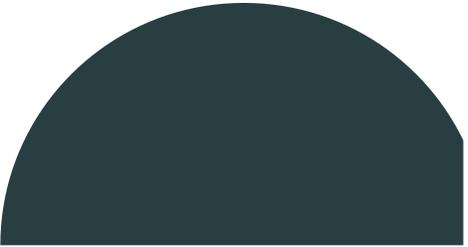
Esto se traduce que con la misma plataforma y suscripción que se provee, es posible desarrollar más soluciones que se orienten a Gestión de Servicios transversal para todos los usuarios, tales como Gestión de Servicios para RRHH, Administración, Mantenimiento e incluso para atención de clientes finales.

Ahora bien, dentro de los aspectos principales de la plataforma **ServiceNow** encontramos que uno de sus principios fundamentales es la experiencia de usuario con la tecnología, sabemos que el nivel de satisfacción frente a éste aspecto, para los consumidores finales, ha ido mejorando constantemente, gracias al “servicio de punta a punta” que muchos proveedores entregan a través de aplicaciones simples utilizadas en sus dispositivos móviles. Esto provoca una cierta desilusión en la experiencia tecnológica cuando los consumidores llegan a su lugar de trabajo, donde las tecnologías no han crecido al mismo ritmo, generando una notoria brecha de satisfacción.

ServiceNow está cerrando esa brecha para que el software empresarial ofrezca la misma experiencia de usuario que sus empleados tienen en su vida privada, pero ahora en su lugar de trabajo, esta es una de las razones por las que se caracteriza el liderazgo de ServiceNow.



A medida que se han excedido las expectativas en el uso de tecnología para usuarios de consumo final, el nivel de satisfacción en el trabajo ha disminuido notoriamente.



Hemos dicho que **ServiceNow** va más allá de sólo ser una solución ITSM, y esto es porque permite que las organizaciones se enfoquen en el negocio a través de la adopción de la nueva era de Economía de Servicios, donde el Servicio es lo que cada individuo como persona realiza diariamente en cualquier función o actividad que desarrolle para cualquier tipo de organización. Esto conlleva resolver una importante complejidad para que el resultado sea una experiencia de Servicio de punta a punta, donde la información esté disponible siempre que se requiera y que esta misma información siga a las personas, y no al revés.

En este sentido, es que **ServiceNow** basa su propuesta funcional en 3 aspectos principales, siendo un diferenciador clave frente a otras soluciones:

EXPERIENCIAS DE USUARIO

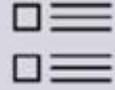
EXPERIENCIAS DE SERVICIO

INTELIGENCIA DE SERVICIO

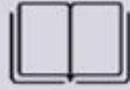
EXPERIENCIAS DE USUARIO



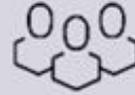
Portal
de servicios



Catálogo
de servicios



Base
de conocimiento



Comunidad



Notificaciones
de estado

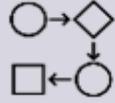
La **Experiencia de Usuario** de ServiceNow está basada en entregar la mayor disponibilidad y accesibilidad a los usuarios, ofreciendo **Portales de Servicio** totalmente personalizables y responsivos con el uso eficiente de las últimas tecnologías, siendo accesible en todo tipo de dispositivos. Otorga una experiencia de usuario simple e intuitiva basada en **Catálogos de Servicios**, que hoy en día son utilizados por todos los usuarios de aplicaciones móviles de plataformas al consumidor de clase mundial.

Junto con ello entrega **Bases de conocimiento** que junto al Catálogo de Servicio permiten entregar respuestas rápidas a lo que cada usuario requiere, ingresando solo unas pocas palabras y guiando para dar soluciones a cada situación. También provee un entorno simple y práctico que facilita abordar el concepto de **Comunidad** para todos los usuarios, compartiendo publicaciones, comentarios o realizando conversaciones de chat, individuales o grupales y generando equipos de trabajo. Finalmente, la plataforma se comunica con los usuarios mediante **Notificaciones**, facilitando que la información siga a los usuarios a través de todos sus equipos y dispositivos.

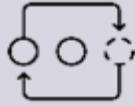




EXPERIENCIAS DE SERVICIO



Flujo de trabajo



Integración
y API



Paneles de tareas
visuales



Herramientas de
baja codificación

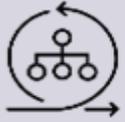


CMDB con detección
de servicios

Las **Experiencias de Servicio** son el centro de funcionamiento para el cual existe ServiceNow, que mediante **Flujos de Trabajo** permite definir en cada uno todas las condiciones de operación y automatización que cada Servicio debe entregar, involucrando a las áreas resolutoras e incluso accediendo a sistemas externos, que mediante **Integración y APIs** permiten que la experiencia de servicio lograda sea de punta a punta y así se tenga la visibilidad y control de todo el proceso dentro de ServiceNow.

Adicionalmente **los Paneles de tareas visuales** permiten llevar el control de todas las actividades y situaciones pendientes, mediante una presentación gráfica ágil que permite ordenar, distribuir y avanzar rápidamente en la entrega del Servicio solicitado. Además gracias a que la plataforma provee **Herramientas de desarrollo de baja codificación**, la capacidad de ampliar la funcionalidad más allá del estándar usando nuevas reglas de negocio, lógica de operación e incluso nuevas aplicaciones, permiten proyectar a ServiceNow como una plataforma que va más allá de las aplicaciones que provee de forma nativa. Finalmente, como parte central de la experiencia de Servicio, contiene el concepto transversal de **CMDB** que permite identificar todo tipo de componente o recurso que sostenga el servicio que se presta, sea TI o no TI, con la capacidad de detectar su relación con servicios operativos (en el caso de servicios TI).

INTELIGENCIA DE SERVICIO



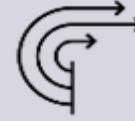
Aprendizaje automático
supervisado



Detección de
anomalías



Comparativa
con pares



Análisis
procesable



Base de datos
con serie de tiempo

Junto con todo lo anterior ServiceNow ha incorporado **Inteligencia de Servicio**, considerando desde asistir en el uso de la plataforma, hasta desarrollar capacidades de **aprendizaje** del mismo uso, lo que permite predecir funciones tales como: asignar el trabajo sin necesidad de asignación manual, interpretar **detección de anomalías** de mayor impacto en componentes, definir análisis mediante **comparativa** con otros actores de la industria, además de capacidades de análisis de grandes volúmenes de datos con funcionalidades como **analítica accionable** y **series de tiempo de bases de datos** (TSDB).

Este enfoque, permite a ServiceNow ofrecer con la misma plataforma muchas más soluciones de Gestión de Servicios que van más allá de ITSM, pudiendo construir de forma simple soluciones para todo tipo de áreas de Servicio dentro de la organización, sustentando así su liderazgo con la Amplia Oferta de Soluciones de TI que es posible facilitar con una única plataforma, sin tener diferentes soluciones de Software que haya que integrar, sólo basta con suscribir la "solución" que se quiere utilizar para que esté disponible en la plataforma.

A continuación, se muestra referencialmente un resumen de todas las soluciones que ServiceNow ofrecer respecto **IT Workflow** (Gestión de áreas TI) que pueden ser suscritas para su uso e implementación en diferentes momentos del tiempo.





SUBSCRIPCIÓN

FUNCIONALIDAD

● Suscripción considerada para esta oferta

● Funcionalidad considerada a implementar en el proyecto de esta oferta



IT Service Management

● Standard	Professional ¹
● Incident	Continual Improvement
● Change	Service Owner - Workspace
Release	Vendor Manager - Workspace
Problem	Mobile Publishing
● Request	Predictive Intelligence
Asset	Virtual Agent
Cost	PA for ITSM
Walk-Up Experience	Universal Request Pro
Universal Request	Enterprise ²
	Workforce Optimization
	Process Optimization



IT Business Management

Standard	Application Portfolio Management
Project Portfolio	Application Portfolio Management
Demand	PA for APM
Resource	Predictive Intelligence
Financial Planning	
PA for ITBM	
Innovation Mgmt	Modeling Engine
	Financial Modeling
Professional ¹	Financial Charging
Scaled Agile Framework (SaFe)	PA for Financial Modeling and Charging
Investment Funding	
Agile Development	
Test Management	
Release	
Predictive Intelligence	
Virtual Agent	



IT Operations Management

Standard	Visibility
Discovery	Discovery
Service Mapping	Service Mapping
Certified Service Graph Connectors	Certified Service Graph Connector
	Health
Professional ¹	Event
Event	Operational Intelligence
Operational Intelligence	Optimization
PA for ITOM	Cloud Provisioning and Governance
	Cloud Insights
Enterprise ²	ITOM Discovery
Cloud Provisioning and Governance	Discovery
Cloud Insights	
	Predictive AIOps
AIOps Enterprise ²	
Health Log Analytics	Health
	Health Log Analytics



Integrated Risk Management

Standard	Vendor Risk Management
Policy and Compliance	Vendor Risk Management
Audit	
Risk	
PA for Risk	Business Continuity Mgmt Standard
	Business Impact Analysis
Professional ¹	Business Continuity Planning
Advanced Audit	Crisis Mgmt
Use Cases	
Advanced Risk	
Regulatory Change	
	Business Continuity Mgmt Pro
Enterprise ²	Predictive Intelligence
Advanced Risk	PA for BCM
	Virtual Agent

Finalmente, luego de lo antes mencionado, podemos resumir que ServiceNow es la mejor opción para la gestión de servicios transversal para tu empresa porque:

1. **Es Líder de Mercado** – La solución de ServiceNow es líder de mercado en soluciones ITSM por más de 8 años.
2. **Cuenta con un Portal de auto servicio orientado al usuario final** – Fácilmente personalizable según las definiciones de la empresa, rompe las barreras de la auto-atención.
3. **Simplicidad** - Capacidad de uso a través de Web y aplicación móvil de forma intuitiva.
4. **ITIL Certificada** – Certificada en el más alto nivel de PinkVerify para los 16 procesos certificables.
5. **Es una Plataforma única** - Construida desde cero en su totalidad para funcionar en entorno Cloud.
6. **Cuenta con Centros de datos seguros y propios** – Más de 13 Datacenters propios ubicados en diferentes ciudades en todo el mundo (incluido LA), con el más alto uptime de mercado (99,8% acordado, 99,9997% real).
7. **Provee Instancias independientes por cliente** – A cada cliente se le proveen instancias de aplicaciones y datos totalmente independientes, considerando al menos 2 instancias (desarrollo y producción).
8. **Innovación y última tecnología** – ServiceNow provee actualizaciones de versión completa para su plataforma 2 veces al año, incorporando mejoras y nuevas funcionalidades que la mantienen líder de mercado.
9. **Es una plataforma para mucho más** – Una vez ServiceNow está operando en una organización, permite abordar diversas necesidades adicionales de TI, tales como PMP, ITBM, ITOM, ITAM, Secops, Devops, e incluso para diferentes departamentos más allá de TI, siendo una plataforma para las necesidades de **Transformación Digital** que puedan existir.



¿Por qué implementar ServiceNow con Solex?



CONSULTORÍA ESPECIALIZADA

Brindamos servicios de Consultoría Especializada en Gestión de Servicios con capacidad para entender las diferentes culturas organizacionales de cada empresa.



SERVICIO POST VENTA

Nos **comprometemos** a estar de forma permanente con el **cliente** en la **mejora continua de sus procesos**, construyendo así relaciones sólidas y a largo plazo.



EQUIPO DEDICADO

Contamos con profesionales dedicados y acreditados, Consultores Funcionales de implementación, Consultores Técnicos, Consultores de Integración y Consultores de Soporte.



En **Solex** nos esforzamos cada día para que su compañía crezca de la mano de expertos.

servicenow™



www.solex.biz/ibm-servicenow - info@solex.biz



Oficinas en Chile, Colombia, Perú y Ecuador