

ServiceNow:

Todo lo que debes
conocer de la
plataforma para flujos
de trabajo digitales
líder a nivel mundial



SOLEX

ServiceNow es una empresa líder a nivel mundial que ofrece una plataforma con diferentes **estrategias de flujos de trabajo digitales** para **ITSM, ITOM y ITBM** en software como servicio o software as a service (SaaS).

Ofrecemos una plataforma en la nube, llamada **Now Platform**, que optimiza la forma en que se realiza el trabajo para dar lugar a la **transformación digital**.

servicenow®

ServiceNow

Todo lo que debes conocer de la plataforma para flujos de trabajo digitales líder a nivel mundial

¿Qué es la transformación digital?

La **transformación digital** es la integración de tecnología digital en todas las áreas de una empresa. Cambia fundamentalmente la forma en que opera y brinda valor a sus clientes.

La transformación digital es esencial para cumplir con los requisitos cambiantes de la empresa y del mercado. Por ello, es imperativo para todas las empresas, grandes y pequeñas. **Así, en la nueva “normalidad”, la transformación digital permitirá mantener activa tu organización para escalar rápidamente, garantizar su continuidad y favorecer la productividad.**

Existen múltiples tecnologías clave que una organización debe tener para afrontar la transformación. Algunas de las más importantes son las siguientes:

- Computación en la nube.
- Plataformas móviles.
- Tecnologías de la información.
- Inteligencia artificial (IA).

Una de las formas de lograr esa **transformación digital** es a través de **flujos de trabajo digitales o digital workflows.**

Digital Workflows para la transformación digital

Un workflow es un grupo de procesos y tareas interdependientes dirigidas a lograr un resultado específico esperado. La forma como las tareas se conectan a los procesos es lo que determina su eficiencia. La transformación real de los flujos de trabajo se produce cuando las tareas, sus reglas y algoritmos se automatizan en digital workflows.

¿Qué es un digital workflow?

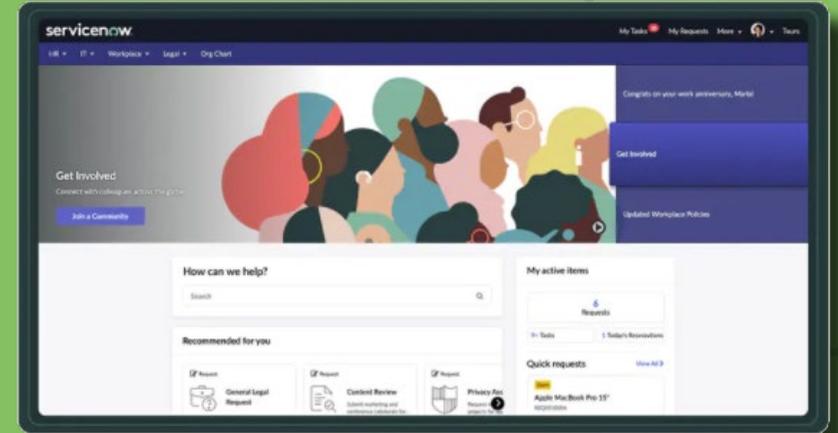
Es la automatización de tareas y procesos mediante softwares, herramientas de automatización, entre otras tecnologías.

En ServiceNow, nos encargamos de descubrir los flujos de trabajo de las empresas y llevarlos a la nube. Esto permite la visibilidad de los procesos, controlarlos e incluso medir el rendimiento del flujo para mejorar el servicio que se entrega a los clientes.

Llevar el flujo manual a uno digital implica que el proceso fluya junto a la información dentro de la plataforma de ServiceNow.

Con esto desaparecen:

- Planillas Excel.
- Sistemas satélite.



Además, con los Digital Workflows las empresas pueden:

- Reducir costos.
- Realizar mejoras disruptivas en el negocio.
- Eliminar el trabajo aburrido de los usuarios.

Es decir, todo queda en línea e integrado. Los digital workflows hacen realidad la transformación digital de las empresas.

Flujo de trabajo de TI: IT Service Management

Contamos con la solución de IT Service Management (ITSM) más innovadora del mercado, que da la capacidad de prestar servicios resilientes que aumentan la productividad. Nuestra **plataforma basada en la nube está diseñada para mejorar los servicios de TI**, aumentar la satisfacción del usuario y aumentar la flexibilidad y agilidad de las TI.

El IT Service Management de ServiceNow acelera tu transformación digital y mejora considerablemente la experiencia de usuario gracias al aprendizaje automático y a bots de chat con IA. Además, aumenta la productividad de las TI con el aprendizaje automático estructurado, que ayuda a automatizar tareas rutinarias.

El ITSM de ServiceNow te permite:

- Empoderar a los empleados para resolver problemas 24/7, plantear preguntas y obtener información relevante, precisa y consistente para mejorar la satisfacción de los empleados.
- Garantizar decisiones más inteligentes, automatizar hasta el 20 % de tus servicios y mejorar de forma continua los servicios en espacios de trabajo basados en roles.
- Priorizar, colaborar y permitir que agentes resuelvan incidentes, encuentren respuestas y permanezcan conectados desde cualquier lugar para que resuelvan incidentes de alto impacto y, con ello, mejorar la productividad de los agentes hasta en 30 %.



ServiceNow:

Todo lo que debes conocer de la plataforma para flujos de trabajo digitales líder a nivel mundial

Flujo de trabajo de TI: IT Operations Management

El ritmo de la transformación digital está creciendo exponencialmente, al igual que la demanda para que las operaciones TI proporcionen servicios resilientes y seguros. Con frecuencia, los enfoques tradicionales de TI son reactivos cuando los problemas ocurren. **Por el contrario, los servicios digitales requieren operaciones digitales proactivas.**

Con la **solución ITOM de ServiceNow** tendrás **completo control sobre tus recursos TI**. Podrás ejecutar operaciones digitales seguras y proactivas al predecir y prevenir problemas, así como automatizar soluciones.



ITOM ofrece los siguientes beneficios a tu empresa:

- **Predicción de problemas:** Identifica anomalías y recopila y analiza datos de telemetría para mejorar la visibilidad y reducir el ruido.
- **Minimiza el impacto en el usuario:** Reduce las interrupciones tomando medidas basadas en recomendaciones guiadas.
- **Automatiza soluciones:** Reduce los tiempos de recuperación implementando con rapidez soluciones basadas en conocimientos.
- **Conecta los datos:** Amplía la base de datos de gestión de la configuración y crea una base de datos sólida con Service Graph.

Flujo de trabajo de TI: IT Business Management



¿Cómo puedes alinear el trabajo con los objetivos empresariales para proporcionar productos y servicios de tal forma que respalden tus prioridades estratégicas?

IT Business Management (ITBM) vuelve más fácil anticipar requisitos empresariales críticos, distribuir recursos y evaluar el valor de tu portafolio. Asimismo, permite priorizar nuevas solicitudes y entregar productos con eficiencia.

Por otro lado, ayuda a que las TI demuestren valor a la organización y a racionalizar las inversiones para enfocarse más en la innovación.

ITBM también permite transformar la entrega de nuevos productos y servicios a través de metodologías de ejecución Lean.

- **Gestiona los resultados para crear valor:** Da visibilidad de las inversiones de cartera y las estrategias comerciales para obtener mejores resultados.
- **Adapta la planificación a la incertidumbre:** Proporciona visibilidad de los resultados del proyecto, evalúe las inversiones de alto nivel relacionadas y adáptese para realizar ajustes de forma continua.
- **Escala el trabajo para entregar más rápido:** Aumente la agilidad optimizando y reasignando recursos a medida que cambian las prioridades.

ServiceNow es una solución líder a nivel mundial que 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) consecutivos y tiene el **mayor nivel de acreditación PinkVerify de ITIL** con 16 procesos. Incluso, es **líder en las soluciones de Software del tipo Low Code Application Platform, Risk Management.**

“**Gracias a ServiceNow obtendrás capacidades importantes que te permitirán digitalizar de forma rápida y eficiente los flujos de trabajo y ejecutarlos a escala.**”



¿Quieres implementar ServiceNow en tu empresa?

En Sorex somos **expertos en soluciones World Class confiables e innovadoras**. Somos **socios de negocio de ServiceNow** y contamos con más de **28 años de experiencia** y múltiples **casos de éxito de ServiceNow en empresas latinoamericanas**.

Tenemos todas las capacidades, referencias, metodologías y conocimientos necesarios para garantizar a nuestros clientes **la mejor implementación de soluciones ServiceNow**.

¡Descubre los Workflows del futuro y haz realidad la Transformación Digital en tu empresa!



Conversemos en WhatsApp +57 3164576123