



**ivanti**

Automatizando la entrega de  
servicios para toda la empresa

## Contenidos

---

¿Qué es la Gestión de servicios empresariales? .....	3
Valor de la Gestión de servicios empresariales .....	3
Casos de uso .....	4
Lecciones aprendidas.....	4
Resumen .....	6

Este documento se proporciona solamente como guía. No se podrán proporcionar o esperar garantías. Este documento contiene información confidencial y privada, propiedad de Ivanti, Inc. y sus afiliados (denominados colectivamente como «Ivanti»), y no se puede divulgar o copiar sin el consentimiento previo por escrito de Ivanti.

Ivanti se reserva el derecho de realizar cambios en este documento o las descripciones o especificaciones de productos relacionados en cualquier momento sin previo aviso. Ivanti no proporciona garantía alguna por el uso de este documento y no asume responsabilidad por cualquier error que pueda aparecer en el documento, ni se compromete a actualizar la información contenida en el mismo. Para consultar la información de producto más actualizada, por favor visite [www.ivanti.com](http://www.ivanti.com).

© 2019, Ivanti. Todos los derechos reservados. IVI-2317 10/19 DM/LB/DL

**Muchos departamentos de TI tienen un historial probado de resolver incidencias para proporcionar servicios interesantes y crear más valor para la empresa. Para innovar de una forma eficaz, han sacado partido de la funcionalidad de su solución de gestión de servicios de TI para automatizar y apoyar el ciclo de vida de entrega de servicios, desde la captura de solicitudes a la remediación. Con flujos de trabajo automatizados, los departamentos de TI han eliminado procesos manuales costosos y han hecho que sus operaciones sean más eficientes, seguras y tengan un mayor cumplimiento.**

Pero la experiencia de entrega de servicios moderna no debe limitarse al departamento de TI. En muchas organizaciones cada vez es más evidente que todos los departamentos empresariales pueden volverse más eficientes y proactivos al transformar los procesos manuales (actualmente gestionados con correos o documentos de papel ad hoc) en flujos de trabajo automatizados y simplificados.

Los departamentos de TI que han actualizado sus operaciones con una solución de gestión de servicios de TI moderna están bien posicionados para ayudar a automatizar los servicios y ofertas de otros departamentos.

Este enfoque que saca partido de una plataforma de ITSM para gestionar las solicitudes y entrega de servicios más allá de las TI, se llama Gestión de servicios empresariales (ESM) y varios clientes de Ivanti® Service Manager (líder reconocido de soluciones ITSM) lo han logrado con éxito.

## ¿Qué es la Gestión de servicios empresariales?

Aunque existen muchas definiciones de ESM, la mayoría son similares en cuanto a su inclusión de prácticas y tecnologías de gestión de sistemas de TI aplicadas a otros aspectos de una empresa u organización con el fin de mejorar el rendimiento, la eficiencia y la entrega de servicios necesarios y usados por los empleados. ESM ayuda a automatizar pasos previamente manuales para que la entrega de servicios se pueda realizar de una forma más eficiente con una supervisión continua de parámetros clave de rendimiento, algo que los departamentos de ITSM entregan diariamente. Las iniciativas de ESM con éxito también se centran en el usuario final y su experiencia para encontrar y solicitar estos servicios.

La ESM promete automatizar procesos en diferentes departamentos desde un único "lugar" para los empleados. Estos procesos pueden ser para departamentos de TI, RR. HH., gestión del edificio, educación, legal, etc. En fin, cualquier

departamento que proporcione un servicio que sea repetible o rutinario. La ESM generalmente se entrega mediante una plataforma de gestión de servicios que permite a estos departamentos entregar servicios a empleados de una forma uniforme y rentable. Cualquier departamento que gestione solicitudes de empleados, usuarios o clientes, mediante una bandeja de entrada en grupo o un sistema similar, se considera proveedor de servicios y puede beneficiarse de la ESM para mejorar la productividad, el rendimiento de los servicios y la eficiencia.

Los departamentos de ITSM reconocen la ESM como una expansión de la práctica, ya probada, de conceptos de gestión de servicios de TI (ITSM) en la empresa. La ITSM permite a los departamentos de TI normalizar, automatizar y simplificar características críticas de los servicios de TI. Aunque existen soluciones de gestión de servicios independientes fuera de las TI, la ESM beneficia especialmente a las empresas cuando se combinan procesos que solían estar en silos en un único flujo de trabajo diseñado para una gestión y entrega sencillas de servicios generalmente usados por los empleados, a menudo con un uso intenso de las mejores prácticas de ITIL.

## Valor de la Gestión de servicios empresariales

Estos son algunos de los principales beneficios de la ESM:

- Mejora de la eficiencia de procesos en las funciones individuales y flujos de trabajo que conforman un servicio.
- Eliminación de los cuellos de botella que suelen producirse entre departamentos para poder coordinar mejor los servicios.
- Aumento de la uniformidad y previsibilidad de la entrega de servicios.
- Mejora de la visibilidad operativa con informes y paneles de control para supervisar el rendimiento.
- Aumento del retorno de la inversión cuando más departamentos sacan partido de una solución existente de ITSM.
- Mejora de la experiencia de usuario para empleados que buscan y solicitan servicios o información.

El enfoque en el usuario final y su experiencia es una de las claves para lograr una iniciativa de ESM con éxito. Los profesionales de las TI que han participado en proyectos de ESM con éxito reconocen que los empleados quieren centrarse en su trabajo, sin pasar más tiempo del necesario hablando con proveedores de servicios. En su mayor parte, los empleados quieren encontrar lo que buscan, realizar su solicitud, presentar una incidencia y volver a su trabajo. Considere el ejemplo de un representante de ventas que prefiere pasar el tiempo

vendiendo y no esperando, rellenando formularios sin fin o enviando innumerables correos para lo que debería ser una solicitud rutinaria. Ofrecer un único sitio, donde el empleado puede encontrar y pedir lo que necesita, crea una mejor experiencia de usuario.

A menudo la experiencia de usuario puede motivar a un grupo a participar en una iniciativa de ESM. Un director de TI explicó cómo logró el soporte del departamento de seguridad al mostrar cómo un nuevo enfoque en el onboarding podía lograrse sin tener que buscar, rellenar o enviar siete formularios diferentes. Toda la información necesaria podía recopilarse y enviarse de una vez.

También se puede mejorar la experiencia de usuario de administradores y ejecutivos con la ESM. Por ejemplo, un escenario común son los procesos de aprobación manual que a menudo requieren docenas de correos, buzones de voz, llamadas o incluso más, si se necesitan varios niveles de aprobación. Estos procesos pueden automatizarse, incluida la asignación, reasignación y comprobación de estado, con varios modos de aprobación disponibles como un simple correo de reconocimiento o un *chatbot*.

Esta visibilidad aumentada de la entrega de servicios beneficia aún más a los departamentos. La gestión del nivel de servicio funciona bien para departamentos que quieren supervisar y analizar su rendimiento y disponibilidad cuando los servicios se entregan mediante una solución ESM. Por ejemplo, ¿cumple el departamento legal los plazos acordados para revisar un contrato en dos semanas? La entrega de servicios automática también hace que sea más fácil realizar auditorías ya que el equipo tiene visibilidad sobre las solicitudes y cambios asociados.

## Casos de uso

Cualquier departamento que trate con solicitudes de servicios o información de empleados, usuarios o clientes mediante correos electrónicos, formularios en papel o llamadas telefónicas puede beneficiarse de una solución ESM que le ayude a gestionar estas solicitudes. Son buenos candidatos para participar en una iniciativa de ESM aquellos departamentos que reciben una gran cantidad de solicitudes colaborativas y urgentes con temas rutinarios que deben supervisarse y gestionarse adecuadamente, incluidas las aprobaciones necesarias. Procesos de otros departamentos que pueden beneficiarse de las características de ESM son:

- Recursos humanos: Gestión de solicitudes de baja, cambios en planes de salud, formación y dotación de personal, preguntas sobre salario y onboarding de nuevos empleados.
- Gestión del edificio: Gestión de solicitudes de reparaciones, reubicaciones de la oficina y mobiliario.
- Seguridad: Onboarding de nuevos empleados y realización de comprobaciones de seguridad.
- Atención al cliente: Resolución y seguimiento de gran cantidad de solicitudes.
- Educación: Búsqueda de ofertas de cursos y programas y gestión de la aprobación de costes para cursos de pago.
- Legal: Revisión, aprobación y certificación de documentos; solicitud de contratos estándar y formularios legales.
- Administración general: Solicitud de suministros de oficina, gestión de servicios de impresión y envío y supervisión de las salas de reuniones.

La mayoría de los empleados envía un ticket o solicita algo del departamento de TI: es un sistema familiar que constituye la cimentación de la gestión de servicios de TI. La mayoría de los procesos indicados arriba tienen requisitos similares y pueden sacar partido de características como los tickets, el diseño de flujos de trabajo y la automatización, el self-service, la gestión de conocimientos y otros para lograr una entrega de servicios uniforme y eficiente en toda la empresa, no solo en plataformas individuales.

## Lecciones aprendidas

En discusiones con departamentos de TI, aparecen algunos factores de éxito comunes. Un factor clave es garantizar que el departamento de TI tenga una cimentación firme de la gestión y entrega de servicios antes de ayudar a otros departamentos. Cuando este sea el caso, el departamento de TI puede ofrecer a otros departamentos el uso de su plataforma para supervisar tickets, automatizar flujos de trabajo, redirigir solicitudes y supervisar actividades, mientras otros departamentos se centran en el parte del cumplimiento de su servicio. Aquí tiene algunas lecciones importantes:

**Tenga en cuenta que otros departamentos no piensan de la misma forma que el departamento de TI.** Muchos departamentos no saben lo que son las ITSM o ITIL y quizás no quieran trabajar de la misma forma que el departamento de TI. Reconozca que tienen necesidades diferentes y significados diferentes para términos comunes. Por ejemplo, una "incidencia" de un profesional de RR. HH. es una situación extrema, mientras que para el departamento de TI es una tarea rutinaria. En vez de pensar como un proveedor de TI, explique que se trata de un lugar único al que los empleados acuden cuando tienen un problema y que mejora la experiencia de todos. Invertir tiempo desde el principio facilita una colaboración a largo plazo y mantener el enfoque en la experiencia del empleado ayuda a aumentar el soporte de las iniciativas de ESM.

**Elija departamentos motivados.** Aunque el departamento de TI puede educar y ayudar a otros grupos, cada departamento

debe entender lo que el ESM puede lograr y debe asumir responsabilidad de los procesos y los resultados. Especialmente en las primeras pruebas con ESM, trabaje con departamentos motivados, interesados en el valor potencial y dispuestos a ser un socio participativo. El departamento de TI puede ayudar, especialmente con la tecnología, pero ESM no es un simple proyecto del departamento de TI, ya que estos departamentos serán responsables de cumplir las solicitudes y resolver los problemas. A menudo las colaboraciones son más fáciles cuando el departamento de TI se esfuerza por entender bien lo que el departamento necesita y su modelo de funcionamiento.

**Empiece poco a poco.** Como recomendaba un director de TI, no espere hasta tener un plan completo. Elija iniciativas que funcionen con los puntos fuertes del departamento de TI y el departamento elegido, y empiece con pasos pequeños, razonables y cuantificables. Empiece con unos pocos procesos (como dejar de usar una bandeja de entrada en grupo para enviar, asignar y supervisar incidencias no relacionadas con las TI) y añada características a medida que los departamentos aprendan y a las que los usuarios se adapten. Use cada éxito como base para el próximo, desplazándose hacia la próxima oportunidad o departamento, a la vez que aplica las lecciones aprendidas para una mejora continua.

**Saque partido de los procesos.** Diferentes departamentos de TI tendrán diferentes procesos, por lo que es normal que estos departamentos también tengan procesos diferentes. Por ejemplo, RR. HH. ya tiene muchos procesos bien documentados, ya sea de información general o confidencial. Revise con ellos los procesos y busque aspectos a mejorar, en primer lugar dentro del departamento y después entre otros departamentos afectados.

**Colabore en los flujos de trabajo.** Trabaje conjuntamente con su socio empresarial para ver los pasos, enlaces y activaciones del servicio en general. Un ejemplo común es el nuevo proceso de onboarding de los empleados. Cuando se observa de principio a fin, es RR. HH. quién inicia el proceso durante la contratación, revisión de cumplimientos, verificación de antecedentes, propuestas, formación adicional, etc. El onboarding también afecta a otros departamentos: TI para equipos informáticos, telecomunicaciones para configuración de teléfonos y PBX o gestión del edificio para espacio y suministros de la oficina. Estos enlaces adicionales y flujos de trabajo relacionados también se pueden incluir en el proceso general de onboarding para que puedan enviarse avisos e información necesaria a tiempo tras determinar la fecha de inicio del empleado.

**Consolide los conocimientos.** Igual que el departamento de TI tiene sus propios procesos y flujos de trabajo, otros departamentos tienen muchos documentos a los que los empleados deben acceder: conocimientos, políticas y

documentación de RR. HH. Esto proporciona beneficios inmediatos para crear valor ya que la experiencia del empleado mejora al tener un único lugar donde encontrar la información necesaria.

**Proteja datos confidenciales.** Muchos departamentos empresariales, como RR. HH. y finanzas, cuentan con datos confidenciales y no permiten que otros departamentos (como el departamento de TI) se acerquen. Asegúrese de que su plataforma de ESM tenga opciones que le permitan proteger y bloquear campos y registros para mantener la confidencialidad. A menudo no es una cuestión de si se pueden proteger los datos, sino de cómo pueden protegerse. Quizá sea necesario que estos departamentos separen los datos y que el departamento de TI enseñe a estos departamentos a utilizarlos ellos mismos. Descubra estos requisitos de antemano, antes de la implementación, para poderlos tener en cuenta en el proyecto.

**Expanda el catálogo de servicios.** El catálogo de servicios a menudo tiene un papel clave en las iniciativas de ESM ya que es el punto de entrada del usuario al portfolio de servicios ofrecidos por otros departamentos, especialmente al no utilizar el teléfono para las interacciones. El catálogo de servicios irá cambiando a medida que el programa ESM crezca, con una trayectoria de servicios que representa una inversión e innovación continuas y servicios retirados que representan aquellos activos que requiere recuperar o retirar.

**No se olvide del teléfono.** Muchos usuarios todavía prefieren llamar por teléfono cuando necesitan algo. Ofrecer un número de teléfono del Service Desk no significa que el equipo que lo gestiona (como el departamento de TI) sabe cómo resolver todos los problemas, sino que existe un número al que los empleados pueden llamar (idealmente reforzado con una Respuesta de voz interactiva (IVR) adecuada y un sistema de asignación en función de las habilidades) que evita la constante transferencia de llamadas.

**Proporcione una experiencia uniforme.** Mantener el enfoque en la experiencia de usuario implica que encontrar y proporcionar servicios debe hacerse de forma uniforme: un número de teléfono común, una única página web, acuerdos de nivel de servicio similares, e incluso plazos de entrega comunes para el soporte de primer nivel. Entonces parece que distintos departamentos trabajan conjuntamente para mantener a los empleados productivos.

**Celebre el éxito.** Reconozca que el ESM es un viaje: trabajará con nuevos departamentos, actualizará ofertas existentes, añadirá nuevos servicios y encontrará nuevos aspectos de innovación. Reconozca las contribuciones de los miembros del equipo y celebre todos los lanzamientos y actualizaciones con éxito. Continúe cuantificando sus ganancias para poder resaltar las contribuciones de valor continuo a los empleados y al resto

de la organización. Nada fomenta más soporte y éxito que el mismo éxito.

## Resumen

En muchas organizaciones, las iniciativas de ESM han demostrado que pueden mejorar la experiencia de usuario y proporcionar una mayor productividad y menores costes. Combinar los Service Desk del departamento de TI y otros departamentos y utilizar la base de soluciones de ITSM probadas y las mejores prácticas proporciona un valor claro a otros departamentos empresariales y a todos los empleados gracias a procesos más eficientes y características self-service atrayentes. Los departamentos deben recordar que este es un

viaje continuo donde cada mejora y objetivo parcial debe reconocerse y celebrarse como el éxito que es.

### Leer Más



[ivanti.es](https://www.ivanti.es)



+34 609 64 40 04



[contact@ivanti.es](mailto:contact@ivanti.es)