

La curva de la experiencia del empleado: guía práctica para mejorar la prestación de servicios mediante la automatización

Cuando la tecnología interviene en prácticamente todas las fases de la jornada laboral, la experiencia del empleado pasa a ser la experiencia digital del empleado. Es decir, las interacciones de los empleados con las herramientas y la tecnología que necesitan para realizar su trabajo y, por extensión, los servicios que necesitan para garantizar que la tecnología funcione según lo previsto, desempeña un papel enorme en la productividad, la satisfacción y, en última instancia, la retención de los empleados. Para los equipos de TI, el establecimiento de objetivos en relación con la experiencia de los empleados es una gran oportunidad para mostrarse como un socio estratégico y ser algo más que alguien que ayuda a restablecer la contraseña u otras necesidades similares.

Sin embargo, una oportunidad tan grande también conlleva grandes retos. El auge del trabajo a distancia e híbrido (en la oficina y en remoto) está incrementando a su vez el número y la complejidad de los puntos finales, lo que complica la prestación de servicios y facilita a los empleados frustrados eludir la TI para hacer su trabajo. Mientras tanto, los equipos de TI están agotados y así lo demuestra una encuesta a [responsables de TI de Ivanti el año 2021](#), que recoge que el 41 % de encuestados perdió a algún miembro de su equipo debido a la elevada carga de trabajo.

¿Qué puede hacer un equipo informático al respecto? Por un lado, los informáticos desempeñan un papel fundamental a la hora de ofrecer una experiencia óptima a los empleados, algo imprescindible en un mercado laboral cambiante en el que los empleados tienen gran poder de influencia. Por otro lado, cabe recordar que

ya están bastante ocupados... Así que nos planteamos la siguiente cuestión: ¿cómo pueden dedicar su tiempo y su esfuerzo a la satisfacción de los empleados cuando tienen dificultades para gestionar el volumen de incidencias a resolver?

Cómo mejorar la prestación de servicios (¡sin acabar con su equipo!)

Hacer que la prestación de servicios sea más eficiente y receptiva (e incluso proactiva) aborda ambos lados de la ecuación, aliviando la presión de los exhaustos equipos de TI y mejorando al mismo tiempo la experiencia digital de los empleados. ¿La clave? El uso inteligente de la automatización.

Aunque se trate de una afirmación tan amplia que casi carece de sentido, en este libro electrónico lo desglosaremos y lo pondremos en práctica. Demostraremos casos de uso específicos para automatizar aspectos de la gestión de servicios empresariales con el fin de hacernos una idea de lo que es posible. Le proporcionaremos herramientas para evaluar sus oportunidades de crecimiento y le ofreceremos áreas de interés, desde cómo empezar a implantar la automatización hasta casos de uso avanzados. Y lo veremos todo a través de la experiencia del empleado.

La curva de experiencia del empleado

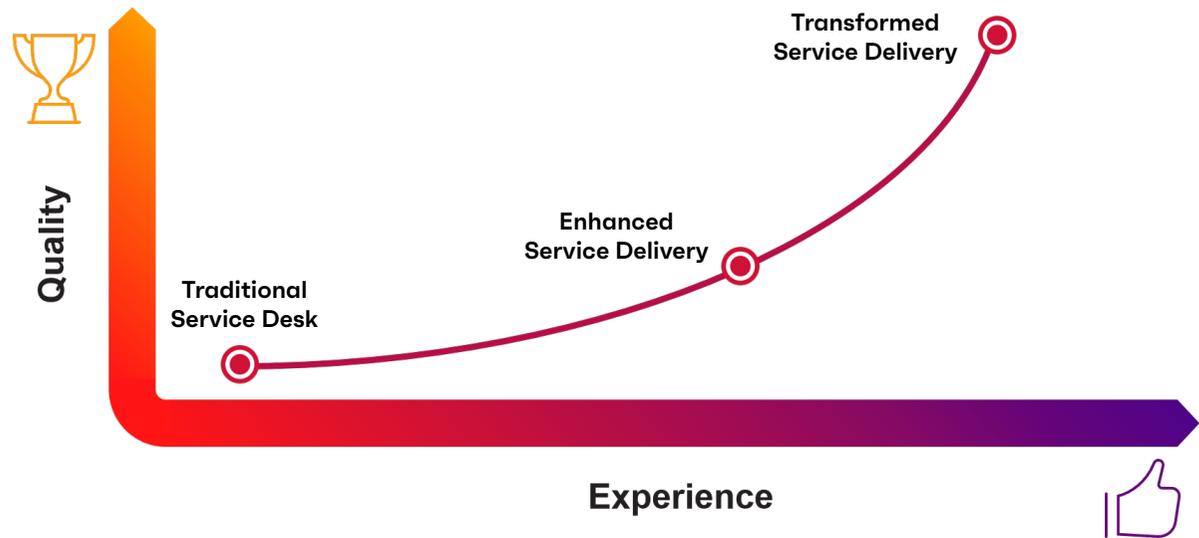
En aras de la conveniencia, podemos resumir la experiencia del empleado en tres puntos principales a lo largo de una “curva de experiencia del empleado”, aunque la realidad es que influyen diversos factores a lo largo del camino:

- **Escritorio de servicio tradicional:** Respuesta a incidentes principalmente manual, lo que a menudo conlleva largos tiempos de resolución y un uso ineficiente de los recursos.
- **Mejora de la prestación de servicios:** Gestión de servicios mejorada mediante automatización, reduciendo la carga de trabajo de los analistas y ofreciendo a los empleados opciones de autoservicio omnicanal.
- **Transformación de la prestación de servicios:** Resolución proactiva sin apenas interacción humana por parte del analista o del empleado.

A medida que el uso creciente de la automatización reduce el grado de intervención necesario (en otras palabras, se desplaza hacia la izquierda), acelera el tiempo de resolución y reduce el coste de la prestación de servicios. Mientras tanto, vemos una mejora correspondiente en la experiencia de los empleados.

¿Qué lugar ocupa en la curva de experiencia de los empleados?

En este libro electrónico trataremos cada uno de estos tres puntos mencionados anteriormente. Para ayudarle a evaluar su situación actual, este gráfico ofrece una visión general de cada etapa en diferentes dimensiones.



	Mostrador de servicio tradicional	Mejora de la prestación de servicios	Transformación de la prestación de servicios
Modelo de prestación de servicios	Resolución manual de incidentes	Gestión de servicios mejorada por la automatización	Resolución proactiva
Experiencia del empleado	A menudo se pasa por alto la experiencia de los empleados	El empleado adopta el autoservicio omnicanal y la automatización para mejorar la experiencia	Increíble experiencia de los empleados
Experiencia TI	Alto volumen de incidencias registradas; tiempo de TI consumido por tareas manuales de menor valor.	Una carga de trabajo más manejable permite a TI centrarse en optimizar y simplificar la prestación de servicios	Las TI impulsan la transformación en toda la organización
Tiempo de resolución	Las largas colas de trabajo y los tiempos de espera provocan pérdidas de productividad	La automatización y el autoservicio impulsan mejoras significativas en la velocidad de resolución	Resolución autónoma: incidentes resueltos antes de que se produzcan
Coste de la prestación de servicios	El uso ineficaz de los recursos aumenta los costes	La reducción del esfuerzo de los analistas permite ahorrar costes	La resolución proactiva de incidencias genera ahorros significativos; el aumento de la productividad de los empleados incrementa el valor para la empresa.
Capacidades principales	<ul style="list-style-type: none"> ■ Gestión de solicitudes e incidencias ■ Gestión del conocimiento 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ampliación de ITSM e ITAM ■ Autoservicio de los empleados ■ Automatización de flujos de trabajo, cuadros de mando y análisis ■ Gestión de servicios de empresa 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Autoservicio para empresas ■ Hiperautomatización e IA ■ Análisis de empresa

Escritorio de servicio tradicional: un estado reactivo

En este punto de la curva de experiencia del empleado, la atención se centra en el seguimiento del trabajo que llega al servicio de asistencia para mejorar la estabilidad operativa.

Cabe destacar que la gran mayoría de los equipos de servicios de TI se encuentran en este punto, trabajando para atender mejor las solicitudes y gestionar los incidentes de rotura/repación, algo nada desdeñable teniendo en cuenta los trastornos masivos en el lugar de trabajo de los últimos años. Es posible que utilicen algún tipo de automatización básica (por ejemplo, enrutamiento de incidencias al miembro del equipo adecuado), pero muchas tareas, como la adquisición de activos, seguirán requiriendo un manejo manual.

¿Y la buena noticia? Los ajustes incrementales pueden tener un impacto considerable, facilitando la tarea al empleado y aliviando parte de la presión sobre el equipo de TI. Si se analizan los indicadores operativos clave, como el volumen y el tipo de incidencias registradas, los índices de cierre y los tiempos de respuesta, se pueden detectar oportunidades para mejorar la eficiencia y reducir la carga de trabajo. Así, un sistema de gestión del conocimiento en una fase temprana puede evitar que los agentes tengan que reinventar la rueda para resolver incidencias o atender solicitudes.

Dónde centrarse para mejorar el servicio

Gestión de solicitudes e incidencias

Las capacidades de gestión de solicitudes e incidencias tienen como objetivo restablecer el funcionamiento normal del servicio lo antes posible, minimizando cualquier impacto adverso en las operaciones de la empresa o en los empleados.

Un sistema centralizado de emisión de incidencias ayuda al personal de servicio a tratar las incidencias con mayor rapidez y eficacia, ya sean notificadas por los usuarios, descubiertas por el personal técnico o detectadas automáticamente por una solución de supervisión.

La solución de gestión de incidencias y solicitudes estandariza los flujos de trabajo para aportar uniformidad y eficacia a las operaciones del servicio de asistencia, evitando así los errores humanos. Muchas de las tareas más tediosas pueden automatizarse, así como la elaboración de informes sobre los indicadores clave de rendimiento operativo y el rendimiento del personal.

Gestión del conocimiento

La gestión del conocimiento es uno de los procesos de gestión de servicios más útiles. No solo proporciona el camino más corto del problema a la solución, sino que

también es fundamental para las capacidades que irá desarrollando a medida que avance en la curva de la experiencia del empleado, como la configuración eficaz, la gestión de problemas y cambios, la gestión de recursos de activos, el autoservicio de empleados y clientes y la gestión de versiones de software.

Una base de datos centralizada y gestionada de “errores conocidos” de artículos de conocimiento resuelve las incidencias más rápidamente al evitar acciones redundantes. Por ejemplo, si una actualización de software provoca un error en un puesto de trabajo, es posible que necesite una discusión inicial, una escalada y la resolución de problemas antes de descubrir finalmente la mejor solución. Documentar esa solución con un artículo de conocimiento permite a su equipo omitir esos pasos para todas las incidencias posteriores, de modo que el mismo error puede resolverse en minutos en lugar de horas o días.

Al empezar, las métricas clave para evaluar la eficacia de su sistema de gestión del conocimiento podrían incluir el número de entradas en la base de datos de errores conocidos y la proporción de respuestas a la gestión de incidencias que incluyen una referencia al mismo, así como el uso del agente de servicio, los clics y la duración de la actividad.

En detalle: lea a continuación el anexo para obtener información detallada sobre las capacidades clave que deben crearse en este punto >



Casos de uso

- Un alto ejecutivo trabaja a distancia y llama al servicio de atención al cliente para acceder a una aplicación para abrir un archivo importante de un socio. Permanece en espera durante diez minutos antes de que se le comunica que su caso será derivado a otro analista, quien le pide de nuevo su número de empleado y otra información básica, lo que ralentiza aún más las cosas y provoca cierta frustración en la persona que solicita la ayuda.

¿Qué se podría mejorar en este caso? La identificación VIP coloca en la parte superior de la cola al solicitante y el enrutamiento de llamadas lo conecta con el recurso más eficiente a la primera. Accede inmediatamente a la aplicación que necesita y puede seguir trabajando sin interrupciones.

- Una actualización de un importante programa informático utilizado en el departamento financiero provoca un error, lo que obliga a un responsable financiero a abrir una incidencia. El analista asignado a la incidencia pasa cuatro horas resolviendo problemas antes de averiguar que el director financiero necesita actualizar a la última versión su navegador web preferido para evitar el error. A lo largo de la semana siguiente, varias personas del departamento financiero se encuentran con el mismo error y abren la misma incidencia, lo que obliga a la persona a la que se ha asignado la incidencia a volver a solucionar el problema.

¿Qué se podría mejorar en este caso? El flujo de trabajo de gestión de servicios incluye una solicitud para que el primer analista cree un artículo en la base de conocimientos. Cuando se notifica el mismo error al día siguiente, el segundo analista encuentra inmediatamente el artículo y soluciona el problema en cuestión de unos minutos.

Mejora de la prestación de servicios: un servicio proactivo

Los servicios de asistencia tienen muchas posibilidades de mejorar su capacidad de respuesta a los incidentes, pero la palabra clave aquí es responder: sigue siendo un estado fundamentalmente receptivo. Para los equipos que han desarrollado las capacidades básicas de gestión de solicitudes, gestión de incidentes y gestión del conocimiento, la verdadera oportunidad de crecimiento es pasar de apagar incendios a prevenirlos.

El objetivo es aprovechar el trabajo realizado para responder con rapidez y eficacia a los incidentes y reducir al mínimo las posibilidades de que se produzcan. El eje de este esfuerzo es la gestión de activos y configuraciones. Una base de datos de gestión de la configuración (CMDB) bien diseñada facilita considerablemente la gestión de los miles -o incluso millones- de datos y metadatos de un entorno dinámico de servicios de TI. Con los datos adecuados, los equipos de TI pueden generar información valiosa sobre los costosos cuellos de botella y bloqueos de la información.

Mientras tanto, se puede seguir trabajando para que las solicitudes de servicio sean más eficientes para TI y más agradables para los empleados. Los portales de autoservicio y los artículos de conocimiento facilitan a los empleados la solución de problemas sencillos por sí mismos, sin esperar a que un analista esté disponible. Ampliar la asistencia a múltiples canales -teléfono, web,

mensaje instantáneo, correo electrónico, aplicación móvil- permite a los empleados buscar ayuda de la forma que les resulte más sencilla y cómoda en todo momento. La automatización más avanzada del flujo de trabajo estandariza aún más las tareas informáticas rutinarias, reduciendo los errores humanos y liberando tiempo de los analistas.

Al mismo tiempo, los equipos de TI pueden ampliar sus capacidades de prestación de servicios en toda la empresa, ayudando a otras líneas de negocio a aplicar las mejores prácticas de gestión de servicios a sus flujos de trabajo.

En qué centrarse para mejorar la prestación de servicios

Ampliar la gestión de servicios y activos informáticos

El objetivo primordial de la gestión de operaciones de activos y servicios de TI es la rápida resolución o prevención de todos los incidentes para acercarse lo más posible a un servicio ininterrumpido 24 horas al día, 7 días a la semana.

Los equipos de TI pueden acercarse a este objetivo aprovechando la CMDB para consolidar y gestionar en tiempo real datos puntuales sobre los activos de TI: dónde están, cómo están configurados y las relaciones que existen entre ellos. La CMDB consolida los datos procedentes de las herramientas de autodescubrimiento de la gestión de activos y de asignación automática de dependencias de configuración, del sistema de gestión de solicitudes e incidencias y de la base de conocimientos.



Casos de uso

- Un director de ventas tiene prisa por terminar de responder a una propuesta urgente de un cliente mientras está de camino a una reunión importante. Se da cuenta de que la versión de la aplicación que está utilizando no tiene una función necesaria, así que llama al servicio de asistencia para obtener la versión actualizada, pero todo el personal de TI está atendiendo otras llamadas. Se ve obligada a elegir entre quedarse a la espera con TI y llegar tarde a la reunión o esperar hasta después de la reunión para volver a llamar a TI y presentar la respuesta a la propuesta con retraso.

¿Qué se podría mejorar en este proceso? Con un portal de autoservicio y flujos de trabajo automatizados de aprobación y comprobación de licencias, el director de ventas podía solicitar el software, seleccionar la versión aprobada, iniciar un pedido e instalarlo, todo ello sin intervención del departamento de TI.

- Dicho departamento decide lanzar un nuevo software de colaboración. Antes de la migración, realizan una evaluación manual de riesgos para minimizar la interrupción de la prestación de servicios. Sin embargo, no han previsto el enorme volumen de tráfico de red que recibiría la nueva aplicación, así que los empleados se han quedado sin acceso mientras solucionaban el problema.

¿Qué se podría mejorar en este proceso? Con una evaluación de riesgos automatizada, el equipo informático ha podido prever correctamente el tráfico de red que recibiría la nueva aplicación y abordarlo en su plan de migración para que ningún empleado se quedara fuera.

Aquí es donde entran en juego las técnicas avanzadas de automatización, que interactúan con los datos de la CMDB para reducir el riesgo de fallos operativos. Los procesos de gestión de problemas pueden identificar automáticamente las causas de incidencias recurrentes y alertar al personal informático de problemas inminentes que pueden solucionarse antes de que afecten a los usuarios. Los análisis automatizados de evaluación de riesgos y los mecanismos de política y aprobación de cambios pueden reducir las posibles interrupciones del servicio debidas a la implantación de cambios.

Los equipos de TI también pueden seguir desarrollando sus automatizaciones de flujos de trabajo, automatizando tareas más allá de la gestión básica de solicitudes e incidencias y reduciendo significativamente los errores humanos y la actividad manual. Los flujos de trabajo que incorporan editores visuales y funciones de bajo código permiten al personal sin conocimientos de codificación crear flujos de trabajo nuevos o personalizados, lo que permite a los recursos altamente cualificados dedicar su tiempo a optimizaciones de servicios de mayor valor.

Autoservicio de los empleados

El autoservicio del empleado no consiste sólo en lanzar un portal de servicios basado en la web, sino que se trata de crear una experiencia de servicio que coincida con las experiencias en línea que los empleados están acostumbrados a tener como consumidores fuera del lugar de trabajo.

El autoservicio aporta importantes ventajas al equipo informático -reducción de costes, mayor productividad-, pero la característica definitoria debe ser la facilidad con que los empleados pueden satisfacer sus peticiones o resolver sus problemas.

Automatización de flujos de trabajo, cuadros de mando y análisis

Los flujos de trabajo y los cuadros de mando que formalizan y estandarizan los procesos de TI evitan los errores humanos e incorporan aprobaciones por niveles, reduciendo los costes e impulsando al mismo tiempo la eficacia operativa.

La automatización sofisticada es capaz de controlar el trabajo autogestionado, semimanual y manual, incluidos los flujos de trabajo anidados basados en conjuntos predefinidos de acciones. Los flujos de trabajo preconfigurados que incorporan las mejores prácticas ITIL están ampliamente disponibles y pueden personalizarse utilizando editores visuales, asistentes de arrastrar y soltar y otras eficiencias de edición para satisfacer necesidades específicas.

Los cuadros de mando presentan los flujos de trabajo de una forma gráfica e intuitiva que puede adaptarse a una amplia variedad de aplicaciones y usuarios. Por ejemplo, el cuadro de mandos de un técnico informático podría mostrar un menú desplegable de tareas, solicitar la información requerida y, si se necesitan aprobaciones, desencadenar procesos de autorización. El cuadro de mandos de un gestor de cambios puede mostrar un mapeo de cambios e impactos y exigir que se rellene un formulario de cambios antes de proceder a la siguiente acción.

Los cuadros de mando también presentan análisis operativos que pueden adaptarse igualmente a diferentes aplicaciones y audiencias. El cuadro de mandos de un técnico informático para el cumplimiento del servicio diario también podría mostrar una lista de las tareas asignadas pendientes, cuánto tiempo llevan en cola y cuáles están a punto de infringir los KPI. Un responsable de TI podría ver el modelado del rendimiento de un equipo comparado con operaciones

históricas y puntos de referencia del sector, para determinar si la carga de trabajo está optimizada o para identificar cuellos de botella en los que sea necesario realizar ajustes. A un director de TI podrían presentarse análisis menos operativos y más centrados en los costes y los servicios soportados, incluidas previsiones y modelos financieros. Los cuadros de mando para directivos de empresas pueden mostrar logros clave que pongan de relieve el valor de las TI, así como presentaciones visuales que les ayuden a tomar decisiones rápidas e informadas.

Gestión de servicios en toda la empresa

La gestión de servicios es un factor crítico para el éxito operativo de los equipos LOB. TI puede ayudar a otros grupos estableciendo un conjunto de servicios coherentes, automatizados y fáciles de adoptar, estableciendo una gobernanza sobre la organización para garantizar la mejor experiencia posible a los empleados.

La gestión de servicios interempresariales no consiste en imponer las capacidades y herramientas de TI a otras funciones empresariales. En su lugar, se trata de mejorar la productividad y optimizar los flujos de servicios para obtener mejores resultados empresariales. La gestión de servicios interempresariales rompe los silos de información, colma las lagunas en los procesos y la automatización y fomenta la colaboración en toda la empresa.

RRHH e Instalaciones suelen ser los primeros en adoptar las mejores prácticas de gestión de servicios del equipo de TI, pero muchos otros equipos de LOB (gestión de proyectos, operaciones legales, marketing, etc.) pueden beneficiarse de este enfoque. - pueden beneficiarse de este enfoque.

Transformación de la prestación de servicios: el verdadero punto de inflexión

Al cambiar de apagar incendios a prevenirlos, los equipos de TI avanzan enormemente hacia una experiencia productiva y segura para los empleados, haciendo el mejor uso posible de sus recursos y demostrando que TI no es un mero taquillero, sino un socio fiable, al seguir avanzando en la gobernanza entre empresas.

Las TI pueden ampliar su papel con la hiperautomatización para autocurar, autosegurar y autoservir a la empresa. Juntas, estas capacidades mejoran significativamente la experiencia de los empleados. Como resultado, la visibilidad y el valor de las TI se elevan de forma similar. A su vez, el departamento de TI queda libre para acometer proyectos de mayor valor añadido para la cuenta de resultados.

En qué centrarse para mejorar la prestación de servicios

Autoservicio para empresas

La experiencia del empleado se ha vuelto tan importante que se ha convertido en un factor determinante para atraer y retener a los mejores talentos, en un momento en que los modelos de trabajo a distancia han convertido el mercado en un mercado de empleados.

En respuesta a esto último, los grupos de TI más innovadores pueden ofrecer un único portal de autoservicio que proporcione servicios, información y herramientas de LOB de toda la empresa. De esta forma, cuando un empleado tenga un problema o necesite ayuda, podrá dirigirse a un único portal de servicios para realizar una única compra, evitando así la frustración

de encontrarse con procesos diferentes en distintos departamentos.

El departamento de TI puede mejorar aún más la experiencia del empleado adoptando un enfoque omnicanal del portal, de modo que los empleados puedan acceder a los servicios y la información siempre que lo deseen, desde donde estén y en el dispositivo que elijan, utilizando funciones de movilidad como una aplicación para teléfono inteligente, buzones de chat y agentes virtuales. También se puede ofrecer al empleado una experiencia personalizada, presentando la información a los empleados en su lengua materna y mostrándoles sólo los servicios disponibles en su ubicación, según la función y el nivel de aprobación.

Hiperautomatización e inteligencia artificial

A medida que se amplían el papel y la esfera de gobierno del equipo informático, también lo hacen la complejidad y el alcance de los puntos de datos, los procesos y los flujos de trabajo. Para gestionar este vasto entorno digital interconectado, los equipos informáticos pueden recurrir a las capacidades de automatización más innovadoras, o hiperautomatización.

La hiperautomatización es esencialmente el concepto de automatización de los automatismos, donde los problemas potenciales se descubren, mitigan y registran sin necesidad de intervención humana. Esto crea soluciones autorreparables, autoseguras y con autoservicio que mejoran el coste, la velocidad y la precisión de los servicios que presta el equipo de TI. Los equipos que han creado flujos de trabajo estandarizados y automatizados y han instituido una CMDB completa se encuentran en una buena posición para pasar de la automatización avanzada a la hiperautomatización colaborativa.

Para controlar los flujos de trabajo interconectados entre empresas, los equipos de TI pueden establecer automatizaciones anidadas. Por ejemplo, la incorporación de un nuevo empleado implica flujos de trabajo en varias LOB. El equipo de TI puede crear un flujo de trabajo automatizado que inicie todas las actividades necesarias para que el nuevo empleado se establezca, con cada flujo de trabajo anidado optimizado para la eficiencia basada en consideraciones de tiempo, coste y experiencia del empleado. Los principales impulsores del flujo de trabajo:

- Un flujo de trabajo informático para asegurar el acceso in situ y/o remoto a la red y activar el correo electrónico.
- Un flujo de trabajo de instalaciones para proporcionar espacio de oficina, un ordenador y otras necesidades funcionales.
- Un flujo de trabajo de seguridad para emitir una tarjeta de identificación.
- Un flujo de trabajo financiero para establecer un salario y las nóminas
- Un flujo de trabajo de gestión de recursos para crear una asignación de proyecto, enviar una invitación a las reuniones correspondientes e incorporar el trabajo individual a los informes de estado del proyecto.

Estos flujos de trabajo automatizados emplearían técnicas como el procesamiento del lenguaje natural, la gestión de ubicaciones y la personalización basada en funciones para filtrar y ofrecer información y herramientas a los recién contratados en su lengua materna. Los servicios y capacidades ofrecidos estarían determinados por el país y el lugar de residencia del nuevo empleado, su estatus de seguridad y empleo, el nivel de permisos y la autoridad e aprobación.

Análisis de empresa

Al igual que los equipos de TI pueden ampliar los procesos de gestión de servicios a los equipos de LOB, también pueden ampliar sus capacidades de análisis en tiempo real para crear una visión agregada del negocio. Una visión interempresarial conecta los puntos para aumentar la productividad, controlar y reducir los costes y revelar nuevas perspectivas.

Los equipos de toda la organización pueden estandarizar y optimizar aún más sus propios sistemas y procesos. También pueden presentar a los ejecutivos cuadros de mando interactivos y cuadros de mando que muestren los criterios de éxito de forma clara y accesible. Pueden incluir análisis financieros y de riesgos, así como previsiones y análisis predictivos para investigar iniciativas transformadoras que mejoren los resultados.

El análisis impulsado por IA permite a los líderes de LOB anticiparse y responder mejor a las situaciones cambiantes del mercado, proporcionando la información que necesitan para determinar qué ideas implementar y financiar, cuánto costarán y cómo asignar el conjunto adecuado de recursos. Las propuestas se evalúan utilizando un repositorio central que integra datos sobre costes, beneficios, recursos y riesgos, con matrices de puntuación para la priorización.



Casos de uso

- Un alto cargo del departamento de RR. HH. percibe desde hace un tiempo cómo el rendimiento de su ordenador disminuye poco a poco con el tiempo, acostumbrándose a ralentizaciones cada vez más molestas que mermaban su productividad y la dejaban irritada. Sin saber qué más hacer, acaba pidiendo un nuevo portátil.
¿Qué se podría mejorar en este proceso? Con la hiperautomatización de autoservicio, un bot detecta el problema subyacente que afecta al rendimiento mucho antes de que el/la director/a de RR. HH. perciba una ralentización notable. El bot determina los ajustes óptimos para mejorar el rendimiento, los aplica y registra la incidencia automáticamente, sin que sea necesaria la intervención de un analista informático. La persona de RR. HH. sigue trabajando de forma productiva y la vida útil de su portátil se prolonga considerablemente.
- Una directora de TI está incorporando a su primer empleado en varios meses. Ha rellenado siete formularios diferentes que cree que son necesarios, pero no está segura de si son la última versión, si se ha saltado algún paso o ha pasado por alto algún departamento - por no hablar de las tareas relacionadas con la informática. Sus dudas la llevan

a ponerse en contacto con cada departamento por separado para asegurarse de que todo está en su sitio.

¿Qué se podría mejorar en este proceso? Con un único portal de autoservicio, el responsable de TI podría iniciar el proceso de incorporación con un solo clic, poniendo en marcha flujos de trabajo automatizados en todos los departamentos pertinentes y proporcionándole visibilidad sobre el estado de todas las acciones y aprobaciones. Esta persona sabrá que su nuevo empleado tiene todo lo que necesita para tener éxito desde el primer día, sin preocuparse de que algo se le haya escapado de las manos. Una responsable de gestión de proyectos intenta calibrar qué proyectos puede ejecutar de forma viable en el segundo trimestre. Tiene que averiguar si tiene el talento adecuado y cuánto presupuesto puede aportar para la duración del proyecto. Proyecta sus recursos en una hoja de cálculo, un proceso que le lleva mucho tiempo y que aún le deja la sensación de estar adivinando.

¿Qué se podría mejorar en este proceso? Un cuadro de mandos interactivo que mapea con precisión sus recursos, cartera y presupuesto pone la información que necesita al alcance de su mano y le permite hacer un análisis en el que confía para poder entregar los proyectos a tiempo y dentro del presupuesto.

En detalle: lea a continuación el anexo para obtener información detallada sobre las capacidades clave que deben crearse en este punto >

Dar el siguiente paso

Hemos hablado de tres etapas a lo largo de la curva de experiencia del empleado aunque, por supuesto, hay más puntos a lo largo del camino. Independientemente de la situación actual de su organización de TI, existen innumerables oportunidades de realizar progresos graduales para mejorar la experiencia de los empleados, a la vez que se mejora la eficacia de la prestación de servicios y se eleva el perfil de TI en el conjunto de la organización.

Para obtener más información sobre las capacidades aquí descritas, lea sobre las soluciones de gestión de servicios [de Ivanti](#) o [solicite una demostración](#).



Anexo: principales funciones y ventajas

Mostrador de servicio tradicional

Capacidades principales	Beneficios
Gestión centralizada	
Un sistema de incidencias actúa como ubicación central para que los agentes gestionen todas las solicitudes de servicio e incidencias	Gestionar todas las solicitudes e incidencias, sin que se pierdan ni se olviden incidencias ni queden asuntos pendientes
Documentar todas las transacciones y comunicaciones	Guardar un registro completo de las comunicaciones y acciones entre los empleados y el departamento informático para su consulta y, en caso necesario, su ampliación
Identificar automáticamente las cuestiones importantes y/o urgentes	Restablecer las operaciones normales más rápidamente tomando medidas o escalando antes de que un incidente de TI se convierta en una interrupción del servicio, aumentando así la productividad en toda la organización
Flujos de trabajo básicos	
Estandarizar los procedimientos y automatizar las peticiones más comunes de los usuarios con flujos de trabajo basados en las mejores prácticas	Aumentar la productividad y la satisfacción de los empleados y de los informáticos, reduciendo al mismo tiempo la rotación de personal
Enrutar automáticamente las incidencias al miembro correcto del equipo de TI y enviar inmediatamente un acuse de recibo al empleado	Automatizar la asignación de personal por tareas y gestione las expectativas de los empleados
Generar incidencias de forma automática con herramientas de supervisión de red	Reducir el impacto en la empresa y los usuarios y disminuya los gastos administrativos de TI con una detección y resolución de incidencias más rápidas.
Informes	
Recopilar automáticamente tiempos de resolución, índices de satisfacción, incidencias procesadas por día y otros indicadores de rendimiento de los agentes	Responsabilizar al personal de TI con indicadores como el mayor índice de satisfacción del cliente o el tiempo de resolución más rápido y generar informes de KPI para centrar el contenido de los ejercicios de desarrollo y formación
Proporcionar informes operativos predefinidos sobre solicitudes e incidencias y permitir personalizarlos fácilmente para obtener información adicional	Detectar las necesidades operativas, como las necesidades de personal cuando se prevén grandes cargas de trabajo y el coste de los distintos tipos de solicitudes e incidentes

Gestión del conocimiento

Capacidades principales	Beneficios
Captura e integración de datos	
Almacenar la base de datos de "errores conocidos" de los artículos de conocimiento	Conservar el conocimiento de la empresa y reducir la pérdida de capital intelectual cuando los empleados se marchan
Consolidar e integrar los datos procedentes de la gestión de solicitudes e incidencias	La actualización dinámica garantiza que solo se apliquen los datos más recientes
Cartografía de la información	
Controlar qué fuentes de conocimiento deben utilizarse, cuándo y cómo, incluyendo herramientas de etiquetado, titulación y optimización de búsquedas	El conocimiento es fácil de encontrar, útil y orientado a un fin
Integra la base de conocimientos con los flujos de trabajo de gestión de servicios para solicitar automáticamente al personal informático que consulte la base de conocimientos a medida que realiza las tareas pertinentes	Evitar redundancias en la resolución de problemas y pérdidas de tiempo
Configuración de la seguridad de los conocimientos	
Controlar quién puede registrar, aprobar, publicar y acceder a qué fuentes de conocimiento	Proteger el capital intelectual de su organización
Presentación de conocimientos	
Presentar visualmente la información y los conocimientos a los usuarios y proporcionar herramientas para mantener la base de conocimientos.	Aumentar la rapidez y la calidad del servicio ofreciendo el camino más corto del problema a la solución

Anexo: Mejora de la prestación de servicios

Ampliar la gestión de servicios y activos informáticos

Capacidades principales	Beneficios
Gestión de activos	
Realizar la detección automática y la consolidación de activos de hardware y software	Simplificar la coordinación, conciliación y actualización de los datos de activos procedentes de numerosas fuentes
Rastrear y gestionar los activos, registrando el uso, el cumplimiento y el estado de las licencias	Mantener la conformidad, identifique los déficits de licencias de software y evitar los riesgos de auditoría de software; reasigne licencias y activos de software no utilizados o infrautilizados para eliminar el despilfarro
Conciliar los datos de compras con el inventario de activos	Gestionar el inventario de activos desde su compra hasta su eventual eliminación
Suministrar automáticamente a la CMDB datos fiables y en tiempo real sobre el inventario de activos	Activar la gestión de la configuración
Gestión de configuración	
Las herramientas de dependencia supervisan los elementos de configuración, registrando automáticamente el estado y las interrelaciones ascendentes y descendentes.	Encontrar redundancias e incoherencias en las relaciones e interdependencias de configuración para aumentar la eficacia y la estabilidad al tiempo que se reducen los costes.
Los mapas topológicos de configuración muestran gráficamente las interconexiones	Detectar, comprender y resolver los problemas subyacentes
La CMDB mantiene y estabiliza las complejas interacciones de la red	Lograr una gestión holística de las operaciones de servicios de TI basada en datos precisos y en tiempo real
Integración en tiempo real con los flujos de trabajo de incidentes, problemas y cambios	Permitir la gestión proactiva de problemas y cambios e integrarla con el sistema de gestión de incidencias
Gestión de problemas y cambios	
Unifica el tratamiento de solicitudes e incidencias con los flujos de trabajo de problemas y cambios para permitir una gestión integrada	Frenar la recurrencia de incidentes de forma proactiva, identificar las causas raíz para resolver los problemas más rápidamente y evitar interrupciones no planificadas y reactivas; retener al personal aliviando significativamente la frustración de los agentes de servicio

Capacidades principales	Beneficios
Realizar análisis de impacto de riesgos para identificar y evaluar los impactos de los cambios, con visualización de dependencias a nivel de elementos de configuración	Planificar los cambios y reducir el riesgo de colisiones de cambios e interrupciones del servicio de forma eficaz y proactiva
Activar la política de cambios y los mecanismos de aprobación para los distintos niveles de cambios	Estructurar y automatizar las implantaciones de cambios y acelerar la obtención de valor

Autoservicio de los empleados

Capacidades principales	Beneficios
Catálogo de servicios	
Proporcionar un catálogo centralizado y consultable de servicios informáticos	Permitir el autoservicio y el suministro de información en un portal web
Integración con la gestión de operaciones de servicios y activos	Garantizar la continuidad del servicio
Imponer y gestionar los permisos de acceso y los niveles de aprobación de los empleados	Gobernar quién puede utilizar qué servicios, qué niveles de aprobación se necesitan y cómo se obtienen
Portal de autoservicio	
Traducir y mostrar el catálogo de servicios informáticos a los empleados en términos sencillos	Ofrecer un portal de autoservicio con una navegación que los empleados entienden y quieren utilizar
Admitir un campo de búsqueda con etiquetado de palabras clave, encabezamientos de materia, indexación y mucho más	Reducir los clics de los empleados para encontrar los servicios y la información que necesitan, aumentando el uso del portal
Dirigir las solicitudes que requieren interacción humana a la persona adecuada y emite alertas cuando las tareas incompletas están a punto de incumplir el SLA	Aumentar la eficacia de las solicitudes de servicio no automatizadas
Proporcionar herramientas analíticas que supervisan e informan sobre el uso del portal	Aumentar la eficacia del autoservicio

Automatización de flujos de trabajo, cuadros de mando y análisis

Capacidades principales	Beneficios
Flujos de trabajo avanzados	
Proporcionar flujos de trabajo predefinidos para procesos ITIL estándar	Instituir inmediatamente flujos de trabajo operativos normalizados basados en las mejores prácticas
Una plataforma de automatización de bajo código o sin código permite modificar los flujos de trabajo automatizados sin conocimientos de scripting (secuencia de comandos) o codificación	Optimizaciones más rápidas
Incluir editores visuales, asistentes de arrastrar y soltar y "bloques de acción" de múltiples pasos automatizados	Crear rápidamente flujos de trabajo, cuadros de mando y mejoras del portal con elementos de configuración predefinidos
Combinar el análisis de la CMDB con la inteligencia de la base de conocimientos para activar automáticamente flujos de trabajo anidados	Automatizar las operaciones de autoservicio
Iniciar y completar acciones y flujos de trabajo predefinidos, como cambios de contraseña y solicitud de activos para registros individuales o grupos de registros.	Autoservicio rápido y sin intervención informática
Paneles de control	
Guiar al personal a través de tareas sencillas con cuadros de mando intuitivos y menús desplegados	Reducir el umbral de cualificación del personal informático que presta servicios cuando es necesaria la interacción humana
Ofrecer funciones como gestores de visualización que predicen y muestran el impacto de los cambios y activan las aprobaciones necesarias	Simplificar y estructurar tareas complejas para estandarizar, optimizar y asegurar el entorno operativo
Presentar informes de gestión y métricas operativas en vistas personalizadas en función de la función del usuario	Generar informes a petición que sean apropiados para diferentes niveles de gestión y funciones, incluidos ejecutivos, directores de TI, técnicos de TI y otros
Analítica	
Recopilar métricas operativas de todos los flujos de trabajo y procesos de ITSM	Visualizar las operaciones del entorno de servicios de TI en su conjunto, evitando tomar decisiones con análisis incompletos

Capacidades principales	Beneficios
Generar informes utilizando datos dinámicos en tiempo real con datos de rendimiento tanto actuales como históricos	Obtener información práctica sobre los detalles de las operaciones cotidianas y gestionar las auditorías y el cumplimiento con datos agregados
Proporcionar informes preconstruidos con gráficos temporales, previsiones y desgloses basados en los requisitos del sector y las mejores prácticas	Agilizar el seguimiento de los KPI, identificar los cuellos de botella y las áreas de mejora y permitir a las partes interesadas tomar mejores decisiones
Ofrecer la posibilidad de personalizar los informes utilizando criterios de búsqueda simples o complejos	Detectar rápidamente patrones y tendencias significativos para aumentar la eficiencia, reducir los costes y ofrecer experiencias optimizadas a los empleados
Mostrar gráficamente las tendencias de rendimiento y las previsiones predictivas	Crear fácilmente presentaciones que permitan a los ejecutivos y directivos tomar decisiones rápidas e informadas de un vistazo, al tiempo que demuestran y promueven el valor de las TI para la empresa
Tener capacidad para desglosar los informes de resultados y costes	Responder a preguntas sobre el terreno

Gestión de servicios en toda la empresa

Capacidades principales	Beneficios
Gestión de servicios LOB	
La gestión de lanzamientos coordina y gestiona lanzamientos y nuevos despliegues a medida que pasan de entornos de desarrollo a entornos de construcción, prueba y activos	Lanzar productos y aplicaciones más rápidamente y eliminar silos de procesos
La gestión de la administración de los empleados gobierna y automatiza los complejos procesos de incorporación y transición de los empleados	Mejorar la eficacia operativa de RR.HH., agilizar el aprovisionamiento de empleados y estandarizar la prestación de servicios para ofrecer una experiencia coherente a los empleados

Capacidades principales	Beneficios
<p>La gestión de compras unifica la cadena de suministro con las partes interesadas y los contratos para controlar y fomentar el gasto inteligente</p>	<p>Mejorar el cumplimiento con una mejor visibilidad en todo el ciclo de vida de los contratos, proporcione un mercado único para las partes interesadas y reduzca los costes</p>
<p>La gestión de operaciones jurídicas categoriza y asigna las solicitudes jurídicas; proporciona una vista unificada de las solicitudes pendientes, las asignaciones y el progreso; e incluye un centro de conocimientos para profesionales</p>	<p>Acelerar la revisión y la respuesta jurídicas, aumentando al mismo tiempo la productividad de los profesionales</p>
<p>La gestión de proyectos automatiza la recopilación de datos de seguimiento de proyectos basada en funciones, traduce y muestra gráficamente el estado de los proyectos e incluye desgloses de trabajos y costes individuales</p>	<p>Colaborar, evaluar y comunicar el estado del producto a través de una LOB o de la empresa en su conjunto</p>
<p>La gestión de la demanda de proyectos consolida las propuestas, solicitudes e información de LOB, integrando los datos relevantes de costes, beneficios, recursos y riesgos con matrices de puntuación para permitir la comparación y priorización</p>	<p>Tome claramente las decisiones de inversión adecuadas</p>
<p>La gestión de carteras proporciona una visión a nivel ejecutivo de la salud y el estado de las carteras de LOB, con informes automatizados y análisis financieros para presupuestos de roll-up, costes, ingresos, recursos y esfuerzo en todos los proyectos</p>	<p>Proporcionar a los directivos la información necesaria para garantizar la alineación de la cartera con los plazos y objetivos estratégicos de la empresa, incluido el análisis de hipótesis a medida que surgen nuevas demandas de proyectos</p>
<p>La gestión de recursos optimiza la asignación y utilización del personal de proyectos y carteras, con planificación de la capacidad por función organizativa o por persona específica, así como informes automatizados de tiempo y tareas para ver el esfuerzo planificado frente al real</p>	<p>Evitar retrasos inesperados, asignaciones excesivas o un uso ineficiente de los recursos que puedan afectar negativamente a los resultados del proyecto</p>
<p>La gestión de contenidos de marketing emplea herramientas ágiles de gestión de proyectos para asignar, realizar un seguimiento y gestionar el desarrollo de contenidos, controlar la caducidad de los contenidos publicados e identificar las carencias de contenidos por persona, EPIC, embudo de ventas, etc.</p>	<p>Gestionar el contenido de marketing desde la ideación hasta la retirada y garantizar un conjunto completo de activos para EPIC, personas y etapas del ciclo de ventas</p>
<p>La gestión de instalaciones rige los proyectos, las órdenes de trabajo, el estado de la propiedad, el mantenimiento programado y/o recurrente y la utilización del espacio; apoya al personal de campo con capacidades de movilidad; y proporciona informes de tiempo y gastos</p>	<p>Aumentar la productividad y reducir los gastos generales</p>
<p>La gestión de la seguridad de la información unifica la gestión de riesgos y el cumplimiento normativo con la gestión de incidentes e incluye funciones de evaluación de riesgos, cumplimiento normativo GRC y gestión de respuestas a auditorías</p>	<p>Mantener el cumplimiento de la seguridad, anticipar y mitigar los riesgos de seguridad, acelerar la corrección, mejorar los resultados y gestionar y realizar un seguimiento de la finalización de los calendarios de auditoría</p>

Anexo: Transformación de la prestación de servicios

Autoservicio para empresas

Capacidades principales	Beneficios
Catálogo de servicios para empresas	
Integrar y centralizar un catálogo de servicios para toda la empresa	Permitir el autoservicio y la entrega de información en toda la empresa
Imponer y gestionar el acceso de los empleados y los permisos de seguridad y los niveles de aprobación	Gobernar quién puede utilizar qué servicios, qué niveles de aprobación se necesitan y cómo se obtienen
Portal de servicios para empresas	
Presentar y traducir el catálogo de servicios interempresariales y mostrarlo a los empleados en términos sencillos	Ofrecer un portal de autoservicio para toda la empresa con una navegación que los empleados entiendan
Proporcionar una ventanilla única para las peticiones y problemas de los empleados	Racionalizar la prestación de servicios, proporcione una experiencia coherente y excelente a los empleados y evite la proliferación de portales
Admitir un campo de búsqueda con etiquetado de palabras clave, encabezamientos de materia, indexación y mucho más	Reducir los clics para encontrar los servicios y la información que necesitan los usuarios
Filtrar y satisfacer las solicitudes utilizando la localización y la personalización basada en roles	Optimizar la experiencia de los empleados ofreciéndoles solo servicios e información relevantes para ellos, en su propio idioma
Dirigir las solicitudes que requieren interacción humana a la persona adecuada	Aumentar la eficacia de las solicitudes de servicio no automatizadas
Permitir enviar noticias sobre la organización y preguntas frecuentes, así como encuestas y un centro de ayuda.	Promover el uso del portal y habilitar mecanismos de retroalimentación para análisis específicos.
Proporcionar herramientas analíticas que supervisan e informan sobre el uso del portal	Aumentar la eficacia del autoservicio y obtener información como la importancia relativa que los clientes y los empleados conceden a un servicio o las solicitudes de información para las que no hay contenido disponible

Capacidades principales	Beneficios
Acceso omnicanal y en todas partes	
Proporcionar acceso omnicanal y desde cualquier lugar a servicios empresariales con herramientas de colaboración como chat en directo, Slack y MS Teams	Mejorar la experiencia de los empleados y aumentar la productividad de la organización permitiendo la interacción con los servicios desde cualquier lugar, en cualquier momento y en cualquier dispositivo

Hiperautomatización e inteligencia artificial

Capacidades principales	Beneficios
Hiperautomatización e IA	
Facilitar la gobernanza interfuncional optimizando los lentos y rígidos procesos internos con flujos de trabajo colaborativos automatizados de extremo a extremo	Mejorar la productividad de toda la empresa completando automáticamente entre el 70 y el 80 % de las tareas, estandarizando y optimizando los procesos en toda la entidad
Permitir al personal de primer nivel realizar tareas que tradicionalmente requerían la intervención de especialistas, utilizando parámetros de decisión predefinidos	Aumentar aún más la productividad y la satisfacción de los empleados haciendo que la toma de decisiones descienda por la cadena, reduciendo las escaladas y acelerando la remediación
Permitir personalizaciones con clics, no con código	Permitir al personal no técnico personalizar fácilmente los flujos de trabajo en función de los requisitos cambiantes, al tiempo que se gestionan los ajustes permitidos en función del nivel de autoridad
Autocuración autónoma del entorno operativo a medida que cambian las condiciones mediante robots hiperautomatizados para una respuesta proactiva	Detectar, predecir y solucionar automáticamente los problemas con soluciones proactivas y no disruptivas
Integrar y agregar el trabajo de autodescubrimiento, autoseguimiento y autogestión de activos para permitir la inteligencia de gasto en todo el panorama de hardware y software	Gestionar el gasto de forma más eficaz mediante la identificación automática de dispositivos perdidos y no contabilizados, la gestión del cumplimiento, la mejora de la utilización de los activos existentes y las perspectivas adicionales que pueden obtenerse a partir de una visión actual e interconectada
Autoproteger de forma adaptativa todos los activos digitales, incluidos los dispositivos IoT en el puesto de trabajo y en los extremos del entorno operativo	Reducir el tiempo de exposición a las amenazas para la seguridad y eliminar la duplicación de esfuerzos entre los equipos de seguridad y de TI

Enterprise analytics

Capacidades principales	Beneficios
Análisis basados en IA	
La CMDB va más allá del inventario de activos informáticos, la configuración y la gestión de la seguridad para incluir datos sobre empleados, desarrollo de productos, ventas, clientes, marketing y todas las áreas de la empresa	Ver los entresijos de la empresa a través de un único panel de vidrio, utilizando una fuente integrada de datos fiables que revele la comprensión interfuncional y habilitar planes de negocio más rápidos, eficientes, precisos y detallados
Los flujos de trabajo creados con análisis integrados activan acciones automatizadas incluso cuando se producen situaciones inusuales	Automatizar más acciones con mecanismos de IA y aprendizaje automático que abordan las situaciones atípicas, optimizando aún más los procesos y la productividad
El procesamiento del lenguaje natural permite a los usuarios formular sus propias preguntas sobre los datos mediante consultas conversacionales ad hoc, eliminando la necesidad de tipos de consulta crípticos que sólo un profesional de los datos puede construir	Ofrecer análisis de autoservicio a todos los usuarios de la empresa, simplificando el acceso a la información crítica y permitiéndoles profundizar en áreas de interés potencial
El análisis del flujo de valor captura y visualiza los datos típicamente asociados a las distintas partes interesadas en flujos de trabajo integrados que permiten planificar nuevas líneas de productos y capacidades, identificar los residuos y centrarse en el valor desde la planificación hasta la producción	Conectar el trabajo en equipo a nivel de cartera y de empresa con la planificación estratégica que impulsa el éxito empresarial y la competitividad