

WE MAKE **IT** HAPPEN WITH SERVICENOW

servicenow™

handcloud
solutions

ACERCA DE **HANDCLOUD**



Especialistas en preventa técnica, implementación y **desarrollo de proyectos en ServiceNow.**



Primer implementación de **HR Service Delivery (HRSD) en LATAM**



Primer **Center of Excellence and Innovation** en LATAM



Expertos en Customer Service Management (**CSM**)

+700 PROYECTOS

+100 CONSULTORES

Especializados en ServiceNow

+150 COLABORADORES

+100 CERTIFICACIONES

ITSM, ITOM, HR, CSM, FSM

CMS

CORE MANAGED SERVICES

"Para ayudar a nuestros clientes a obtener el valor más alto de la plataforma ServiceNow."

¿QUÉ ES CORE MANAGED SERVICE?

Un equipo dedicado de recursos certificados por ServiceNow, **encargado de la optimización y mantenimiento** de múltiples instancias de clientes, capaz de desarrollar proyectos completos o requisitos individuales.

EL EQUIPO CMS



Business Analyst

- › Talleres para identificar **requisitos empresariales**.
- › Identificar **prioridades**."
- › Definir nuevos elementos de **catálogo**.
- › Escribir **historias de usuario**.
- › **Transferencia de conocimiento** al usuario final.
- › ServiceNow **ShowRoom**.
- › **Asesoramiento** sobre las mejores prácticas.



Project Manager

- › **Mantenimiento** del backlog.
- › **Crear plan** de implementación.
- › **Asegurar la ejecución oportuna** del camino de implementación.
- › **Asignación y seguimiento** de tareas.
- › **Planificación y garantía** de entrega del producto en entornos de UAT y PROD.



Technical Consultant

- › **Desarrollar** productos y nuevos elementos de catálogo.
- › Implementar **las mejores prácticas** de acuerdo con el soporte de ServiceNow SysAdmin.
- › Desarrollar **registro de informes**.
- › **Capacitación técnica** sobre las funciones de ServiceNow.
- › **Pruebas** de la unidad.
- › Implementar **soluciones** en entornos de UAT y PROD.
- › **Asesoramiento** sobre las mejores prácticas.



Quality Assurance

- › **Garantizar** la calidad del producto.
- › **Transferencia de conocimiento** de las soluciones finales a usuarios y propietarios del producto.
- › **Pruebas** de automatización utilizando ATF.
- › **Ejecución** de Smoke Testing en entornos de producción.
- › **95% de aceptación** del usuario en los entregables finales.

MEJORES PRÁCTICAS DE IMPLEMENTACIÓN

1

Ejecución y análisis de diagnósticos utilizando el "Centro de seguridad de instancias".

2

Identificación de las mejores prácticas de roles para grupos de usuarios y sus miembros.

3

Definiciones de convenciones de nombres para productos y aplicaciones desarrolladas.

4

Programación de clonación de entornos para mantener los datos actualizados y minimizar las diferencias entre todos los entornos.

HISTORIAS DE ÉXITO DE CMS

SUCCESSFUL CMS TEAMS



- Gestión de Contratos
- Desarrollo personalizado del Portal de Servicios
- Configuración de la Aplicación Móvil
- Configuración de Gestión de Servicios de TI
- Configuración de Gestión de Servicio al Cliente

8 Implementaciones en la instancia / entorno de producción **por mes**

60 Implementaciones en la instancia / entorno de producción **en 2022**

3 Siendo un cliente de CMS **AÑOS**



SUCCESSFUL CMS TEAMS



- Soporte de incorporación
- Mejoras en el catálogo de servicios
- Implementación de Descubrimiento y Mapeo de Servicios
- Implementación de Gestión de Servicios de TI
- Implementación de actualizaciones

5 Implementaciones en la instancia / entorno de producción **por mes**

3 Siendo un cliente de CMS **AÑOS**

