

servicenow®

# Uso de operaciones de servicio basadas en IA para hacer crecer tu negocio con una resiliencia ininterrumpida

Aumenta tus ingresos brutos, gestiona los costes finales y ofrece una experiencia perfecta tanto a empleados como a clientes.



**Los equipos de operaciones de servicio de TI gestionan tecnologías cada vez más complejas al tiempo que los empleados y clientes consumen más productos y servicios digitales que nunca.**



## **Acelerar las operaciones digitales a la vez que se mantienen los servicios de TI siempre activos**

En el entorno digital de hoy en día, los directores de información (CIO) están sometidos a mucha presión para respaldar dos prioridades, a veces contrapuestas:

### **1 Transformar rápidamente los productos digitales para estimular el crecimiento frente a una competencia cada vez más ágil**

La evolución de las tecnologías digitales puede dar lugar a mayores ingresos, márgenes mejorados e innovación acelerada. Los flujos de trabajo digitales automatizados y las tecnologías avanzadas, como la contenedorización y los microservicios, permiten una implementación y un funcionamiento más ágiles de estos servicios. Aprovechar estos avances requiere lanzamientos rápidos y una cultura empresarial de detección de errores (probar constantemente cosas nuevas y trabajar hasta que algo funcione).

### **2 Mantener el funcionamiento óptimo de los procesos de negocio a pesar del ritmo frenético del cambio y una mayor complejidad**

Los avances en velocidad y tiempo de comercialización a partir de la transformación digital dan como resultado una infraestructura mucho más compleja, con cargas de trabajo que abarcan entornos locales y multinube, así como pilas de aplicaciones. Las organizaciones de TI deben mantener un nivel efectivo de gobernanza y control de cambios, lo que se complica aún más por la necesidad de que los empleados realicen sus trabajos desde cualquier lugar. Y eso también significa que la experiencia de los empleados compite por los recursos con la experiencia del cliente.

## **Las expectativas y los obstáculos nunca han sido mayores**

Las organizaciones esperan que los equipos de operaciones y servicios de TI se adapten al creciente volumen de solicitudes y problemas sin necesidad de personal adicional, además de ofrecer experiencias tecnológicas similares a las del consumidor y mejores tiempos de respuesta.





## Prevención de fallos de TI para que los servicios sigan funcionando sin problemas

Responder a los fallos después de que ocurran ya no es una opción. Una interrupción de tan solo unas cuantas horas puede dañar tu reputación, perjudicar tu ecosistema de socios y costarte millones en ingresos.

Los miembros de la alta dirección buscan garantías de que sus equipos de TI puedan prevenir problemas, al tiempo que desarrollan tecnologías y servicios digitales de forma rápida y sin interrupción.

## La complejidad puede dificultar la proactividad

Aunque las organizaciones de TI aumenten los niveles de personal de TI, no siempre es posible mantenerse al tanto de un ecosistema de tecnología global y resolver problemas de manera proactiva.

Los CIO podrían dedicar más dinero a la incorporación de personal y seguirían teniendo problemas a la hora de mantenerse al día con una cantidad ingente de datos de telemetría de una infraestructura de 50 o más herramientas de supervisión aisladas desarrolladas durante muchos años.

La amplitud de la infraestructura, incluidos los entornos locales, las nubes públicas, las nubes privadas, las API de terceros y el software como servicio (SaaS), puede hacer que esta cantidad de datos se dirija directamente a la empresa. Simplemente hay demasiados datos para que los equipos de servicios y operaciones los procesen. Además, las interdependencias entre los sistemas y los puntos ciegos resultantes hacen que sea difícil ver posibles problemas.

## Resolver situaciones de emergencia mina los recursos de transformación

Debido a que los equipos de operaciones y servicios de TI no pueden seguir el ritmo de la avalancha de datos procedente de un laberinto de sistemas, dedican más tiempo a ser reactivos. Cuando algo falla, estos equipos aislados, que dependen de procesos manuales y herramientas desconectadas, dejan de hacer lo que están haciendo e intentan solucionar el problema lo más rápido posible. Por lo general, estos equipos trabajan en fragmentos aislados de un problema más grande sobre el que no tienen visibilidad, lo que lleva a plazos de reparación más largos. En resumen, especialistas altamente cualificados y bien remunerados pasan mucho tiempo resolviendo situaciones de emergencia en lugar de trabajar en proyectos innovadores y transformadores que hagan avanzar a la empresa.

Los equipos pierden tiempo solucionando los síntomas en lugar de centrarse en la raíz del problema. Y en entornos donde varias versiones de software diarias pasan a producción, la reasignación de equipos para solucionar problemas puede retrasar la implementación de funciones y servicios para hacer crecer el negocio.

# Emplear la IA para ofrecer servicios de TI ininterrumpidos

Para cumplir las expectativas en constante evolución, las organizaciones necesitan la inteligencia artificial (IA) a la hora analizar y automatizar todo el entorno, además de ofrecer una experiencia tecnológica óptima a los usuarios.

Con Predictive AIOps de ServiceNow® recibirás un aviso anticipado en caso de que algo vaya mal en tu entorno. Obtendrás una descripción del impacto del posible problema para que puedas abordarlo de manera proactiva.

## Dotar a tus equipos de todo lo necesario para evitar problemas de TI

La mayoría de los problemas de TI se siguen debiendo a errores humanos, por lo que Predictive AIOps utiliza el aprendizaje no supervisado para determinar el comportamiento normal basado en toda la información disponible. Los equipos de operaciones de TI pueden indicar a la solución Predictive AIOps qué buscar, y agregará esa información a sus modelos de aprendizaje automático (ML), adaptándose a entornos en constante cambio por sí sola. Analiza y ajusta constantemente el comportamiento normal de forma independiente.

Es fundamental que tu equipo de operaciones de TI cuente con la visibilidad, los análisis y el tiempo necesarios para centrarse de manera proactiva en problemas complejos en lugar de perseguir los síntomas. Eso es lo que proporciona Predictive AIOps.

## Proporcionar un soporte de TI mejor y más rápido con IA

Además de supervisar el estado de las operaciones de TI, las soluciones de ServiceNow pueden interactuar con las personas cuando necesitan ayuda, sin involucrar a los agentes humanos. Los agentes virtuales basados en IA pueden ayudar a empleados y clientes a encontrar respuestas a preguntas comunes, solicitar nuevos productos y servicios, y encontrar los recursos que necesitan para tener éxito. Y los agentes humanos pueden utilizar la IA generativa para acelerar las respuestas mediante la recopilación rápida de resúmenes de casos de soporte de TI, interacciones con clientes, acciones realizadas y pasos de resolución.

MGM, un operador hotelero líder en Macau, ha mejorado drásticamente la eficiencia mediante el uso de soluciones de ServiceNow para impulsar un canal principal de asistencia basado en chat. Con Connect Support de ServiceNow®, MGM ha duplicado la productividad de los agentes y ha mejorado la experiencia del cliente.

Wellstar, un proveedor de atención médica sin fines de lucro, desplegó soluciones de ServiceNow para crear una única fuente de datos de toda la información de TI necesaria para ayudar al personal a ofrecer una atención excelente al paciente. Las soluciones gestionan todas las interacciones de red, servidores, plataformas y procesos de negocio a la vez que supervisan constantemente su estado. La plataforma de ServiceNow utiliza IA para identificar un estado "normal" y puede reaccionar casi de inmediato cuando se produce una desviación en la configuración. Los problemas se pueden resolver antes de cualquier fallo real del sistema. Los avances recientes en el aprendizaje automático también permiten el análisis en tiempo real de millones de métricas y registros de aplicaciones para identificar comportamientos anómalos.



Reducción del tiempo de respuesta a incidentes importantes



4 días

Tiempo para realizar un análisis de la causa raíz de los incidentes en lugar de 30 días

## Aprovechar el potencial de la IA en todas partes

El éxito de MGM es un ejemplo convincente del esfuerzo de ServiceNow por aprovechar el potencial de la IA en todos los niveles de la plataforma. La plataforma de ServiceNow permite a las organizaciones ampliar mejor los recursos para responder a la carga cada vez mayor de problemas generados por humanos y máquinas. El resultado es que las empresas pueden ofrecer servicios digitales fiables a clientes y empleados sin interrupción.

Como la IA evalúa constantemente el entorno tecnológico, los líderes de TI siempre tendrán una visión del impacto empresarial de cualquier problema potencial o real. Estos problemas se pueden clasificar y priorizar automáticamente para su resolución, o se pueden resolver inmediatamente con flujos de trabajo automatizados.

## Comprender el contexto empresarial

Los altos ejecutivos tienen que saber cómo se relacionan los procesos esenciales para el negocio con el fin de ofrecer valor a los clientes y necesitan estar seguros de que esos procesos funcionarán de manera fiable.

Sin embargo, si algo sale mal en el entorno tecnológico, a los ejecutivos no les preocupa qué sistema ha sido el que ha fallado. En lugar de esto, necesitan conocer el impacto en sus negocios y también en los procesos de un extremo a otro que afectan a los empleados y clientes.

## Comprender cómo los sistemas se conectan con los procesos de negocio

Vamos a usar el entorno de TI de un banco como ejemplo. Si un sistema deja de funcionar y ese sistema aporta datos a otro sistema que respalda un proceso de negocio para evaluar solicitudes de préstamos, por ejemplo, es posible que todo el flujo de trabajo de solicitudes de préstamos tenga que volver a la evaluación manual, lo que reduce el rendimiento tanto de manera interna como en las ubicaciones de los socios.

Los equipos modernos de planificación de operaciones y servicios deben saber con antelación la parte que desempeña cada sistema en los procesos de negocio y las partes interesadas que son responsables de esos procesos.

De esa manera, podrán asesorar de antemano a las partes interesadas cuando el mantenimiento planificado afecte a su proceso y tener información inmediata cuando ocurra un problema.

**El éxito de MGM es un ejemplo convincente del esfuerzo de ServiceNow por aprovechar el potencial de la IA en todos los niveles de la plataforma. La plataforma de ServiceNow permite a las organizaciones ampliar mejor los recursos para responder a la carga cada vez mayor de problemas generados por humanos y máquinas.**





## Un modelo único de datos proporciona visibilidad para evitar problemas

Por supuesto, los equipos de tecnología no pueden mantener un control estricto de cada proceso de negocio, y es posible que en ocasiones desconozcan cómo un pequeño fallo en un sistema puede afectar a otros. Ahí es donde el enfoque de ServiceNow de consolidar los sistemas de servicios y operaciones en la misma plataforma y el modelo único de datos proporciona a los equipos visibilidad en todo el entorno.

Los equipos de TI pueden ver los datos de incidentes históricos, problemas y cambios que necesitan para predecir y prevenir los problemas, pero también para comprender el impacto en el servicio, obtener información para orientar la toma de decisiones y actuar rápidamente con confianza para solucionar los problemas.

## Integrar la resiliencia desde la concepción de la idea hasta la producción

Tradicionalmente, los equipos de desarrollo y producción operan de forma aislada. Un equipo desarrolla la aplicación y la pasa a producción. Cualquier problema posterior con la aplicación se convierte en el problema del equipo de operaciones de TI.

El enfoque de una sola plataforma de ServiceNow vuelve a poner el punto de mira en las etapas iniciales del desarrollo. Cuando alguien está creando o actualizando una aplicación o servicio, ServiceNow captura todos los datos relevantes durante las etapas de planificación y desarrollo.

Ese cambio en el enfoque proporciona la capacidad de rastrear una idea hasta la producción, pasando por el fortalecimiento de la seguridad, la gestión de la configuración y las operaciones.

## Equipar al equipo de operaciones de TI con información esencial

La información fluye a través del modelo único de datos en la plataforma de ServiceNow, por lo que el equipo de operaciones de TI no siempre tiene que esforzarse por ponerse al día. Ya conoce las respuestas a las preguntas esenciales sobre por qué se realizó un cambio, quién lo hizo, qué importancia tiene y si se trata de un cambio planificado o no planificado. Incluso los cambios planeados que salen mal pueden detectarse a tiempo.

Si algo falla, el equipo de operaciones de TI tiene visibilidad de todo el ciclo de desarrollo e implementación. Si los cambios de un equipo de desarrollo se revierten regularmente, se puede asignar formación adicional a ese equipo.

**NTT Data, uno de los integradores de sistemas de TI más grandes del mundo, ha utilizado Now Platform para ayudar a su equipo de desarrollo y operaciones a optimizar el proceso de desarrollo e implementación de aplicaciones. En solo seis meses, creó un entorno multinube, conocido como Mana PlaS, para respaldar diferentes procesos de negocio.**

**Los ingenieros de servicio de NTT Data ahora pueden desarrollar sus propias aplicaciones mediante la adición de solicitudes de clientes a Now Platform, utilizando ServiceNow para proporcionar a los clientes un panel de información para que puedan confirmar la información precisa casi en tiempo real. El resultado es una reducción del 20 % en las cargas de trabajo de supervisión y mantenimiento, al tiempo que Now Platform ha reemplazado cinco herramientas previamente en uso.**



Cuando el equipo de gestión de servicios y el equipo de gestión de operaciones utilizan la misma plataforma y los mismos datos en tiempo real, los dos equipos pueden coordinarse correctamente y compartir los mismos historiales de incidentes completos.



## Agregar innovaciones a velocidad digital

Actualmente, cada vez son más las empresas que adoptan una estrategia de DevOps, lo que implica diseñar, desarrollar y probar con velocidad en todos los equipos descentralizados, así como un esfuerzo mayor para satisfacer las exigencias del negocio y los clientes.

Las organizaciones ya no pueden esperar el ciclo de desarrollo de software en cascada tradicional para incorporar innovaciones y capacidades a sus productos digitales. Con DevOps, las organizaciones pueden agregar continuamente innovaciones a la velocidad que precisa el negocio. Esto también requiere un nuevo ciclo de vida de gobernanza de un extremo a otro que no ralentice el proceso de desarrollo.

## Automatizar el proceso de gobernanza

Una estrategia de DevOps no significa saltarse el control de cambios, sino automatizarlo para que la gobernanza se produzca sin problemas. Los desarrolladores deben poder presentar sus cambios junto con las pruebas de respaldo necesarias para que un proceso de gobernanza automatizada evalúe el riesgo y determine la rapidez con la que se pueden implementar en producción.

Desde luego, como cualquier buen proceso de gobernanza, el motor de reglas no se limita a aceptar sin más las instrucciones del desarrollador. En su lugar, evalúa un panorama más amplio del riesgo del cambio, teniendo en cuenta la experiencia del desarrollador y el registro de seguimiento, la parte de la aplicación a la que afecta el cambio y si el servicio es esencial para los procesos de negocio.

Como resultado, las organizaciones pueden aprovechar los beneficios de una estrategia de DevOps mientras mantienen sus procesos contrastados de gobernanza de cambios.

Este tipo de automatización requiere un sistema que supervise todo el flujo de valor, recopilando y analizando constantemente los datos necesarios para tomar las decisiones correctas. Eso es exactamente lo que ServiceNow hace posible.

## Colaborar en tiempo real para resolver problemas

Sin una plataforma de gestión cohesiva, es posible que el equipo de operaciones de TI sepa cuándo deja de funcionar un servidor, pero puede que el equipo de gestión de servicios de TI no lo sepa hasta que los usuarios empiecen a registrar tickets de soporte. A menudo, el equipo de operaciones no tiene visibilidad sobre los incidentes de usuarios que se han producido anteriormente en ese servidor, y no siempre es consciente de los cambios realizados por el equipo de gestión de servicios, y es posible que no tenga playbooks automatizados para ayudar a resolver el problema.

Por el contrario, cuando el equipo de gestión de servicios y el equipo de gestión de operaciones utilizan la misma plataforma y los mismos datos en tiempo real, los dos equipos, que podemos denominar conjuntamente operaciones de servicios de TI, pueden coordinarse correctamente y compartir los mismos historiales de incidentes completos.

Lo ideal sería que los datos de incidentes históricos, problemas y cambios se presentaran al equipo de operaciones de servicio en tiempo real al producirse los problemas, junto con artículos de conocimientos sobre cómo solucionarlos. El equipo debe ser capaz de resolver problemas mediante flujos de trabajo automatizados, lo que acercará la TI aún más al ideal de operaciones autónomas de resolución automática que tanto tiempo llevan buscando los líderes de TI empresariales.

## Superar a la competencia con ServiceNow

La tecnología seguirá evolucionando y las organizaciones seguirán enfrentándose a multitud de cambios inesperados, desde crisis globales hasta ataques informáticos sofisticados o cambios de sistema y software planificados más pequeños (pero no menos costosos) que salen mal.

Para operar a la velocidad de la empresa digital y sobrevivir a la próxima ola de cambios imprevistos, necesitas la capacidad de predecir y solucionar los problemas antes de que afecten a los usuarios o al negocio. Y eso es lo que las operaciones de servicio basadas en IA de ServiceNow ayudan a hacer a tu negocio.

El resultado es que los empleados pueden consumir y gestionar productos y servicios a un ritmo más rápido. Además, las empresas pueden ofrecer productos digitales a los clientes que les permiten aumentar los ingresos y superar a la competencia.





# Obtén más información en estos eBooks:

[How to deliver uninterrupted digital services at speed \(Cómo ofrecer servicios digitales ininterrumpidos con velocidad\)](#)

[Make self-healing IT infrastructure a reality with AI-powered service operations \(Consigue que la infraestructura de TI con resolución automática sea una realidad gracias a las operaciones de servicio basadas en IA\)](#)

[Ofrece operaciones de servicio de tecnología resilientes para respaldar la rápida innovación de software](#)

[Connecting DevOps, Observability, and AIOps to speed application delivery \(Conectar DevOps, la observabilidad y AIOps para acelerar la entrega de aplicaciones\)](#)



## Acerca de ServiceNow

ServiceNow (NYSE: NOW) es la empresa de software de nube empresarial con el crecimiento más rápido del mundo con más de mil millones de dólares. Se fundó en 2004 con el objetivo de facilitar el trabajo a las personas. Nuestra plataforma y nuestras soluciones con soporte en la nube incluyen flujos de trabajo digitales que permiten crear experiencias increíbles y multiplicar la productividad de más de 6200 clientes empresariales de todo el mundo, incluido casi el 80 % de las empresas Fortune 500. Para obtener más información, visita [www.servicenow.com/es](http://www.servicenow.com/es).

© 2023 ServiceNow, Inc. Todos los derechos reservados. ServiceNow, el logo de ServiceNow, Now, Now Platform y otras marcas de ServiceNow son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de ServiceNow, Inc. en Estados Unidos u otros países. Es posible que otros nombres de productos, nombres de empresas y logos sean marcas registradas de las respectivas empresas con las que estén asociados.