



RESUMEN SOBRE LA SOLUCIÓN • CA SERVICE MANAGEMENT: DISEÑADA PARA LAS PERSONAS.
DESARROLLADA PARA LOS SERVICIOS.



CA Service Management.

Administración de la mesa de ayuda

Resumen ejecutivo

Reto

La gente de negocios recurre a TI como último recurso.

El empleado moderno recurre a Google cuando tiene una pregunta y a las redes sociales para obtener asistencia antes de recurrir a TI para conseguir ayuda. Ha establecido una solución de autoservicio para ayudar a los empleados a obtener ayuda, pero resulta que no se utiliza. Los usuarios comerciales consideran a TI como un obstáculo para el progreso. Y, cuando pueden encontrar a TI y enviarle sus problemas, es difícil comprender la solución porque está repleta de jerga de TI. Este modelo de autoservicio deficiente traslada la carga del costo a la comunidad comercial.

Las herramientas no cuentan con el diseño adecuado para que los analistas realicen un servicio excelente.

Los analistas de TI no cuentan con la información necesaria para hacer su trabajo, no tienen una base de conocimientos sólida para trabajar y necesitan visitar varias colas para realizar una sola tarea. Los analistas no cuentan con la información que podría brindarles contexto útil como parte del proceso de resolución porque la información está dispersa dentro y fuera del sistema. El proceso de trabajar en un ticket es prolongado. Para empeorar la situación, las herramientas y los procesos suelen centrarse en métricas limitadas de nivel de servicio y las métricas de nivel empresarial son difíciles de encontrar. Esto genera un enfoque basado en SLA que no habla bien sobre la calidad y el valor empresarial del servicio prestado. Este enfoque no le deja otra alternativa al analista más que centrarse en la velocidad de resolución de un problema, lo que tiene como resultado sacrificar todo lo demás, incluidas la satisfacción y la productividad generales del cliente.

En toda organización hay colaboración entre equipos y se comparten conocimientos, pero es desordenado.

A veces es difícil que los equipos de TI vean el panorama general. Las herramientas de administración de servicios de TI usualmente no incluyen un mecanismo para compartir conocimiento tribal a través de la organización de ITSM y, como el acceso al gran almacén de conocimiento institucional no siempre está disponible, no se puede acceder a las fuentes de conocimientos o estas se vuelven obsoletas. Además, como el tiempo es a menudo la clave para resolver problemas, no se suele hacer el seguimiento de las interacciones de usuarios comerciales, por lo tanto, la documentación subsecuente y las transferencias de conocimiento se ven afectadas. La realidad es que muchos equipos tienen distintos sistemas para administrar sus trabajos, y el acceso a estos sistemas no es el correcto para que el equipo trabaje en conjunto.

Los modelos de entrega están cambiando.

Hace ya mucho tiempo que terminó la época del entorno de TI empresarial aprovisionado únicamente de forma interna. Hoy, las empresas dependen de servicios de TI entregados mediante un conjunto cada vez más amplio de proveedores y modelos de entrega. En efecto, las organizaciones de TI dejaron de ser solo proveedores de servicio para ser también intermediarios de servicio, y como tales, administran un ecosistema cada vez más complejo de servicios de alojamiento y colocación, firmas que proveen servicios de subcontratación, proveedores de servicios de nube, proveedores de servicios administrados, etc. Estos cambios exigen un nuevo nivel de transparencia en la dinámica del financiamiento y la habilitación de TI.

La agilidad presiona a la mesa de ayuda de TI.

Las organizaciones están pidiendo más apoyo de una lista interminable de tecnología y servicios empresariales, y el desarrollo entrega aplicaciones y servicios a un ritmo más rápido y progresivo mediante tecnologías en crecimiento como la agilidad. Esto presiona bastante a las personas y los procesos de ITSM que están diseñados de acuerdo con entidades de seguridad e instrumentos de hace décadas.

Los principios centrales siguen siendo importantes: la productividad de TI, la satisfacción comercial, y el costo y el riesgo del control están cambiando, con excepción de la naturaleza de la ejecución de equipos. El soporte de mayor cantidad de conocimientos e información más sistemáticos y ad hoc que requieran menos procesos, a la vez que hay una mayor colaboración entre equipos, se convierten en partes esenciales de un equipo de asistencia de servicios exitoso. Nuestra solución está diseñada para las personas y desarrollada para los servicios, según lo requiera la economía de la aplicación.

Resumen ejecutivo

Oportunidad

A pesar de que la tecnología ha avanzado a un ritmo vertiginoso, los servicios de soporte disponibles para la fuerza laboral de la actualidad son extrañamente parecidos a los sistemas creados hace décadas. Las personas esperan que la experiencia de TI sea perfecta, moderna e intuitiva, como cualquier aplicación de consumidor o sistema operativo nuevo. Sin embargo, en realidad, TI es un obstáculo; el vigilante en el pasillo que atrasa el progreso y la adopción de nuevas tecnologías a través de una compleja red de reglas y procedimientos aparentemente arbitrarios.

A pesar de que ITSM existe hace décadas, las personas continúan navegando por procesos rígidos que se centran en formas mal diseñadas que solicitan información innecesaria. TI no puede entregar servicios que complazcan a las personas, no puede mejorar el conocimiento necesario para ayudar a responder preguntas rápidamente y no puede brindar una buena experiencia. No sorprende que los resultados generados por estos sistemas no hayan cambiado mucho. Los individuos en ambos extremos de la mesa de ayuda todavía tienen mucho trabajo y pocas respuestas. A fin de respaldar el crecimiento empresarial, brindar una mejor atención al cliente y mejorar la información de la fuerza laboral y la satisfacción del cliente, necesitamos proporcionar una mejor experiencia de ITSM.

CA Service Management hace mucho énfasis en la utilización y la intuición, mediante la presentación de información en un idioma sencillo y no técnico. Está específicamente diseñada para fomentar la participación de los usuarios, incentivar el consumo de los servicios disponibles de TI y crear una experiencia más satisfactoria para el usuario. Entonces, veamos en mayor detalle las partes clave involucradas en las soluciones de administración de servicios y los tipos de valor empresarial que deberían recibir de la solución.

Beneficios

No pase nada por alto: proporcione a los usuarios comerciales una forma sencilla de conectarse con TI y mantener su compromiso y satisfacción a través de todo el proceso de prestación y restauración del servicio.

Haga que cada momento cuente: proporcione a los analistas la capacidad de comprender el estado completo del entorno de TI, una manera de asignarle prioridad al trabajo y a las métricas empresariales, y el contexto para tomar decisiones.

Dedíquese al equipo, no al ticket: proporcione a los equipos de TI un enfoque productivo en la administración de servicios en un mundo conectado. Eleve la capacidad del sistema y de las personas para que respalden el negocio como un equipo de TI unificado.

Información para los conocimientos de la administración: facilite la toma de decisiones de forma más sencilla y oportuna a través de capacidades de análisis y de datos mejoradas.

Controle mejor su entorno de TI: minimice las interrupciones al servicio con los sólidos procesos de administración de cambios y la ejecución.

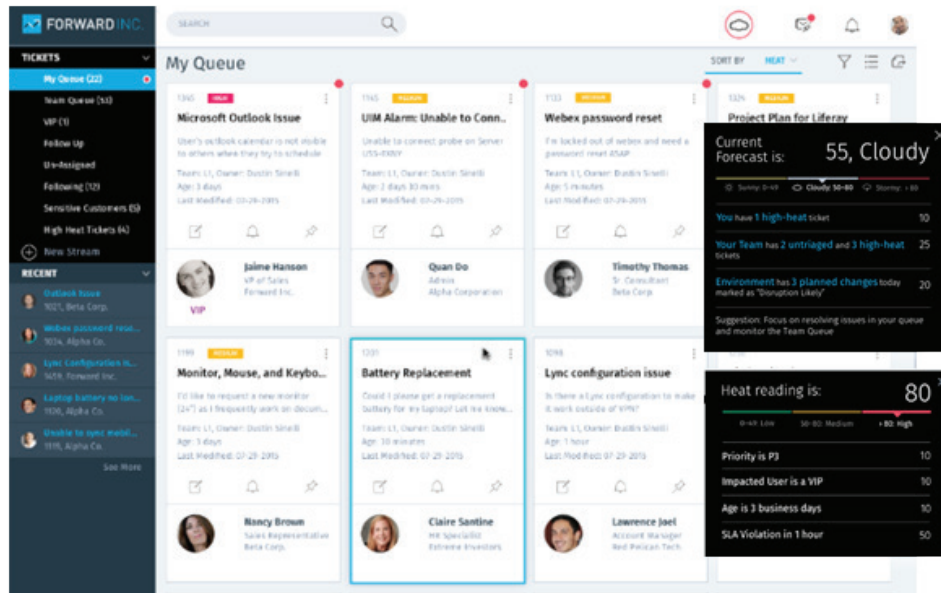
El todo es más que la suma de sus partes: integre la administración de servicios con la administración de ITOM a fin de entregar servicios completos en todo el ecosistema.

Capacidades

Servicios de asistencia técnica

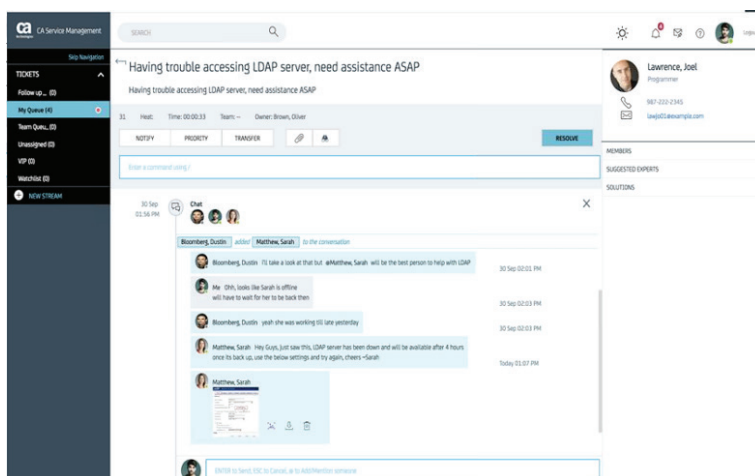
CA Service Management está diseñada para ayudar a los analistas a que hagan que cada momento cuente a través de una experiencia dinámica de modo que puedan ofrecer un increíble servicio al cliente sin el miedo a los procesos o las estadísticas dominantes. Con la solución, los equipos pueden dedicarse al trabajo en equipo y tomar decisiones informadas, en lugar de trabajar a partir de reservas de conocimiento en silos y comunicaciones desarticuladas.

ILUSTRACIÓN A. La visualización de Cardview con Heat y Weather les brinda a los analistas el contexto para cada problema y el día que les espera.



El componente clave para ofrecer este increíble servicio es la premiada e intuitiva experiencia del usuario xFlow para analistas de la solución que proporciona vistas más integrales y basadas en inteligencia que los analistas, los equipos y la mesa de ayuda en su totalidad necesitan para realizar su trabajo. Las características como Cardview, Heat y Weather les brindan a los analistas una comprensión contextual de su volumen de trabajo según múltiples dimensiones, de modo que puedan priorizar mejor su trabajo. La colaboración contextual les permite a los analistas comunicarse en tiempo real con colegas y expertos en el contexto de un ticket, a la vez que también retienen esas conversaciones sobre el ticket. El iniciador de aplicaciones les permite a los analistas tomar medidas en contexto mediante el inicio de aplicaciones que correspondan a la tarea específica; así, nunca pasan nada por alto. Las características de inteligencia, como Service Genius, les ofrecen a los analistas artículos en tiempo real basados en el conocimiento, a la vez que la característica Suggested Experts recomienda expertos más adecuados para ayudar a resolver el problema. Otras características garantizan que los analistas sepan cuál es la situación en los flujos de trabajo y que conozcan las consideraciones sobre SLA que deben tener en cuenta. Como consecuencia, la nueva experiencia del usuario xFlow permite a los analistas trabajar de manera más natural en sus entornos y brindar servicio al cliente de primera clase.

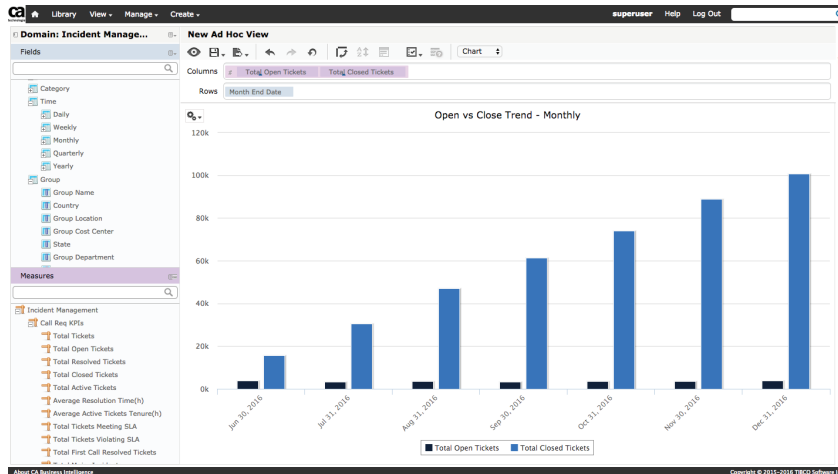
ILUSTRACIÓN B. Colaboración en contexto con colegas y expertos.



La aplicación de información, que se ejecuta mediante el iniciador de aplicaciones, proporciona la capacidad de generar reportes y cuadros de mando ad hoc sin salir de xFlow, lo que significa que los analistas pueden permanecer más concentrados en la tarea. Una biblioteca de métricas empresariales brinda datos pormenorizados y acumulados que pueden arrastrarse y soltarse fácilmente en los reportes para crear conocimiento nuevo que ayude a resolver preguntas, observar tendencias y obtener información adicional sobre el negocio específico.

FIGURA C.

La aplicación de información les permite a los analistas generar reportes y cuadros de mando con datos de la biblioteca de métricas empresariales.



CA Service Management está certificada por PinkVERIFY en 12 procesos ITIL® 2011 y brinda respaldo integral para incidentes, solicitudes, administración de problemas y conocimientos, y todos se apoyan en robustos procesos de administración de cambios y configuración. Sus capacidades de mesa de ayuda ayudan a las organizaciones de TI a asumir el control de sus flujos de trabajo de administración de cambios y a estandarizar sus procesos comerciales de TI conforme a las mejores prácticas comprobadas de la industria. CA Service Management también ayuda a organizaciones de TI, incluso a proveedores de servicios, a reducir los costos y la complejidad al consolidar mesas de servicios múltiples o dispares. Entrega amplias herramientas de automatización de asistencia para identificar, diagnosticar y resolver problemas con más rapidez y eficacia, lo que deriva en una mayor calidad de atención al cliente.

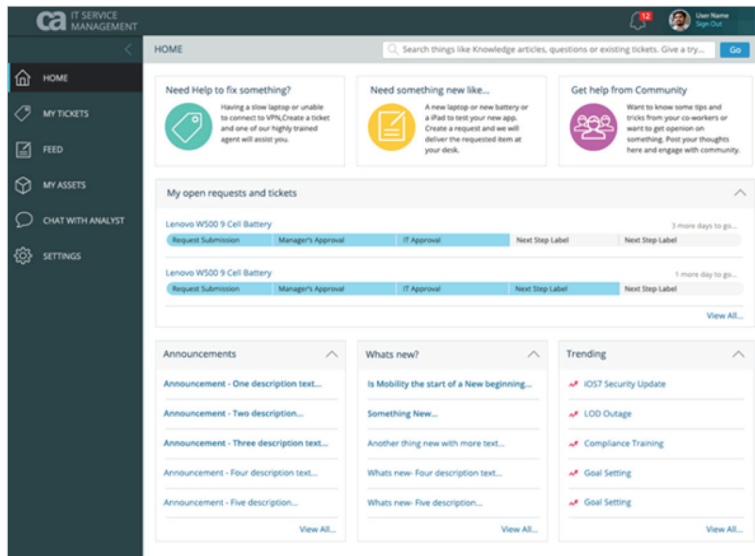
Autoservicio unificado

El autoservicio unificado hace referencia a una experiencia común de autoservicio para el usuario en los silos tradicionales de ITSM (mesa de ayuda, administración de activos y catálogo de servicios), y para todas las partes involucradas (consumidores empresariales y usuarios avanzados). Proporciona una interfaz moderna, con características que permiten a los usuarios hacer preguntas, buscar conocimientos, colaborar, conversar con analistas de soporte, abrir tickets en la mesa de ayuda, ver y pedir activos y otros servicios, todo en una sola pantalla. Los usuarios pueden realizar estas tareas desde dispositivos móviles y computadoras de escritorio.

El autoservicio unificado también pone a disposición contenido con beneficios rápidos para usuarios a través de servicios predefinidos que automatizan y entregan las tareas más comunes. Esto incluye el restablecimiento de contraseñas automático para consumidores empresariales y varias tareas administrativas para los usuarios avanzados que supervisan el producto.

Este tipo de capacidades de autoservicio ayudan a impulsar la satisfacción del usuario y la productividad. También les ahorran tiempo a los analistas al evitar que muchos problemas lleguen a la mesa de ayuda, por consiguiente, se reduce la cantidad de tickets abiertos de los que se deben ocupar.

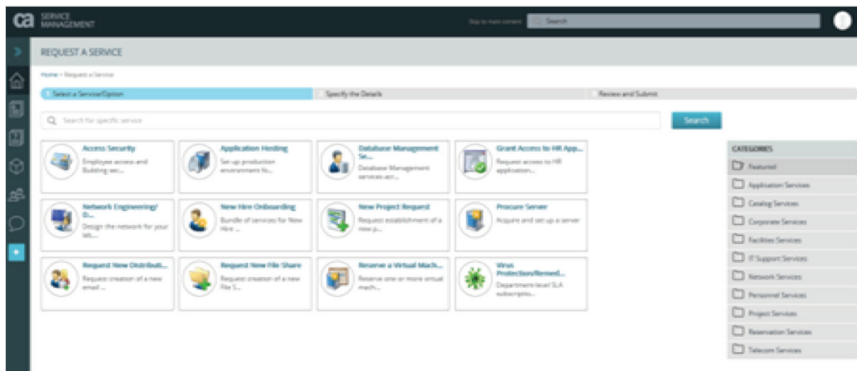
FIGURA D.
Portal de autoservicio del usuario empresarial.



Catálogo de servicios

Las capacidades de catálogo de servicios de escala empresarial le proporcionan la habilidad de definir, publicar y administrar los servicios que pone a disposición a través del autoservicio unificado, incluso en dispositivos móviles, para cualquier tipo de usuario empresarial, avanzado o administrativo. Puede presentar servicios al estilo de una apariencia de consumidor utilizando terminología de consumidor, proporcionando todos los detalles pertinentes que un consumidor espera ver cuando solicita un servicio, como las opciones, el costo y el acuerdo de nivel de servicio. Incluso puede publicar estos servicios en su propio portal junto al autoservicio unificado. En segundo plano, el flujo de trabajo automatiza y administra el cumplimiento y los procesos relacionados, lo que simplifica las tareas de los usuarios avanzados y aumenta la productividad de todos los usuarios involucrados. Las características de contabilidad de servicios adicionales como el reintegro permiten una mayor responsabilidad y transparencia en el consumo de servicios y los costos para que los responsables de la toma de decisiones puedan tomar mejores decisiones acerca de la cartera.

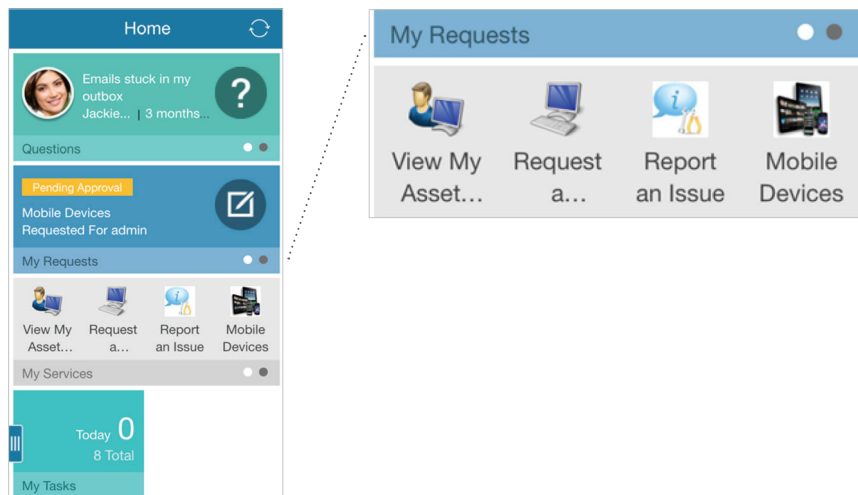
FIGURA E.
Catálogo de servicio para usuarios empresariales.



Movilidad

Una aplicación móvil nativa para los dispositivos con iOS y Android™ proporciona capacidades de autoservicio unificado, incluida la apariencia de consumidor para servicios disponibles. Cuando abren la opción "problemas", los usuarios pueden aprovechar las capacidades nativas del dispositivo, como la cámara o el reconocimiento de la ubicación. Los analistas de la mesa de ayuda pueden administrar las colas de tickets, y todos los usuarios pueden administrar las aprobaciones de las tareas, todo desde dispositivos móviles. Para la administración, los paneles opcionales pueden proporcionar análisis en tiempo real exactamente cuando se necesita en dispositivos móviles.

FIGURA F.
Acceso móvil para usuarios remotos.



Administración de cambios, lanzamientos y configuraciones

Una base de datos de administración de cambios sólida (CMDB) le permite realizar un análisis profundo de la causa raíz de los problemas y análisis proactivos del impacto de los cambios en el entorno de TI. Esto, en combinación con la capacidad de conectar servicios a elementos de la configuración, le permite a su departamento de TI planificar mejor, cometer menos errores en la implementación y llevar un control más preciso de elementos críticos de la configuración y los servicios. También pueden responder con más rapidez y eficacia a incidentes y problemas en las operaciones.

El soporte de CMDB consiste en un proceso de aprobación de cambios sólido y una instalación de control de auditoría de cambios que aprovecha el procesamiento basado en reglas para administrar cambios no autorizados en el entorno, de esa manera ayuda al negocio a reducir el tiempo de inactividad del sistema y minimizar el impacto.

El valor comercial y la generación de reportes avanzada

Además de las capacidades de reportes y cuadros de mando de información en xFlow, la generación de reportes de valor comercial ayuda a los responsables de la toma de decisiones y usuarios avanzados a entender y demostrar el valor comercial de su organización de administración de servicios y las ofertas de servicios. Los reportes listos para usar brindan conocimientos de la productividad de la organización, la demanda y los costos de los servicios. Ayudan a los administradores de TI a evaluar la eficacia operativa y brindan el impacto empresarial de las interrupciones de los servicios.

Además, las características de generación de reportes ad hoc avanzada y de cuadros de mando les permiten a los administradores realizar análisis más profundos a fin de respaldar la toma de decisiones tácticas y estratégicas. Los usuarios no técnicos pueden crear rápidamente cuadros de mando y reportes interactivos, y compartirlos inmediatamente con la amplia comunidad de usuarios. La vista unificada resultante del entorno de administración de servicios brinda transparencia y conocimiento profundos y en tiempo real de la administración de la demanda, el costo, el uso, los activos y los problemas de servicio a los usuarios de CA Service Management.

Integración con el entorno de TI más amplio

CA Service Management incluye una arquitectura de integración sólida que le permite contribuir a la visión más amplia de ITSM y a la funcionalidad de Operaciones de TI. Esta arquitectura proporciona integraciones listas para su uso con descubrimiento de aplicaciones y herramientas de asignación de dependencias a través de la integración con CA Configuration Automation. Esta arquitectura de integración permite a los administradores extender su solución de administración de servicios a fin de visualizar y administrar mejor los servicios mediante sistemas de administración del desempeño de la aplicación y dominios de infraestructura. Como resultado, pueden crear visualizaciones entre contenedores en tiempo real de los servicios e identificar con más eficacia la fuente del impacto al servicio y los riesgos.

Conclusión:

Incluso a medida que continúan incrementando las exigencias y responsabilidades de ITSM, puede posicionar a su organización para responder eficazmente mediante el uso de las capacidades integrales disponibles en CA Service Management. Podrá ofrecer asistencia intuitiva, simplificada y más rentable a través de las características de autoservicio que mejoran la productividad y la satisfacción del usuario para que los analistas de TI puedan concentrarse en la resolución de problemas y en tareas más estratégicas. La experiencia del usuario xFlow brinda a los analistas de TI el contexto y las herramientas para ofrecer el tipo de soporte que los usuarios esperan y se merecen. Además, con los cuadros de mando basados en las funciones y las herramientas avanzadas para el monitoreo, los análisis y la generación de reportes sobre el desempeño del servicio y las funciones, su equipo puede obtener información para identificar, recomendar y entregar servicios que coinciden con las necesidades de los usuarios de manera proactiva.

Descubra cómo CA Service Management puede ayudarlo a entregar más valor estratégico hoy: www.ca.com/ar/itsm

Comuníquese con CA Technologies



CA Technologies (NASDAQ: CA) crea un software que impulsa la transformación de las empresas y les permite aprovechar las oportunidades de la economía de las aplicaciones. El software es el centro de cada empresa, en cada sector. Desde la planificación hasta el desarrollo, pasando por la administración y la seguridad, CA trabaja con empresas en todo el mundo para cambiar el estilo de vida y la forma de realizar transacciones y comunicarse, mediante entornos móviles, de nubes públicas y privadas, de mainframe y distribuidos. Obtenga más información en ca.com/ar.

