



**Automatización de procesos,
primer paso para la
Transformación Digital**





Automatización de procesos, primer paso para la Transformación Digital

Automatización de procesos, primer paso para la Transformación Digital



Hablar a estas alturas de las ventajas para las empresas de la Transformación Digital no puede hacerse sin hablar de Automatización de Procesos. Una de las ventajas más claras que ofrece la Transformación Digital es el incremento de eficiencia, productividad y eficacia, algo totalmente imposible sin la automatización de determinadas tareas. Muchas tareas y procesos habituales en las empresas consumen un alto grado de recursos tanto tecnológicos como humanos y, lo que es peor, se trata de tareas repetitivas que hacen que este consumo sea recurrente. De ahí que la automatización de estas tareas sea la puerta para alcanzar la eficiencia y productividad prometida por la Transformación Digital.

Pero, ¿qué entendemos por automatización? Se entiende por automatización la sustitución de tareas en las que hay un alto porcentaje de intervención humana por otras tareas que pueden ser desempeñadas de forma automática por plataformas software adaptadas a tal efecto. Las ventajas inmediatas que la automatización proporciona son muchas y evidentes desde el primer momento del proceso: simplificación de tareas;

reducción del riesgo de error humano; aumento de la calidad, precisión, exactitud y velocidad; y reducción significativa de la variabilidad y de los costes.

Utilizando [ServiceNow](#), Serem puede gestionar la automatización de los procesos y servicios en los departamentos de IT, Recursos Humanos, Servicios Generales, Personas en Movilidad, Legal, Marketing y cualquier otra organización dentro de una empre-

sa, y con LivingActor, puede favorecer y automatizar las relaciones con el usuario final. Ampliemos los detalles.

Centro de Automatización de Procesos
Gracias al Centro de Automatización de Procesos SEREM, las empresas conseguirán mejorar la calidad en sus servicios, anticipándose a los problemas, reduciendo

do costes y garantizando que sus servicios permanezcan siempre activos.

Pero empecemos por el principio, ¿por qué es necesario y conveniente automatizar?

Las empresas tienen que adaptar sus productos y servicios a las nuevas expectativas del mercado: digitalización, movilidad, time to Market... Este escenario obliga a las empresas a mejorar y automatizar sus procesos. La automatización permite cumplir con esos objetivos y más, como reducir costes, mejorar la calidad y cambiar la cultura de empresa.

La automatización aporta eficiencia en la gestión de los recursos (evitando realizar tareas repetitivas y con poco valor añadido), evita errores de operación, facilita el mantenimiento correctivo y preventivo, estandariza el conocimiento, y normaliza el proceso.

Serem puede ayudar a las empresas a automatizar sus procesos y servicios, dado que su foco está puesto en las metodologías de transformación y en productos de automatización; su equipo está formado y certificado en metodologías DevOps, Agile, ITIL; y son partners y distribuidores de herramientas como ServiceNow o Automatic.

Herramientas para la automatización de procesos

Desde Serem nos explican que trabajan con diferentes herramientas, pero quizá la primera de la lista es ServiceNow, una herramienta de automatización de procesos considerado por Gartner como uno de los líderes de la transformación. La firma dispone de diferentes modos de implementación de ServiceNow, según sean

Una de las ventajas más claras que ofrece la Transformación Digital es el incremento de eficiencia, productividad y eficacia, algo totalmente imposible sin la automatización de determinadas tareas



las necesidades de la empresa: ServiceNow Enterprise, ServiceNow Express, ServiceNow MSP. Serem también ha desarrollado DevOps con ServiceNow, una aplicación que facilita la aplicación de la metodología DevOps en cualquier empresa y en un tiempo récord.

Pero, además, desde Serem refuerzan sus capacidades conectando con herramientas de automatizaciones de tests, de automatización de despliegues, o herramientas de asistencia virtual, por ejemplo.

La mejor guía para llevar a cabo una automatización de procesos es la que proporciona la metodología DevOps. [DevOps](#) es hoy la metodología más eficaz ya

que permite una implementación gradual, basado en quick wins y con feedback continuo del cliente.

Una propuesta para cada empresa

Como hemos indicado, existen diferentes versiones de ServiceNow, en función de lo que necesite cada empresa.

Empezando por ServiceNow Enterprise, esta herramienta puede gestionar los servicios de todos los departamentos de la empresa, no solo para los propios de TI, sino también aquellos típicos de los departamentos de Recursos Humanos, Servicios Generales, Personas en Movilidad, Legal, o Marketing, entre otros.

ServiceNow Enterprise ofrece una experiencia de usuario a través de su nube corporativa, y está diseñada para gestionar y ofrecerlo todo como un servicio.

La plataforma de ServiceNow ha sido diseñada para proporcionar un motor de flujo de trabajo bajo rigurosos criterios empresariales que hace posible desplegar servicios de gestión automatizados no solo TI, sino todas las relaciones orientadas a servicio de los diferentes departamentos y unidades de negocio tanto internas como externas a la empresa.

Gracias a un único sistema de registro, una única arquitectura, un único modelo de datos y una única interfaz de usuario, pueden acceder tanto miembros del

Tres ejemplos de automatización

Como el movimiento se demuestra andando, y la teoría con ejemplos, hemos querido recoger en este punto tres ejemplos de automatización de procesos: helpdesk, RRHH, y gestión de salas y plazas de parking.

El nivel 1 de helpdesk de un centro de soporte realiza tareas bastantes repetitivas y con poco valor añadido. Muchas tareas dependen de la documentación compartida. Es posible automatizar el soporte de nivel 1 integrando las capacidades de ServiceNow con herramientas de Inteligencia artificial. Así, un cliente de la empresa pueda chatear con un robot para que le resuelvan su incidencia, lo que acaba proporcionando solicitudes resueltas con más rapidez, reducción del coste del equipo de soporte, y menos problemas de rotación.

En el caso de los Recursos Humanos, se propone un sistema que permita facilitar la información hacia el

empleado, y mejorar la gestión por parte del equipo de RRHH de las diferentes tareas diarias, tales como preguntas de nóminas, bajas laborales o incorporación de empleados. Esta ayuda también puede incluir un proceso automatizado de onboarding, donde la herramienta gestiona todas las tareas, que van desde que se da el ok a la incorporación de un empleado, hasta la compra y la configuración de todo el material que se vaya a necesitar, la creación de todos los accesos a las aplicaciones de la empresa, o los cursos de elearning, por ejemplo.

En el tercero de los ejemplos, on ServiceNow se puede gestionar la reserva y liberación de plazas de salas de reuniones o de parking desde el móvil. Eso incluye todo tipo de reporting, y notificaciones, como recordar al usuario un día antes y una hora antes que ha reservado la sala y que pueda cancelarla si no piensa usarla.

departamento TI como otros usuarios de negocio o de gestión, para consultar, interactuar o realizar informes.

Asimismo, ofrece una plataforma para el desarrollo de aplicaciones, no solo una herramienta para desarrolladores especializados, sino también para los mismos usuarios de negocio, que pueden modificar rápida e intuitivamente las aplicaciones de ServiceNow, crear nuevas aplicaciones y añadir servicios al catálogo de servicios empresariales sin necesidad de conocimientos de programación.

Las empresas tienen que adaptar sus productos y servicios a las nuevas expectativas del mercado: digitalización, movilidad, time to Market, y este escenario obliga a las empresas a mejorar y automatizar sus procesos

Además, ha sido diseñada para satisfacer la demanda de grandes empresas en cuanto a escalabilidad, flexibilidad y fiabilidad, así como los requisitos más rigurosos de los clientes.

Se incrementa la eficiencia para una amplia variedad de disciplinas TIC, incluyendo la gestión del ciclo de vida de virtualización y de la nube, la organización de cambios, la detección de infraestructura y gobernanza, todo ello habilitado mediante un único motor de flujo de trabajo. Además, se proporciona una visibilidad total del rendimiento de los servicios TI, incluyendo informes ejecutivos, comparativas de mercado e indicadores clave de rendimiento (KPI) de colaboración abierta.

Por último, no podemos dejar de mencionar los programas de soporte especializados, como conferencias de usuarios anuales, grupos de usuarios locales, grupos de intereses afines, foros en línea y blogs, y una biblioteca de KPI “crowd-sourced”, que facilitan la colaboración y compartición de conocimiento entre usuarios finales y creadores de aplicaciones.



Serem puede ayudar a las empresas a automatizar sus procesos y servicios, dado que su foco está puesto en las metodologías de transformación y en productos de automatización

Las fases para la implantación de ServiceNow en cualquier empresa son las siguientes

- **Consultoría.** El primer paso antes de la implantación es averiguar cuáles son los objetivos que se pretenden alcanzar con ServiceNow y ofrecer la mejor solución para alcanzarlos. Esto se resume en:
 - Identificar cuáles son los procesos que van a ser optimizados.
 - Planificar qué modificaciones se van a realizar.
 - Reducir los costos al implementar las nuevas estrategias.
- **Implantación.** En Serem disponen de una amplia variedad de servicios de implantación de ServiceNow. Con la experiencia adquirida, pueden tener instalado el sistema en cuatro semanas, habiendo establecido previamente los objetivos de tu empresa.
- **Formación** – En Serem disponen de un departamento de formación cualificado con experiencia real en la utilización e implantación de ServiceNow, que podrá solventar todas las necesidades formativas de tu empresa.
- **Soporte** – Una vez implementada la solución ServiceNow, la empresa dispondrá de un servicio de soporte específico gracias al cual tendrá un

WEBINAR: CLAVES PARA LA AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS Y SERVICIOS IT CON SERVICENOW



CLICAR PARA VER EL VÍDEO

equipo disponible para resolver cualquier tipo de duda o problema que se pueda plantear.

ServiceNow Express es la opción indicada para departamentos de TI de tamaño medio. En este caso, cuenta con una serie de ventajas, tales como que precisamente fue diseñado pensando en los departamentos de TI de tamaño medio, aprovechando el poder de la plataforma empresarial ServiceNow para automatizar incidencias, problemas, cambios, configuración y gestión

Servicios TI

Serem cuenta con especialistas en Outsourcing / BPO, OutTasking, IT Consulting, Contact Center y HR IT Recruitment. Apoyándose en esto, la firma ofrece servicios y orientación sectorial, si bien, con la utilización del outsourcing o del outtasking, el cliente mantiene el control de sus procesos y tareas en todo momento, teniendo acceso a una herramienta para alcanzar sus objetivos.

Desde Serem se identifican los objetivos empresariales que el cliente quiere cubrir (personas, tecnología, procesos), así como los procesos principales de la empresa. Tras ello, se define un plan para el outsourcing o el outtasking, así como los acuerdos de nivel de servicio (disponibilidad, tiempos de respuesta, capacidad de crecimiento). Finalmente, se revisa, de forma periódica, el cumplimiento de los objetivos.



¿Te ha gustado este reportaje?

Compártelo en tus redes sociales



de solicitudes. ServiceNow Express es web-responsive ofreciendo accesibilidad en cualquier momento y lugar con facilidad de uso. Las principales funciones que se pueden configurar son:

- Notificaciones y Alertas
- Modulo Gestión de Incidentes, Problemas y del Cambio
- Gestión y Configuración de Activos
- Visualización de Tablero de Actividades
- Flujos de trabajo preconfigurados
- Escalamiento
- Reportes básicos
- Gestión de Niveles de Servicio
- Automatización muy básica de servidores, basada en factores desencadenantes

Cuando hablamos de la optimización del control de procesos de TI, hablamos de una rápida puesta en marcha, utilizando procesos pre-configurados de ITIL, incluyendo incidencias, problemas y gestión de cambios que se apoyan en una poderosa herramienta de gestión de base de datos (CMDB); un sistema único de registro, mejorando la precisión y acelerando la resolución de problemas; y un flujo de trabajo personalizado, porque los procesos de flujo de trabajo son únicos, incluidas las aprobaciones y las notificaciones



¿Quieres implantar DevOps en tu empresa?

Ahora es más sencillo y rápido reducir costes aumentando la eficiencia en el desarrollo de aplicaciones. DevOps 120 horas es una aplicación creada por Serem que permite controlar y medir todos los pasos de gestión de proyecto en modo DevOps, del desarrollo al despliegue. Automatización, Continuous delivery, Continuous integration... es posible con ServiceNow y las interfaces desarrolladas. Esta aplicación incluye desarrollos de nuevos roles, de nuevas funcionalidades (creación automática de tests plans, de documentación...), de interfaces con herramientas de automatización de operaciones de producciones como Jenkins, Puppet, Chief, XLDploy, Automatic...

automatizadas de correo electrónico, que se configuran fácilmente.

Con esto, se mejora la experiencia del cliente, con un portal amigable, el catálogo de autoservicio, y la base de

conocimientos, que son una “puerta de entrada a TI”; con un proceso de aprobación transparente, los usuarios pueden seguir el progreso de sus propias solicitudes; y los empleados pueden acceder a todas las funcionalidades desde móviles (iOS y Android).

Asimismo, se ofrece mayor visibilidad tanto al departamento de TI como a la dirección, con funciones integradas que controlan los servicios TI y ayudan a demostrar el impacto de tu negocio; dirigiendo a los usuarios y a los equipos a través de las consultas, informes y paneles de información; y encontrando fácilmente datos a través de las aplicaciones ITIL para detectar tendencias y resolver problemas.

Otra opción es ServiceNow MSP, diseñada para proyectos de tamaño mediano con un número de licencias concretas para grupos de trabajo limitados, pero que quieren tener toda la funcionalidad de Enterprise. 



Enlaces relacionados



[Serem](#)



[Automatización de procesos](#)



[ServiceNow](#)



[Impacto económico del desarrollo de aplicaciones de negocio con ServiceNow](#)



[Automatizar procesos y servicios IT con ServiceNow](#)