EL CÍRCULO PERFECTO QUE COMBINA LOS PODERES DE ITSM E ITOM

Ventajas y claves de un servicio end-to-end

Al cubrir todas las etapas del proyecto, desde la planificación hasta el soporte posterior, se busca, reducir costes (hasta un 50%); minimizar los riesgos y mejorar los resultados en términos de eficiencia (aumento de la productividad hasta un 30%), calidad y satisfacción del cliente.

De esta forma se pueden afrontar incluso los requisitos más complejos aportando la sencillez, agilidad y movilidad necesarias para que el software de gestión de servicios de TI (ITSM) basado en la nube sea fácil de usar y de ofrecer. Dentro de esta estrategia se incluye el IT Self Service:

Gracias a la interacción con chatbots, agentes virtuales y portales atractivos los usuarios se ven capacitados para resolver por sí mismos incidencias sencillas y solicitudes, que, de otra manera, tendría que atender el equipo de soporte de servicio de TI. Esto supone, además de un significante ahorro en recursos de asistencia y una mejora hasta del 40% en la satisfacción de experiencia del usuario que ve rápidamente cubierta su demanda.

Las principales etapas de un servicio end-to-end en el sector de TI:

• Análisis y planificación: En esta etapa inicial, se identifican los requisitos del proyecto y se lleva a cabo un análisis detallado de las necesidades del cliente. Se establecen los objetivos, se definen los plazos y se elabora un plan de trabajo.

• Diseño y desarrollo: En esta fase, se crea una solución tecnológica que satisfaga los requisitos identificados anteriormente. Esto puede incluir el diseño de software, el desarrollo de aplicaciones, la configuración de sistemas, la integración de componentes y otras actividades relacionadas.

• Pruebas y aseguramiento de la calidad: Antes de la implementación, es fundamental realizar pruebas exhaustivas para garantizar que la solución funcione correctamente y cumpla con los estándares de calidad establecidos. Se realizan pruebas de funcionalidad, pruebas de rendimiento y otros tipos de pruebas pertinentes.

• Implementación: En esta fase, se implementa la solución desarrollada en un entorno de producción. Puede implicar la instalación de hardware, la configuración de software, la migración de datos y otros aspectos relacionados con la puesta en marcha del sistema.

• Capacitación y formación: Es crucial proporcionar la capacitación necesaria a los usuarios finales y al personal de soporte para asegurarse de que comprendan cómo utilizar y mantener la nueva solución de TI. Esto ayuda a maximizar los beneficios y minimizar los problemas de adopción. Con un portal de self-service pueden además resolver incidencias sencillas y solicitudes de servicio por sí mismos, esto reduce los tickets de primer nivel hasta un 30% con un significante ahorro de recursos y educando a los usuarios al mismo tiempo.

• Soporte, monitorización y mantenimiento: Después de la implementación, se brinda soporte continuo para resolver problemas, aplicar actualizaciones, realizar mantenimiento preventivo y asegurarse de que el sistema funcione de manera óptima. Esto puede incluir servicios de helpdesk, monitorización en remoto y solución de problemas. Aumentamos la eficiencia y la satisfacción prediciendo y evitando el tiempo de inactividad con una visión de 360 grados de su infraestructura de TI para predecir y prevenir con precisión el tiempo de inactividad. ■

Ismael Sabbagh, Country Manager Spain de EasyVista

<< El servicio end-to-end en el sector de TI se enfoca en proporcionar una solución completa y lista para usar, garantizando una experiencia fluida para los clientes y usuarios finales.