



PROGRESA CON THIRDERA

# Guía de Gestión de la Plataforma para 2024:

Maximiza la madurez de tu negocio con estos principios



# Guía de Gestión de la Plataforma para 2024

## Acercas de esta guía

Conseguir el máximo ROI de tu inversión en ServiceNow requiere avanzar en la madurez de tres áreas esenciales: Innovación, Transformación y Operaciones.

A menudo, las empresas dan prioridad a la finalización de los proyectos tecnológicos, sin tener en cuenta una estrategia de gobierno posterior a la implementación que impulse la madurez continua y la obtención de valor de las plataformas tecnológicas.

La importancia de contar con una sólida estrategia de gestión de la plataforma crece a medida que evolucionan la tecnología y las prácticas. Esta guía tiene como objetivo proporcionar información sobre cómo maximizar la madurez del negocio en las áreas de Innovación, Transformación y Operaciones. Aplicando estos principios, tu empresa estará mejor posicionada para alcanzar el éxito a largo plazo y obtener un valor de tu inversión en ServiceNow.



# Innovación: Liberar todo el potencial

Según el informe de Gartner “The Counterintuitive Path to Great Innovation” (2023), los innovadores más exitosos son los que asumen más riesgos, pero también los que tienen los procesos de innovación más maduros.

La innovación gira en torno al aprovechamiento de todas las capacidades de tu plataforma ServiceNow. Esto implica una exploración continua de nuevos métodos para maximizar la utilidad de la plataforma, abarcando la automatización de procesos, el desarrollo de aplicaciones personalizadas y la integración perfecta del sistema. Adoptar innovación te permite impulsar mejoras continuas y mantener una ventaja competitiva, una perspectiva ampliamente compartida por los analistas del sector que reconocen la innovación como el principal catalizador del crecimiento empresarial. Tu empresa estará en una mejor posición para alcanzar el éxito a largo plazo y obtener un valor continuo de tu inversión en ServiceNow aplicando estos principios.

## Atributos de un líder en innovación:

- Reconocimiento como líder en el éxito de la innovación en el sector.
- Contribuir a las normas, conferencias y foros del sector, compartiendo las mejores prácticas y conocimientos.
- Orientar y guiar a otras organizaciones en su camino hacia la innovación.
- Promover una cultura en la que la innovación sea responsabilidad de todos y se integre en las actividades diarias.

Innovación: Liberar todo el potencial

# Principios para maximizar la madurez de la innovación

---

## Gobierno de la plataforma y buenas prácticas

- Establecer un Centro de Excelencia para garantizar la alineación con las mejores prácticas del sector y gobernanza de la plataforma.
  - Revisar y adaptar periódicamente estas prácticas a la evolución de tu negocio.
- 

## Uso y adopción

- Supervisar continuamente el uso y la adopción de la plataforma para maximizar su potencial.
  - Identificar áreas de mejora, impartir formación a los usuarios y garantizar una integración perfecta de los procesos.
- 

## Gestión integrada de procesos

- Aumentar la eficiencia integrando y automatizando procesos interfuncionales.
  - Aprovechar las capacidades de ServiceNow para agilizar los flujos de trabajo y colaboración entre departamentos.
- 

## Gestión del cambio y adopción por parte de usuarios

- Facilitar cambios organizativos fluidos mediante la comunicación, formación y estrategias de participación de los usuarios.
- Asegurar que tu equipo está preparado para adoptar nuevas funcionalidades.



# Transformación: Evolucionando con tu negocio

En el dinámico entorno empresarial actual, la adaptabilidad es primordial para la sostenibilidad y el progreso. Tu plataforma ServiceNow debe verse como un recurso en evolución que se ajusta sin problemas a los requisitos cambiantes de tu negocio. A medida que tu organización se expande y experimenta transformaciones, tu plataforma debe adaptarse con flexibilidad a los nuevos procesos, servicios y tecnologías. Este enfoque garantiza que tus inversiones produzcan beneficios a largo plazo, manteniendo la competitividad de tu organización en un mercado en constante evolución.

Según un informe de Gartner de 2023, ServiceNow destaca como una plataforma ideal para impulsar iniciativas de transformación digital, remarcando la importancia de la planificación estratégica y las hojas de ruta para maximizar tus capacidades.

## Atributos de un líder de la transformación:

- Dirigir operaciones de programas multidisciplinares que supongan una transformación fundamental.
- Aprovechar la transformación estratégica para hacer frente a las disrupciones del sector y obtener una ventaja competitiva.
- Ganar el reconocimiento del sector como líder transformacional a través de esfuerzos impactantes.
- Compartir conocimientos y mejores prácticas del sector en conferencias y foros.
- Asesorar a otras organizaciones en sus procesos de transformación.

Transformación: Evolucionar con tu negocio

# Principios para maximizar la madurez de la transformación

---

## Gestión de programas y priorización

- Aplicar una estrategia consolidada de gestión de programas para priorizar y planificar mejoras, actualizaciones y nuevas iniciativas de la plataforma.
  - Seguir el ritmo de los objetivos de tu organización y las iniciativas del sector.
- 

## Mejora continua e innovación

- Fomentar una cultura de mejora continua, evaluando periódicamente tus procesos y buscando oportunidades de innovación.
  - Aprovechar las opiniones de los usuarios para mejorar tu experiencia.
- 

## Alineación de la hoja de ruta

- Alinear la hoja de ruta de tu plataforma con los objetivos estratégicos de tu organización.
  - Revisar y ajustar periódicamente tu hoja de ruta para asegurarte que refleja las prioridades cambiantes y los avances tecnológicos.
- 

## Planificación arquitectónica y escalabilidad

- Planificar el futuro evaluando la escalabilidad de la arquitectura de tu plataforma.
- Anticipar el crecimiento y asegurar que tu plataforma satisface la creciente demanda.



# Operaciones: Cómo mantener tu plataforma en funcionamiento sin problemas

La gestión integral de la plataforma va más allá de la implementación de funciones, abarca el funcionamiento sin fisuras de tu entorno ServiceNow. Esto implica un mantenimiento rutinario, una monitorización consciente y una optimización continua para mantener la máxima eficiencia. La gestión proactiva de la plataforma mitiga el tiempo de inactividad, problemas potenciales y maximiza el valor de la inversión de tu organización.

## Atributos de un líder de operaciones:

- Transformar las operaciones de apoyo a activos estratégicos.
- Influir en la estrategia a través de los datos y la experiencia.
- Encabezar iniciativas que conduzcan a prácticas líderes en el sector.
- Ser pionero en prácticas innovadoras que establezcan puntos de referencia.
- Compartir las mejores prácticas a través del liderazgo de pensamiento.
- Impulsar continuamente la innovación en las operaciones.



Operaciones: Mantén tu plataforma en funcionamiento sin problemas

# Principios para maximizar la madurez de las operaciones

---

## **Soporte proactivo y gestión de incidencias**

- Proporcionar un soporte proactivo de la plataforma para abordar y resolver las incidencias rápidamente.
- Utilizar un modelo de soporte "follow-the sun" para garantizar una cobertura 24/7 y minimizar las interrupciones.

---

## **Gestión de proveedores y actualizaciones**

- Mantener informado sobre las actualizaciones, versiones y mejoras de ServiceNow.
- Evaluar su impacto en tu entorno y planificar de forma proactiva las actualizaciones necesarias.

---

## **Informes y análisis de datos**

- Aprovechar las capacidades de generación de informes y análisis de ServiceNow para obtener información sobre el rendimiento de tu plataforma y los componentes de los usuarios.
- Utilizar información basada en datos para la toma de decisiones.

---

## **Seguridad y compliance**

- Mantener el máximo nivel de seguridad y cumplimiento normativo revisando y actualizando periódicamente los controles de acceso, la configuración de privacidad de datos y de seguridad.

# Libera el potencial de tu negocio con Thrive

Para alcanzar la plena madurez empresarial es necesario concentrar los esfuerzos en estos tres ámbitos fundamentales: Innovación, Transformación y Operación. A través de la innovación continua, la adaptación a la evolución de las necesidades de la empresa y la gestión operativa proactiva, tu organización puede liberar todo el potencial de la plataforma, fomentando la entrega de valor.

Thirdera Thrive ofrece un enfoque integral de la gestión de la plataforma ServiceNow. Nuestro completo paquete de servicios, adaptado a los requisitos de tu sector, garantiza la optimización continua, la seguridad y la alineación con la evolución de tus objetivos empresariales, apoyando en última instancia el crecimiento de tu negocio.

¡Trabajemos juntos para liberar todo el potencial de tu inversión en ServiceNow!

[Descubre más sobre Thrive](#)

