

Libere su  
negocio para  
generar más  
negocio

Dé la bienvenida a nuestras soluciones de gestión  
de servicios para el *cambio* en su negocio



# Reinvención de la excelencia en los servicios

---

Fujitsu está ayudando a organizaciones de todo el mundo a acelerar su viaje digital con confianza y menor riesgo, y lo hace ayudándolas a beneficiarse de la transformación digital extremo a extremo.

La evolución de la gestión de servicios es una pieza clave de este rompecabezas digital. Procesos ineficientes y esfuerzos duplicados son causas importantes de la disminución de la productividad y de la ineficiencia en costes tanto en organizaciones grandes como en pequeñas, por no mencionar la insatisfacción y la frustración que causan a los empleados, los clientes y los proveedores.

Creemos que existe una manera mejor de hacer las cosas.

Nuestras soluciones de gestión de servicios combinan la potencia de ServiceNow con más de 20 años de excelencia de Fujitsu en la prestación de servicios. Junto con ServiceNow, optimizamos los procesos de gestión de servicios en toda la empresa. De este modo, sus empleados podrán dedicarse a hacer aquello que mejor saben hacer.

**Libere su negocio para generar más negocio.**

# Gestión de servicios de negocio con ServiceNow

Las organizaciones siguen mirando a las plataformas públicas en la nube para migrar sus aplicaciones, con especial interés las que soportan operaciones administrativas.

Hemos adquirido el compromiso de apoyar el ecosistema de plataformas de terceros en la nube, con un foco estratégico en ServiceNow. El aprovechamiento de estas plataformas nos permite proporcionar una gama de servicios cada vez más completa, que incluyen la integración en la nube a través de la plataforma de automatización de procesos RunMyProcess, la consultoría de cambios en la empresa y Smart Analytics. La migración de la gestión de servicios a una plataforma basada en la nube no sólo hace posible la prestación de servicios integrados y mejorados, sino que también aporta una sustancial mejora del retorno de la inversión (ROI). Los sistemas tradicionales se pueden retirar y, en su lugar, utilizar un verdadero modelo flexible y escalable en pago por uso basado en OPEX.

## Transformación de servicios: situaciones ilustrativas

### ■ TI

Mejorar el servicio, impulsar la eficiencia y controlar los costes operativos son factores clave para cualquier departamento de TI.

#### Imagine que pudiera:

Disponer de un sistema único de gestión en todo el departamento de TI.

Contar con procesos integrados y poder automatizarlos. Mejorar la información de gestión.

Reducir el ciclo de vida de las incidencias, mejorar el proceso de cambio, gestionar activos y servicios de negocio mediante una única plataforma.

Mejorar la experiencia del usuario a través de chat y trabajo colaborativo.

En esto consiste ITSM con ServiceNow.

### ■ Servicios de campo

Servicios de campo ineficientes provocan una baja satisfacción del cliente y problemas de reputación, además de añadir costes y complejidad a su negocio.

#### Imagine que pudiera:

Combinar las habilidades del personal técnico, las asignaciones del territorio geográfico y el inventario disponible para garantizar que las reparaciones se realizan en la primera visita.

Supervisar el rendimiento del técnico de campo y analizar cómo mejorar la productividad del servicio.

Mejorar la satisfacción y la lealtad de sus clientes a través de excelentes servicios de campo.

En esto consiste la gestión de servicios de campo con ServiceNow.

### ■ Recursos humanos

Las primeras impresiones cuentan y cuando las organizaciones contratan a un nuevo empleado, el primer día es muy importante.

#### Imagine que pudiera:

Utilizar un solo formulario para dar de alta a los nuevos empleados y que los grupos que participan en el proceso pudieran acceder al mismo a través de una única fuente fiable de información.

Asegurarse de que todo el mundo conoce el proceso y puede seguirlo fácilmente y que la nueva persona contratada considera el proceso como una experiencia sencilla y gratificante.

Asegurarse de que los equipos de TI, RR.HH., servicios generales, finanzas, etc., están coordinados cuando llega una nueva contratación, creando una inmejorable primera impresión mediante un proceso de incorporación perfecto.

Todo esto, y mucho más, puede proporcionarse a través del portal de gestión de servicios de RR.HH. de ServiceNow.

### ■ Servicios generales

#### Imagine que pudiera:

Disponer de un entorno de trabajo seguro en el que los problemas se resolviesen rápidamente.

Dotar de información sobre los horarios de trabajo y el mantenimiento de sus instalaciones al personal responsable de los servicios generales.

Responder de forma proactiva a las incidencias.

Permitir que los usuarios finales realicen un seguimiento de las incidencias a través de una única fuente fiable de información.

En esto consiste el portal de gestión de servicios generales de ServiceNow.





## CASO PRÁCTICO

### Empresa de servicios públicos de Reino Unido: transformación ITSM

» "La prueba real se realizó el lunes por la mañana, cuando normalmente vemos un aumento del 30 % de la actividad del service desk e incluso entonces no tuvimos ningún problema, literalmente no tuvimos ningún problema."

Cliente

#### Reto

La herramienta de ITSM existente tenía una funcionalidad limitada y no podía dar respuesta a nuevas necesidades. En la mitad del proyecto cambió la empresa que prestaba el servicio externalizado de service desk.

#### Solución

Migración global a la plataforma de ServiceNow de 35.000 usuarios finales, 2.500 usuarios de TI y 350 grupos de resolución; migración "Lift and shift" (migración al cloud sin rediseñar los procesos in-house) de la gestión de la configuración, de incidencias, de problemas y de cambios, junto con las peticiones.

#### Beneficios

En pocos meses se ahorraron 400 horas-hombre gracias a la automatización del 50 % de las actividades.



## CASO PRÁCTICO

### Empresa global de servicios financieros: transición y transformación del servicio

» "En nuestro caso de negocio se detallaban muchas áreas que, mediante la implantación de ServiceNow, mejorarían significativamente la forma en la que el banco gestiona su negocio, apoyando el programa de transformación del negocio. Las peticiones de cambio tardan actualmente 7 horas, esperamos que este tiempo no llegue a superar los 30 minutos."

Cliente

#### Reto

Sistemas tradicionales y servicios no integrados. Alto coste de operación y mantenimiento. Funcionalidad limitada e incapacidad de dar respuesta a las nuevas necesidades. Plazos exigentes para la migración.

#### Solución

La implantación se centró en dar soporte primero a los procesos existentes y, después, agregar nuevas funcionalidades junto con un plan de mejora definido. Las funcionalidades adicionales incluían un portal de autoservicio, la orquestación de procesos y la gestión de los flujos de trabajo. Todo entregado en paralelo. Una de las mayores implementaciones globales de ServiceNow: 110.000 usuarios finales, 15.000 usuarios de IT y 350 grupos de resolución.

#### Beneficios

Una plataforma estratégica para toda la organización. Reducción del tiempo para atender las peticiones. Aumento del retorno de la inversión (ROI) con otros importantes proyectos utilizando la misma plataforma.

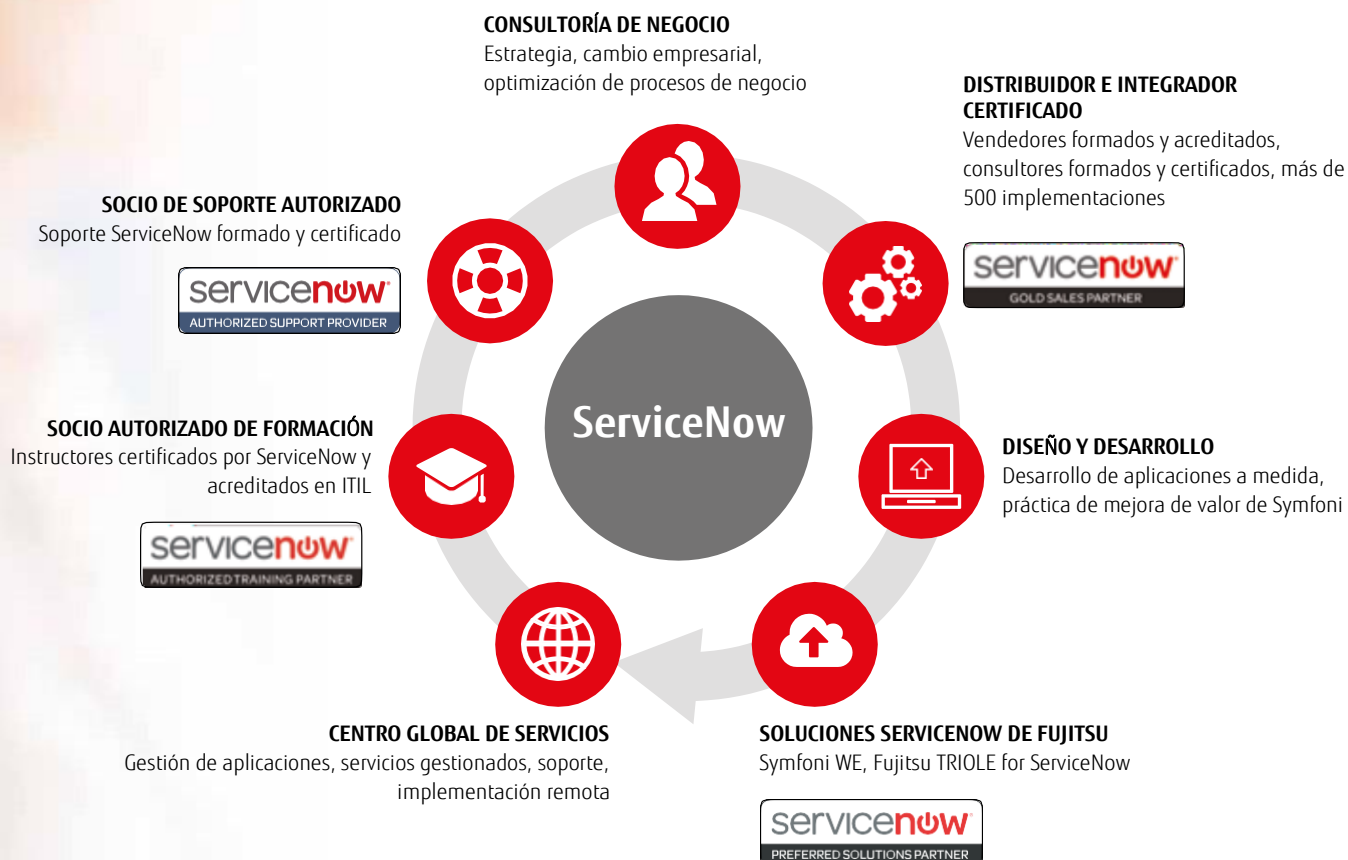
# Su socio durante todo el ciclo de vida de ServiceNow

Fujitsu proporciona soluciones ServiceNow extremo a extremo, desde consultoría hasta soporte post-implantación.

Somos uno de los pocos socios de ServiceNow en Europa capaces de gestionar todo el ciclo de vida de ServiceNow, acompañando a las organizaciones desde la consultoría, para ayudar a definir el proyecto de implantación y transformación, hasta dar el soporte necesario que convierta a ServiceNow en una solución familiar para la organización.

- Un socio de ServiceNow líder en Europa que ofrece servicios extremo a extremo de consultoría, implementación, soporte y formación.
- Proyectos en sectores diversos: consultoría, educación, salud, finanzas, telecomunicaciones, manufacturing, ONG, sector público, retail y transporte.

## Socio durante todo el ciclo de vida de ServiceNow



# Cinco maneras de acceder a ServiceNow

---

Nuestra certificación en ventas de ServiceNow nivel Gold implica que nuestros clientes pueden escoger de entre una variedad de soluciones las que mejor se adapten a las necesidades de su negocio, ahora y en el futuro.

Fujitsu ofrece servicios de implementación extremo a extremo con consultoría, servicios de integración, coordinación de servicios, comunicación con las partes interesadas, formación y soporte. Podemos ofrecer instancias de ServiceNow estándar o personalizadas, garantizando que su organización obtiene la configuración que necesita.

- Una solución como proveedor de servicios gestionados (MSP) que nos permite gestionar y manejar la plataforma ServiceNow en su nombre. Nos ocupamos de todo, incluyendo los servicios de integración, la comunicación con las partes interesadas, la formación y el soporte.
- Soluciones ServiceNow de Fujitsu:
  - TRIOLE for ServiceNow: TRIOLE es una aplicación que reúne las mejores prácticas de Fujitsu, donde las soluciones se crean mediante elementos básicos estandarizados y probados previamente de forma rigurosa, lo que permite una implementación más rápida. Hemos utilizado este enfoque para desarrollar TRIOLE for ServiceNow, una aplicación de service desk basada en la tecnología ServiceNow. TRIOLE for ServiceNow se utiliza en nuestros centros globales de servicios y proporciona a nuestros clientes una experiencia de service desk consistente sin importar el lugar del mundo en el que se encuentren. Esta aplicación se puede entregar como un servicio gestionado o como una guía técnica y funcional para la implantación de ServiceNow, dependiendo del tamaño y los requisitos de su organización.
  - Symfoni WE: Symfoni WE elimina los vacíos en la cadena de valor de la prestación de servicios. Basado en ServiceNow, este conjunto de aplicaciones está diseñado para racionalizar todos los procesos y procedimientos mediante la automatización. A través del portal de soporte Symfoni WE (basado en las mejores prácticas de ITSM) puede automatizar y controlar la prestación de servicios, optimizar la administración financiera, facilitar el control de KPIs y los informes de gestión, así como incrementar la visión general de los conocimientos y la formación.
- Las licencias y servicios de ServiceNow pueden adquirirse en Fujitsu a través de acuerdos marco del sector público como, por ejemplo, G Cloud en el Reino Unido o SMALS en Bélgica.
- Distribución directa, que le permite tener un punto de contacto para todas sus necesidades de ServiceNow.



## CASO PRÁCTICO

### Retailer de Noruega: historia de un cliente de Symfoni ESM

» "Las razones principales para elegir Symfoni ESM fueron la comprensión de las necesidades de negocio de la empresa, la experiencia probada de Symfoni en el área de ESM y su metodología de implementación."

Cliente

---

#### Reto

Solución de gestión de servicios TI anticuada y ningún sistema que soportase los procesos de gestión de servicios para el resto de la organización.

Necesidad de integración en toda la organización, incluyendo funciones como RR.HH., contabilidad, administración y operaciones. La facilidad de uso y de actualización, así como la escalabilidad eran factores importantes.

#### Solución

Implementación rápida con el 80 % de los procesos operativos de una vez, en lugar de uno por uno.

La plataforma ServiceNow gestiona todas las consultas entrantes, con informes de gestión que mejoran el control y la calidad.

Todas las llamadas telefónicas entrantes generan automáticamente una nueva incidencia y cuentan con un portal de autoservicio para dar de alta peticiones desde el portal web y la Intranet.

Se ampliará el portal de autoservicio para la gestión de los pedidos de las tiendas.

#### Resultado

Todo un nuevo nivel de soporte para el negocio y las operaciones en toda la organización del retailer. El cliente queda muy satisfecho con la flexibilidad de la nueva solución y con la facilidad de realizar actualizaciones y cambios a medida que la empresa evoluciona.

Se puede acceder fácilmente a los informes y ahorra tiempo y se aumenta la eficiencia mediante el uso de plantillas, como los comentarios estandarizados.

El cliente considera que, junto con la nueva estructura de la organización, el proyecto permite ahorrar entre 220.000 y 440.000 € al año.

# ¿Por qué Fujitsu?

Más de

**300**

consultores  
formados en  
todo el mundo...



Casi

**200**

en EMEA  
(Europa,  
Oriente Medio,  
Africa e India),  
incluyendo  
Symfoni ESM



Más de **400**  
implementaciones  
de ServiceNow  
realizadas en  
Europa



Socio de ServiceNow  
desde hace más de

**7 años**



Más de

**20 años**

de excelencia  
en el servicio



Más de

**20 años**

de experiencia  
en ITSM



**8.000 agentes  
de service desk,**

que prestan soporte a  
2.700 clientes a nivel  
mundial con más de  
30 millones de  
interacciones con  
usuarios finales al año.



Más de **4,5**  
millones de

usuarios en nuestros  
service desks  
compartidos, que  
operan a nivel mundial



**Soporte multiidioma**

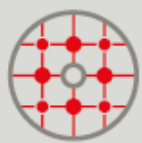
(Más de 30 idiomas)  
desde 5 centros globales  
de servicio repartidos por  
todo el mundo  
(Portugal, Polonia, Costa  
Rica, Malasia y  
Filipinas).



Servicios de  
soporte para una  
amplia variedad  
de clientes de  
distinto tamaño.



Creemos tanto en el valor de **ServiceNow** que estamos implementándolo en nuestra propia organización: desde ITSM hasta los servicios de campo pasando por RR.HH., ServiceNow está siempre presente.



Nuestro conocimiento de cómo funciona ServiceNow a través de nuestra propia experiencia de uso es uno de los motivos por los que nuestra puntuación Net Promoter es de 9.0 "Recomienda", algo que nos enorgullece mucho.



Service desk locales que proporcionan **acceso 24x7** y soporte a clientes en más de 160 países.



**Más de 2000 millones de dólares** de negocio soportados en ServiceNow en ITSM, servicios de campo y RR.HH., utilizando el cifrado ("Edge Encryption") para garantizar la seguridad.

Líder en el Cuadrante Mágico de Gartner de servicios de externalización en Europa para el puesto de usuario.



Más de 10 años realizando implementaciones SaaS a nivel global - con modelos de autoservicio con flujos de trabajo definidos que impulsan la excelencia de servicio.



Modelo de entrega SaaS ágil para una rápida implementación - en unas semanas - y obtención de beneficios a corto plazo.



Los clientes han experimentado un retorno medio de la inversión (ROI) en proyectos de ServiceNow del **449 %** con un periodo medio de recuperación de la inversión de 7,4 meses.



Aunque hay muchas razones para elegirnos para un proyecto ServiceNow, la más importante se encuentra en su organización: su gente. Las ineficiencias de los procesos y los servicios han demostrado ser una pérdida de tiempo y energía emocional para los usuarios, y, por consiguiente, también afecta a su productividad y creatividad.

**Así pues, libere su negocio para generar más negocio.**

Dé el siguiente paso con nosotros. Póngase en contacto con nosotros:

Correo electrónico: [info.spain@ts.fujitsu.com](mailto:info.spain@ts.fujitsu.com)

@fujitsu\_global

@fujitsu\_ES

#EnablingDigital

**[www.fujitsu.com/global/services/application-services/saas/servicenow/](http://www.fujitsu.com/global/services/application-services/saas/servicenow/)**

**FUJITSU**

© FUJITSU 2017. Todos los derechos reservados. Fujitsu y el logotipo de Fujitsu son marcas comerciales de Fujitsu Limited registrados en numerosas jurisdicciones de todo el mundo. Otros productos, servicios y nombres de empresas mencionados en este documento pueden ser marcas comerciales de Fujitsu o de otras empresas. Este documento es vigente a partir de la fecha inicial de publicación y está sujeto a cambios por parte de Fujitsu sin previo aviso. Este material se proporciona solo para fines informativos y Fujitsu no asume ninguna responsabilidad relacionada con su uso.