

Tre passaggi per una crescita aziendale digital-first

Modernizza, automatizza e
ottimizza servizi e operazioni
tecnologici per consentire il
cambiamento e l'innovazione



Introduzione

Mentre le organizzazioni adottano una strategia digital-first, la domanda di servizi digitali sta esplodendo, guidata da nuove opportunità di mercato, dalla ricerca di efficienza e agilità e dalle tendenze emergenti, come il lavoro ibrido.

E tu sei in prima linea per poter ottenere questi risultati.

Ma se la tua organizzazione è alla pari di molti leader tecnologici, il tuo budget non è in grado di tenere il passo con la domanda e viene utilizzato per supportare una miriade di strumenti preesistenti. E anche se desideri offrire esperienze straordinarie e servizi digitali affidabili, il volume e la complessità dei problemi IT stanno diventando troppo grandi per essere gestiti da esseri umani, anche se si dispone di risorse illimitate. I tuoi processi non sono scalabili.

La sfida della governance

Anche la natura dell'IT sta cambiando. Aniché essere gli unici fornitori di sistemi e servizi IT, i team di prodotto si stanno ora formando all'interno delle singole linee di business. Questo è fondamentale per la crescita digitale, ma pone anche nuove sfide. In che modo è possibile realizzare l'eccellenza tecnologica e le best practice, promuovere l'agilità e offrire grandi esperienze mantenendo al contempo una governance efficace?

Unire servizi e operazioni

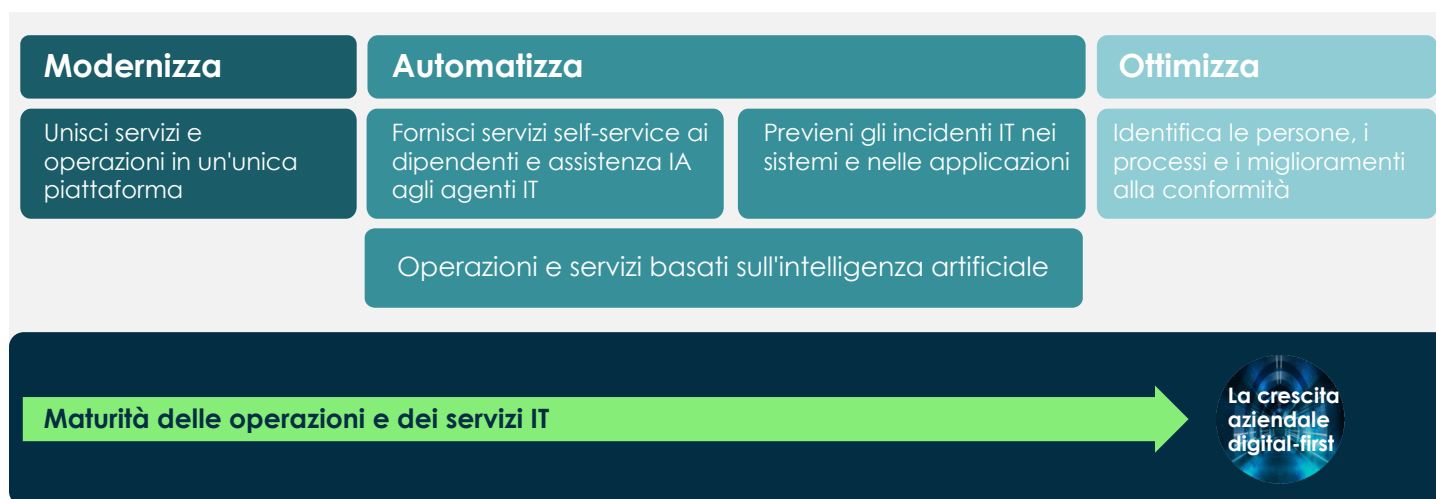
Noi di ServiceNow abbiamo lavorato con i nostri clienti per sviluppare una roadmap per la crescita del business digital-first e la trasformazione. Unendo servizi e operazioni tecnologici su un'unica piattaforma cloud, puoi adattare la crescita e offrire esperienze straordinarie che promuovono risultati aziendali migliori.

In questa guida, forniamo i tre passaggi chiave per una crescita aziendale digital-first e mostriamo in che modo le operazioni e i servizi IT di ServiceNow offrono supporto in questo viaggio. Inoltre, comprenderai in che modo l'adozione di operazioni e servizi consenta a chiunque nell'azienda di promuovere un cambiamento innovativo che favorisce la crescita.



Unendo servizi e operazioni IT su un'unica piattaforma cloud, puoi adattare la crescita e offrire esperienze straordinarie che promuovono risultati aziendali migliori.

Operazioni e servizi IT: tre passaggi per una crescita aziendale digital-first





Passaggio 1: modernizza l'IT per migliorare la fornitura del servizio e ridurre i costi

Troppe organizzazioni IT hanno ancora difficoltà con team in silo, prodotti a punti e processi manuali scollegati. Con ServiceNow, potrai porre le basi per la crescita aziendale eliminando i silo, semplificando i processi e creando una solida base di dati. Questo velocizza la fornitura dei servizi, ne migliora la qualità e libera le risorse per promuovere il cambiamento e l'innovazione.

Ecco in che modo ServiceNow ti aiuta a raggiungere questi obiettivi.

Elimina i silos con una piattaforma cloud unificata

ServiceNow riunisce i servizi e le operazioni IT su un'unica piattaforma cloud in modo che processi e informazioni fluiscano senza problemi. Questo significa che è possibile ritirare i sistemi preesistenti per ridurre i costi e il debito tecnico. Potrai utilizzare un linguaggio comune con un modello di dati coerente e condiviso. Inoltre, potrai scalare con sicurezza per la crescita digitale grazie a un ambiente cloud aperto e sicuro progettato per le organizzazioni IT più grandi e impegnative.

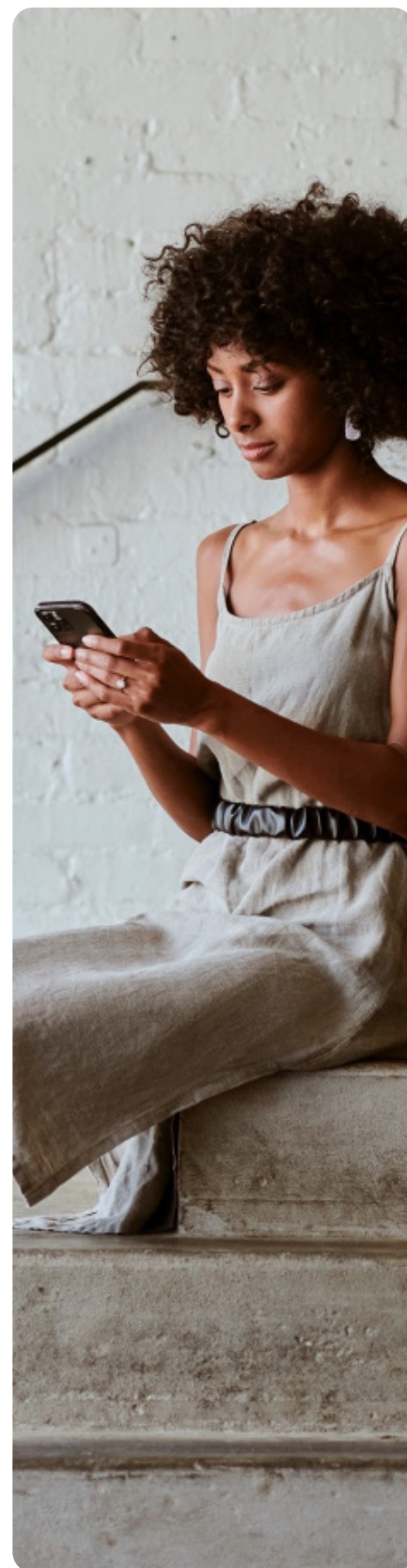
Accelera i processi principali con l'automazione basata sulle best practice

Automatizza incidenti, cambiamenti, richieste comuni e altri processi principali con ServiceNow® ITSM, leader del mercato, per ridurre le attività manuali, eliminare le rilavorazioni e garantire servizi più reattivi. Offri ai proprietari dei processi visibilità dei servizi in tempo reale per evitare in modo proattivo colli di bottiglia e ritardi. In questo modo migliorerai la collaborazione tra i team di assistenza e i team operativi per accelerare la fornitura dei servizi e la risoluzione dei problemi, ad esempio attraverso un coordinamento efficiente delle risposte agli incidenti principali.

Utilizza quindi gli spazi di lavoro ServiceNow® per aumentare ulteriormente l'efficienza e la reattività, offrendo agli agenti un dashboard unificato per gestire le interazioni con i dipendenti. I dipendenti possono avere tutto ciò di cui hanno bisogno a portata di mano, inclusi i canali di comunicazione integrati, le informazioni contestuali sui clienti, gli articoli della Knowledge Base ricercabili e i playbook visivi che fanno da guida nei flussi di risoluzione dei problemi e nei processi aziendali. E grazie ad Agente mobile di ServiceNow® i dipendenti possono anche lavorare mentre sono in viaggio, risolvendo i problemi, rispondendo alle richieste e aggiornando lo stato dal proprio dispositivo mobile.

Crea una solida base di dati per migliorare la qualità del servizio e prendere decisioni migliori

Offri ai team di assistenza e ai team operativi la visibilità della tua infrastruttura IT e servizi digitali, in modo che possano assegnare le priorità e risolvere i problemi critici, evitare errori e ridurre le rilavorazioni. Discovery e Mappatura dei servizi di ServiceNow® individuano le applicazioni e l'infrastruttura in ambienti on premise e cloud, quindi eseguono la mappatura automatica dei servizi digitali, creando un record accurato e aggiornato nel ServiceNow® CMDB. Offre funzionalità di rilevamento basate su agenti e non e la possibilità di integrare i dati di strumenti di terze parti come Microsoft SCCM o Dynatrace utilizzando connettori preconfigurati.

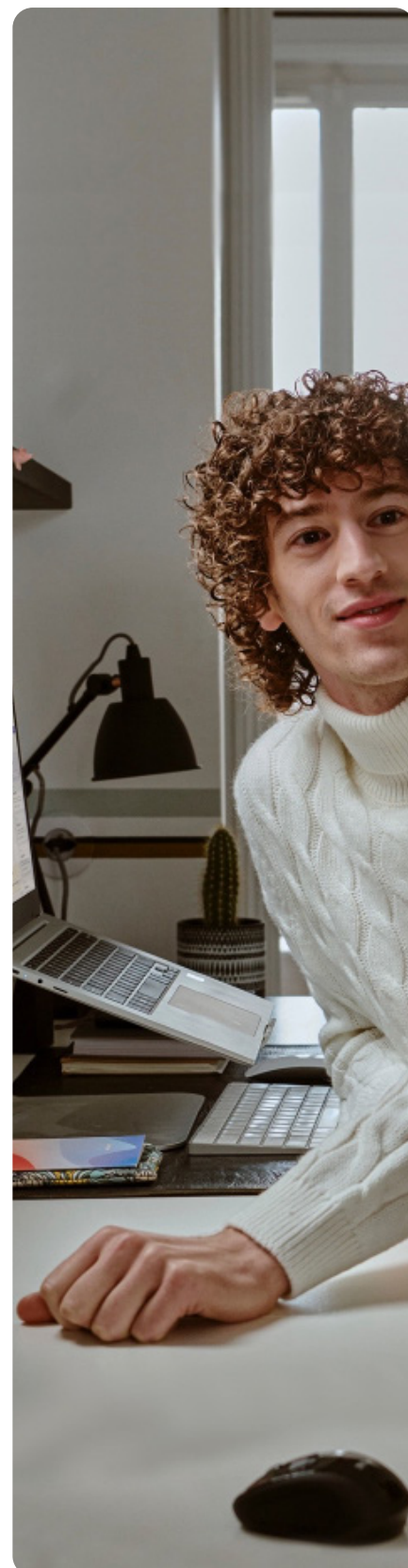


Con Gestione Knowledge Base di ServiceNow®, i team possono inoltre condividere soluzioni comprovate e promuovere best practice utilizzando una Knowledge Base ricercabile. Anziché lavorare in modo isolato, il tuo personale beneficerà dell'esperienza combinata dell'intera organizzazione. Inoltre, grazie alla semplice creazione di articoli Knowledge Base e alla gestione del ciclo di vita delle conoscenze, puoi eseguire il crowdsourcing delle conoscenze dell'intera organizzazione, mantenendo al contempo la supervisione e il controllo.

Ripristina rapidamente le interruzioni del servizio causate da cambiamenti non autorizzati

Fino all'80% delle interruzioni e delle ridotte prestazioni del servizio sono dovute a cambiamenti. E a loro volta i cambiamenti non autorizzati sono dovuti a un numero spropositato di questi incidenti poiché bypassano i normali processi di revisione. Purtroppo, capire se l'interruzione di un servizio è stata causata da un cambiamento non autorizzato può richiedere ore quando non si dispone di una piattaforma di gestione unificata. Perché? Gli strumenti operativi rilevano i cambiamenti effettivi e gli strumenti di assistenza registrano i cambiamenti pianificati, ma questi due set di strumenti non comunicano tra loro.

ServiceNow risolve questo problema unendo servizi e operazioni sulla stessa piattaforma. Mette in relazione i cambiamenti effettivi e pianificati, informando automaticamente il team operativo e creando una richiesta di cambiamento di emergenza quando rileva una modifica non autorizzata. Dopo la revisione, il team può accettare questa richiesta o rifiutarla e annullare quindi il cambiamento. In questo modo si riduce significativamente il tempo necessario per analizzare le interruzioni del servizio e ripristinare il servizio.





Passaggio 2: offri esperienze straordinarie, resilienza e aumento della produttività grazie all'automazione basata sull'intelligenza artificiale

Una volta create le fondamenta, è il momento di costruire, grazie all'automazione basata sull'intelligenza artificiale. Offri ai dipendenti la possibilità di utilizzare il self-service intuitivo, automatizzando al contempo le richieste comuni per liberare agenti oberati di lavoro e prevenire in modo proattivo i problemi di servizio.

Offri al personale un'esperienza 24 ore su 24, 7 giorni su 7, basata sull'intelligenza artificiale

Inizia creando grandi esperienze self-service con il Centro dipendenti e il Portale assistenza di ServiceNow®. Si tratta di un'unica fonte per tutto ciò di cui i dipendenti hanno bisogno, tra cui un catalogo servizi, articoli Knowledge Base, forum di dipendenti e altro ancora. Crea esperienze curate su argomenti specifici per semplificare il self-service e offrire ai dipendenti una potente ricerca basata sull'intelligenza artificiale che offre contenuti altamente pertinenti e personalizzati. Inoltre, con ServiceNow® Now Mobile, puoi offrire ai dipendenti l'accesso da qualsiasi dispositivo, in modo che possano usufruire del servizio ovunque si trovino e in qualsiasi momento, migliorando la soddisfazione dei dipendenti e aumentando i tassi di deviazione.

Quindi il self-service basato sull'intelligenza artificiale raggiungerà un livello superiore grazie a ServiceNow® Virtual Agent. I chatbot intelligenti rispondono istantaneamente alle richieste e alle domande più comuni dei dipendenti. I chatbot possono risolvere automaticamente i problemi o trasmettere interazioni complesse agli agenti dal vivo insieme a una cronologia completa delle chat, in modo che gli agenti non perdano tempo a porre le stesse domande. I dipendenti possono fare richieste utilizzando lo strumento che preferiscono (Amazon Connect, Slack, Facebook Workplace o Microsoft Teams). La traduzione dinamica consente agli agenti dal vivo di servire i dipendenti in più lingue.

Anticipa le tendenze e migliora la produttività del personale

Utilizza l'analisi basata sull'intelligenza artificiale per identificare ulteriori candidati all'automazione di Virtual Agent e le corrispondenti conversazioni preconfigurate su Virtual Agent. Inoltre, utilizza workflow digitali per automatizzare completamente gli adempimenti back-end delle più comuni richieste dei dipendenti, come la reimpostazione delle password e gli aggiornamenti delle directory, fornendo servizi immediati e zero-touch.

Puoi anche utilizzare il machine learning incorporato per aiutare i team a lavorare in modo più rapido e intelligente. Inizia assegnando più velocemente il lavoro corretto ai team giusti, grazie all'instradamento degli incidenti eseguito dall'intelligenza artificiale, riducendo le attività di valutazione manuale e i ritardi. Quindi, utilizza l'intelligenza artificiale per inviare contenuti pertinenti, come articoli Knowledge Base e incidenti simili, a un'unica area di lavoro, fornendo dati automatizzati che aiutano gli agenti a risolvere i problemi in modo più rapido e accurato.

I clienti di tutto il mondo stanno ottenendo enormi vantaggi dall'automazione e dall'ottimizzazione delle operazioni e dei servizi IT.



Servizi

Operazioni



Enorme aumento in termini di produttività

ROI migliorato da 4 a 5 volte nell'efficienza del workflow

(Deloitte)



Fai felici i dipendenti

Riduzione del 50% del carico di lavoro con Virtual Agent

(Novant Health)



Miglioramento in termini di tempo per il ripristino dei servizi

Miglioramento di 6 volte in termini di tempo per il ripristino dei servizi

(Danske Bank)



Servizi tecnologici resilienti

Riduzione del 90% delle interruzioni del servizio

(Beachbody)

L'utilizzo di un unico modello di dati offre visibilità su tutte le tecnologie, migliora l'infrastruttura, riduce le attività, il flusso di lavoro e riduce i costi.

Prevedi e previeni gli incidenti relativi ai servizi digitali per migliorare la qualità del servizio

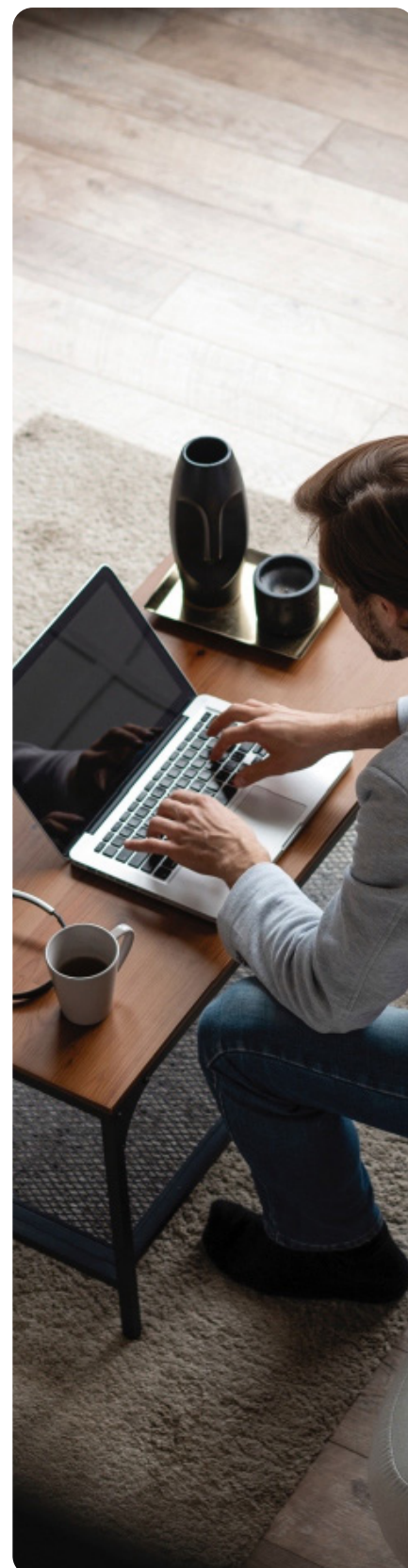
ServiceNow® Predictive AIOps utilizza il machine learning per identificare comportamenti anomali nel tuo ambiente IT, in modo che il team operativo possa risolverli in modo proattivo prima che causino interruzioni del servizio. Inoltre, consolida, filtra e correla gli eventi provenienti dagli strumenti di monitoraggio esistenti, in modo che quando si verifica un incidente di servizio effettivo o previsto, il team operativo riceva un avviso chiaro e immediato anziché una serie di eventi disconnessi che richiedono ore preziose per l'analisi.

Quando si verifica un problema relativo a un'applicazione o a un'infrastruttura, Predictive AIOps mostra al team operativo quale servizio è interessato, in modo che lo stesso team assegni priorità ai problemi e si concentri su ciò che conta per la tua azienda. Utilizzando l'intuitiva Area di lavoro operatore, è possibile visualizzare immediatamente lo stato di tutti i servizi digitali e accedere rapidamente all'infrastruttura sottostante per individuare il problema. Predictive AIOps utilizza anche l'intelligenza artificiale e l'analisi per identificare automaticamente la probabile causa originaria dei problemi di servizio, accelerando la diagnosi e fornendo soluzioni automatizzate per ridurre i tempi di ripristino dei servizi.

Ripristina rapidamente i servizi negli ambienti cloud nativi

Negli ambienti cloud nativi, la maggior parte degli errori di servizio è dovuta a cambiamenti del software. Per ripristinare in fretta i servizi, i team DevOps o SRE in genere tornano alla versione precedente e poi analizzano il problema di fondo. Tuttavia, per identificare i cambiamenti da eliminare, i team devono correlare i problemi nell'ambiente di produzione con cambiamenti recenti del software rilasciati dalla pipeline CI/CD. Si tratta di una sfida importante poiché i dati di produzione e pipeline si trovano in due sistemi separati. Inoltre, l'analisi dei problemi è una sfida ancora più complessa, poiché comporta la mappatura dei cambiamenti e degli errori nella topologia dei servizi, ad esempio per determinare se un cambiamento upstream dei microservizi è causa di errori di microservizi downstream. Questa operazione richiede molto tempo. Nel frattempo, i cambiamenti legati alla pipeline CI/CD vengono arrestati fino a quando il problema non viene diagnosticato e risolto.

ServiceNow connette automaticamente i dati di pipeline e produzione. Tiene traccia dei cambiamenti software durante lo spostamento nella pipeline CI/CD e nella produzione, raccoglie e analizza i dati di monitoraggio e osservabilità dall'ambiente di produzione e rileva automaticamente l'infrastruttura e i servizi cloud, incluse le topologie dei microservizi. Questo offre una visibilità completa e unificata per i team DevOps e SRE, accelerando il ripristino dei servizi e l'analisi dei problemi.





Passaggio 3: ottimizza la fornitura dei servizi promuovendo best practice tecnologiche

Dopo aver iniziato il viaggio nell'automazione basata sull'intelligenza artificiale, è il momento di ottimizzare i processi e garantire una solida governance. ServiceNow dispone di un fornitore unico, un portfolio digitale, una governance cloud, oltre a una forza lavoro e a funzionalità di gestione dei processi che ti aiutano a raggiungere questo obiettivo.

Ottimizza la forza lavoro e i processi per aumentare l'efficienza, migliorare le competenze e alzare il grado di soddisfazione della clientela

Lavora in modo più rapido e intelligente ottimizzando i processi in esecuzione sulla Now Platform. Ottimizzazione processi di ServiceNow® estrae i dati operativi per individuare, visualizzare e valutare i processi utilizzando l'analisi delle cause originarie basata sull'intelligenza artificiale, permettendo di identificare e risolvere i problemi relativi ai processi. Puoi anche confrontare i processi per garantire coerenza e best practice nonché misurare precisamente le prestazioni dei processi per individuare colli di bottiglia e definire gli obiettivi di miglioramento.

Con ServiceNow® Workforce Optimization, puoi creare team ad alte prestazioni a complemento di questi processi ottimizzati. I responsabili IT possono ora utilizzare un'unica area di lavoro per prevedere la richiesta di servizi, determinare i livelli di personale e ottimizzare le assegnazioni di lavoro su molteplici canali di servizio, tra cui l'instradamento del lavoro agli agenti in base a competenze, disponibilità e altri fattori. Nella stessa area di lavoro, gli stessi responsabili IT possono accrescere le competenze del team monitorando e valutando le interazioni con i clienti, identificando le lacune nelle competenze tramite relative raccomandazioni basate sull'intelligenza artificiale, fornendo coaching in tempo reale e gestendo i programmi di formazione.

Riduci i costi e i rischi legati al cloud con una governance agile e multi-cloud

Evita la proliferazione del cloud e offri servizi di infrastruttura cloud più velocemente con Gestione cloud di ServiceNow®. Offri ai team di sviluppo l'accesso self-service alle risorse cloud su più cloud, incluso l'approvvigionamento in tempo reale utilizzando Catalogo servizi di ServiceNow® o API incorporate per l'integrazione nelle pipeline DevOps. Stabilisci sistemi di protezione delle policy non intrusive, come quote, tipi di risorse cloud consentiti, posizionamento dei carichi di lavoro e convenzioni di denominazione, per garantire una governance efficace del cloud, garantendo al contempo l'agilità richiedendo approvazioni solo in caso di violazione delle policy.

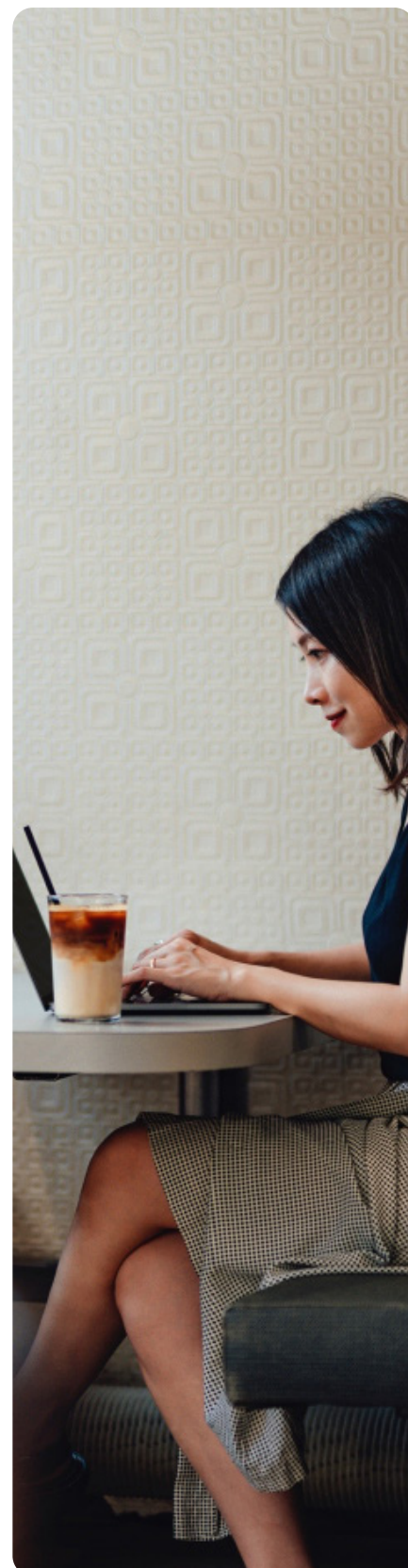
Assicurati che i team interni e i fornitori soddisfino i loro obiettivi di prestazioni

Fai in modo che i responsabili dei servizi definiscano chiaramente l'ambito, la qualità e la velocità dei servizi che forniscono e garantiscano il rispetto di questi livelli del servizio. Grazie a Gestione del livello del servizio di ServiceNow®, possono stabilire SLA quantificati, creando trasparenza e responsabilità, aumentando al contempo la soddisfazione e la fiducia dei dipendenti. Possono anche identificare in modo proattivo le tendenze in difficoltà prima che causino violazioni degli SLA e individuare la causa originaria con funzionalità di reporting e analisi incorporate. E con ServiceNow® Vendor Management Workspace, puoi estendere questa trasparenza e responsabilità ai tuoi service provider esterni. Ottieni un'unica visione consolidata dei tuoi fornitori, che include metriche comparative su costi, prestazioni, rischi e soddisfazione. Convalida facilmente le prestazioni in base agli SLA e ad altri obblighi contrattuali con metriche standardizzate basate sui dati in tempo reale della Now Platform, in modo da prendere decisioni importanti utilizzando informazioni oggettive invece di affidarti all'autosegnalazione dei fornitori.



Promuovi un miglioramento continuo dei servizi e massimizza il ROI

Offri ai responsabili dei servizi un unico luogo per gestire l'intero ciclo di vita del loro portfolio di servizi IT, in cui possono anche individuare servizi con costi inaspettatamente elevati e prestazioni ridotte o poco valore aggiunto, consentendo alla tua organizzazione di prendere decisioni d'investimento strategiche informate. Grazie alla funzione Area di lavoro del responsabile del servizio di ServiceNow®, possono monitorare le metriche del ciclo di vita del servizio, analizzare le tendenze, ricevere avvisi di interruzione dei servizi, identificare e risolvere in modo proattivo i problemi di servizio e tenere traccia dei punteggi CSAT. E con Analisi delle prestazioni di ServiceNow® metti il potere dei dati nelle mani dei responsabili dei servizi e degli esperti in materia. Supporta le metriche in Area di lavoro del responsabile del servizio e in molte altre applicazioni ServiceNow e può essere utilizzato anche per creare dashboard e report di drill-down intuitivi, prevedere le tendenze future, quantificare gli obiettivi di miglioramento del servizio e misurare i progressi verso questi obiettivi. Analisi delle prestazioni include oltre 600 KPI e dashboard predefiniti e consente agli utenti di definire facilmente i propri. È progettato per tutti, dagli agenti frontline ai dirigenti, senza bisogno di essere un analista dei dati, e poiché viene eseguito in modo nativo sulla Now Platform, offre visibilità in tempo reale a differenza delle soluzioni di analisi autonome.



In sintesi

Con l'adozione di una strategia digital-first, le organizzazioni IT si trovano ad affrontare una domanda enorme di nuovi servizi digitali. Inoltre, i budget non sono in grado di tenere il passo con la domanda, gli strumenti e i processi in silo esistenti non sono scalabili, la complessità sta aumentando esponenzialmente e i modelli IT decentralizzati presentano sfide di governance importanti.

Con le operazioni e i servizi IT di ServiceNow è possibile garantire la crescita aziendale digital-first. Unendo servizi e operazioni su una piattaforma cloud unificata e adottando un approccio per fasi alla modernizzazione, automazione e ottimizzazione, è possibile rimuovere i silo, accelerare la fornitura dei servizi, migliorare la qualità dei servizi e aumentare l'efficienza, creando un'organizzazione in grado di apportare i cambiamenti di cui hai bisogno per promuovere con sicurezza l'innovazione per affrontare il futuro digitale.

Ulteriori informazioni: servicenow.com/serviceops

Per ulteriori informazioni:

eBook: [Supporta il repentino rinnovamento dei software con operazioni e servizi IT resilienti](#)

Dati sui clienti: [Technology excellence testimonials \(Testimonianze sull'eccellenza tecnologica\)](#)



Grazie alle operazioni e ai servizi IT di ServiceNow puoi garantire una crescita aziendale digital-first, rendendo la tua organizzazione in grado di apportare cambiamenti nel futuro digitale.