

CONVIERTA SU ITSM EN UN ESPACIO LABORAL HÍBRIDO Y DIGITAL

Una guía para líderes de TI



ManageEngine
ServiceDesk Plus

Índice

El surgimiento del modelo de trabajo desde cualquier lugar	02
Capítulo 1: ¡Trabaje desde el Himalaya!	04
Capítulo 2: Una plataforma de ITSM lista para trabajar	06
2.1 Hacia una ITSM moderna	08
2.2 Un esfuerzo para la gestión de servicios en 3 pasos	10
Capítulo 3: Deshágase de los molestos trámites con las automatizaciones	13
3.1 El motor de cumplimiento de servicios, en piloto automático	15
Capítulo 4: Un portal para servirles a todos	22
4.1 Un complicado proceso de incorporación de empleados	23
4.2 Marco híbrido de incorporación de empleados en Zylker	25
Capítulo 5: ¡Mantenga el negocio en marcha!	34
Capítulo 6: Ejecute una operación bien organizada con una ITAM híbrida	40
6.1 El statu quo, lo que era: En 2019	42
6.2 Hacia un espacio laboral híbrido	42
6.3 ¡Una estrategia infalible!	43
6.4 La sinergia entre ITSM y UEM para una TI híbrida	47
Conclusión: La ruta por recorrer para Zylker y la ITSM	50
¿Qué sigue en la estrategia de gestión de servicios de Zylker?	51

El surgimiento del modelo de trabajo desde cualquier lugar

¿Sabía qué?

En el mundo, tres quintos de la fuerza laboral trabaja ahora de manera remota.

Fuente: Encuesta "El estado de la ITSM tras dos años en la pandemia" de ManageEngine



Marzo de 2020 pasará a la historia como el inicio de una era fundamental que transformó al mundo. La aparición de la pandemia y la subsecuente respuesta por parte de los gobiernos de todo el mundo cambió la forma en que vivimos y trabajamos.

Para la mayoría de los empleados, el mundo laboral siempre orbitó alrededor de un cubículo con un escritorio. Antes de la pandemia, los departamentos de TI gestionaban redes protegidas de oficinas, daban soporte y servicios de TI por ventanilla, resolvían incidentes con reuniones físicas y salas de operaciones y hacían otras labores en persona.

Hoy el panorama corporativo, y consecuentemente el panorama de TI, ha cambiado permanentemente. Puede que esté leyendo este e-book desde la comodidad de su hogar, mientras trabaja en un café en Hawái o incluso durante unas vacaciones con trabajo en el Himalaya.

Pero ¿qué significa esta radical transformación para las prácticas tradicionales de ITSM que se acomodaban al tipo de trabajo previo a la pandemia?

De acuerdo con la encuesta "[El estado de la ITSM tras dos años en la pandemia](#)" de ManageEngine, tres quintos de la fuerza laboral ahora trabajan de manera remota, lo que significa que la gestión de servicios de TI no puede volver a una época en la que su audiencia primaria se base por completo en instalaciones de oficinas.

Hoy, el modelo de trabajo desde cualquier lugar demanda lo mejor de las experiencias de servicio: TI corporativa siempre activa, cumplimiento de servicios de manera eficiente, incorporación de empleados remotos e híbridos, garantía de una inactividad mínima de la TI, controlar los cambios en la infraestructura de TI, supervisar varios proyectos de TI y fortalecer la propiedad de TI frente a amenazas de seguridad emergentes.

En este e-book viajaremos con Juan, un empleado de Zylker Corp., una compañía global ficticia de tecnología que desarrolla y vende aplicaciones de SaaS para la inteligencia corporativa.

¡Aprenderemos que Zylker afrontó varios retos de ITSM cuando Juan decidió tomar unas vacaciones con trabajo!

Y a través de su travesía abordaremos cómo usted puede reorientar sus flujos de trabajo de procesos y aprovechar las plataformas modernas de ITSM para respaldar una fuerza laboral híbrida, ¡todo mientras incrementa la eficiencia operativa y reduce los riesgos!

NOTA: Zylker y los nombres de las personas en este artículo son ficticios y tienen solo fines ilustrativos. Juan y su travesía están inspirados en eventos reales. Los casos de uso, situaciones y marcos descritos aquí provienen de las experiencias de ManageEngine y las interacciones de manejar la ITSM para las implementaciones del trabajo híbrido y las mejores prácticas.

CAPÍTULO 1

¡Trabaje desde el Himalaya!



Agosto de 2020: Juan, un desarrollador de software en Zylker, está emocionado desde que en 2020 el trabajo remoto se volvió una norma. Él es parte de una sólida fuerza laboral de 2500 personas que se extiende en distintos departamentos como ventas, mercadeo, desarrollo de software, gestión de productos y otros.

Luego de unos meses de trabajo remoto, Juan está aburrido —encerrado entre cuatro paredes y mirando a su laptop. Él aprovecha la oportunidad de viajar al Himalaya cuando se levantaron las restricciones de cuarentena.

¡Juan viaja al remoto pueblo de Manali a los pies del Himalaya y empieza a trabajar en un lujoso centro turístico mientras explora el exquisito panorama de la cordillera! Él trabaja desde cafés, a la intemperie y desde su centro turístico en Manali.

¡Mientras Juan disfruta sus exóticas vacaciones con trabajo, sigue haciendo negocios! Trabaja en proyectos de software, incorpora nuevos empleados a su equipo de manera remota, corrige errores en algunos bloques de código y se prepara para el lanzamiento de un producto para el portafolio de SaaS de Zylker.

¿Quién o qué ayuda a Juan con su estilo de vida de trabajo y Nirvana?

Sabe la respuesta: ¡El departamento de TI de Zylker!

¿Pero es fácil para Zylker lograrlo?

¡Definitivamente no!

Verá, mientras Juan disfruta su viaje con trabajo, hay miles de otros empleados trabajando desde sus casas y otros lugares, creando un masivo esfuerzo sobre su infraestructura de TI y procesos existentes.

Esto incluye el darles los recursos correctos de software y hardware, garantizando el funcionamiento de los servicios en la empresa, manteniendo sus recursos tecnológicos resilientes y preparados para el futuro, ¡y dando cuenta de todos sus activos de TI!

Cientos de otras empresas, como Zylker, continúan enfrentando retos en la gestión de servicios como los arriba mencionados y batallan para armar su recién encontrado rompecabezas de ITSM.

Si está interesado en aprender cómo Zylker terminó con un ingenioso motor de ITSM, ¡sigue leyendo!

CAPÍTULO 2

Una plataforma de ITSM lista para trabajar



¿Sabía ..

qué?

La mayoría de los directores y profesionales de TI creen que ITSM es efectiva cuando se hace de manera remota.

Fuente: Encuesta "El estado de la ITSM tras dos años en la pandemia" de ManageEngine



Debido a que toda la fuerza laboral se está volviendo remota, un reto importante para el equipo de TI de Zylker es prestar los servicios correctos a la audiencia correcta. Ya que Juan es un desarrollador de software, requiere acceso a varias herramientas de desarrollo, incluyendo el IDE y un repositorio de códigos on-premise con el que su equipo trabaja.

Adicionalmente, Juan lidera los esfuerzos del equipo para las pruebas de carga de sus aplicaciones prototipo en Amazon AWS. Para esto, requiere instancias de propósito general en Amazon EC2 para realizar una prueba de carga distribuida.

Ahora estos son los requisitos de un desarrollador de software entre miles de empleados con diversos roles. Un comercializador de productos en Zylker, que es amigo de Juan, podría requerir acceso expandido a su herramienta de análisis que controla las visitas a la página, la duración de las sesiones, la inscripción a productos y la conversión de clientes potenciales.

"Su organización se puede adaptar a los marcos y mejores prácticas que abordamos aquí sobre cualquier plataforma de ITSM de su elección".

¡El equipo de TI de Zylker está en un aprieto! Necesita dar estas opciones mediante una solución para la gestión de servicios de TI, pero su software interno de mesa de servicio es inadecuado para manejar las complejidades del trabajo remoto. Además, el software de la mesa de servicio está alojado on-premise y no tiene funciones de SSO.

El equipo propone ideas sobre cómo crear una estrategia para la gestión de servicios que sea:

1. *Escalable*
2. *Segura*
3. *Resiliente*
4. *Fácil de usar*
5. *Lista para el trabajo híbrido*

Ellos deciden que es tiempo de incorporar un robusto proveedor de plataformas de ITSM para ayudarlos a modelar su estrategia de ITSM híbrida. Luego de varias rondas de evaluaciones, demostraciones y RFP competitivos, Zylker escoge ManageEngine ServiceDesk Plus.

2.1 | Hacia una ITSM moderna

Zylker inicia su migración a la nueva herramienta al mapear sus servicios y los varios empleados a los que sirve.

El punto inicial involucra una completa auditoría de todo su portafolio de servicios de TI para identificar los servicios críticos,

Una vez hecho esto, Zylker procede a identificar a los empleados y determinar sus privilegios de acceso para varios servicios de TI.

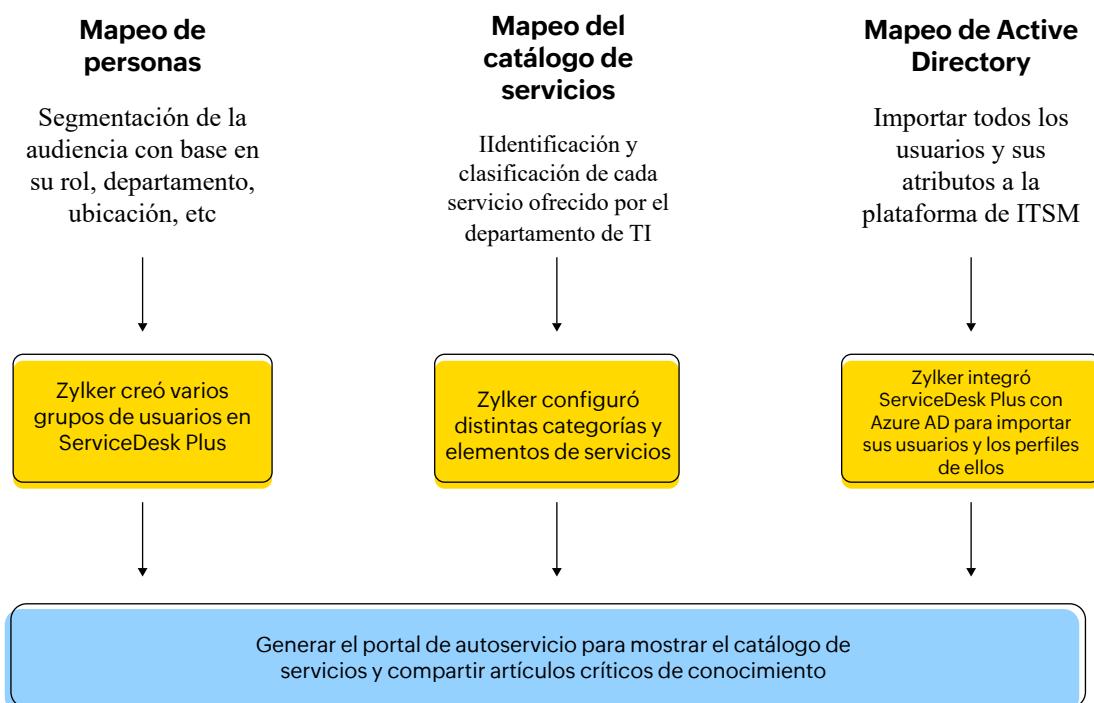


Imagen 2.1: generación de un portal de autoservicio para Zylker

Confía en Microsoft Azure Active Directory para la gestión de acceso dentro de la organización. Usa Azure AD para un inicio de sesión único y MFA en sus aplicaciones en la nube y on-premises.

ServiceDesk Plus se integra con Azure Active Directory out of the box e importa los usuarios de AD en la plataforma de manera eficiente.

The screenshot shows the 'Third Party Integrations' section of the ServiceDesk Plus setup. On the left, there's a sidebar with 'Setup' and 'Apps & Add-ons' sections, with 'Integrations' selected. The main area displays six integration cards:

- Actionable Messages for Outlook**: Complete your help desk tasks without leaving your Outlook mailbox using actionable messages. Status: Enabled.
- Microsoft Azure**: Authorize to import site, department, and other user information during user import from the Azure directory. Status: Enabled.
- Azure AD User Sync**: Synchronize Azure AD users with ServiceDesk Plus at regular intervals. A yellow box says 'Configuration saved. Make sure you verify the configuration before starting AD sync.' Status: Enabled.
- Office 365 Calendar**: Sync technicians' leave information and reminders in ServiceDesk Plus Cloud to Office 365 Calendar and vice versa. Status: Enabled.
- Microsoft Teams**: Leverage Microsoft Teams to supercharge your service desk experience. Create, assign, manage, and resolve your ServiceDesk Plus Cloud requests from within Microsoft teams. Status: Enabled.
- Jira**: Create and link Jira issues to requests from within ServiceDesk Plus. Status: Enabled.

Imagen 2.2: Integraciones corporativas en ServiceDesk Plus

Una vez que los empleados junto con sus cargos, departamentos y atributos están dentro, es hora de hacer que el catálogo de servicios esté activo y en funcionamiento.

Ahora que Zylker se ha vuelto completamente remoto, necesita dar a sus empleados acceso a varias herramientas de colaboración, aplicaciones de SaaS y otro

software. Los empleados también requieren nuevo hardware, como laptops, dispositivos móviles y tablets.

En la cima de esto, Zylker implementa una VPN para ayudar a los desarrolladores remotos como Juan a acceder a su repositorio de códigos fuente. Es un servicio crítico que se debe ofrecer solo a desarrolladores remotos para proteger la integridad de su software.

2.2 | Un esfuerzo para la gestión de servicios en 3 pasos

Paso 1: Una vez Zylker importa los usuarios de Azure AD, crea varios grupos de usuarios para segmentar su audiencia.

The screenshot shows the 'Edit User Group' page in ServiceDesk Plus. The left sidebar has 'Setup' selected under 'Users & Permissions'. The main area shows a user group named 'Software_Devs_Chennai' with the description 'A user group of all developers from Chennai, India'. Below this, there's a search bar with filters: 'Department is Engineering (Chennai)' and 'OR Name is Jake Long, Johann, Mark Dew, Mary Bingham'. At the bottom are 'Save' and 'Cancel' buttons.

Imagen 2.3: Los grupos de usuarios en ServiceDesk Plus ayudan a segmentar a los empleados

Paso 2: Zylker identifica todos los servicios que se ofrecen y los categoriza ampliamente en el catálogo de servicios.

The screenshot shows the 'Service Category' page in ServiceDesk Plus. The left sidebar has 'Templates & Forms' selected under 'Setup'. The main area shows a list of service categories: 'Corporate Website', 'Email', 'Hardware', and 'Internet Access'. The 'Internet Access' category is expanded. Below this is a table titled 'Service Template' with columns 'Service Name', 'Created By', 'Show to Requester', and 'Request Life Cycle'. Five rows are listed, each with a small icon and a brief description. At the bottom are 'Add' and 'Search' buttons.

Imagen 2.4: Categorías de servicios en ServiceDesk Plus

Paso 3: El equipo de TI crea formularios intuitivos con automatizaciones, lo que facilita a los técnicos de TI la recopilación de información exacta. Zylker presenta estos formularios a los grupos de usuarios correctos que son elegibles para solicitar los servicios según los formularios.

Imagen 2.5: Formularios intuitivos y dinámicos en ServiceDesk Plus

¡Y todos están disponibles dentro del portal de autoservicio de Zylker!

Imagen 2.6: El portal de autoservicio de TI en ServiceDesk Plus

Los empleados como Juan que pueden requerir acceso VPN, más almacenamiento de correo o incluso nuevas licencias de SaaS para los miembros de su equipo, pueden simplemente iniciar sesión en la mesa de ayuda de TI de Zylker usando sus credenciales de Microsoft Azure y solicitar los servicios pertinentes.

Zylker también añade varios artículos de conocimiento sobre problemas con VPN, mejores prácticas para el trabajo remoto, reemplazos de laptops y dispositivos móviles, etc., que ayudan a fomentar la adopción del autoservicio, reduciendo una cantidad significativa de tráfico de tickets.

Ahora para gestionar sus operaciones de ITSM, como enrutar tickets, priorizar los críticos y establecer manuales, Zylker aprovecha el motor de automatización de ServiceDesk Plus que consta de:

1. *Reglas de formularios*
2. *Reglas de negocio*
3. *Asignación automática de técnicos*
4. *SLA*

Aprenda cómo estos distintos componentes de automatización ayudan a Zylker a mejorar la sinergia en sus operaciones de ITSM.

CAPÍTULO 3

Deshágase de los molestos trámites con las automatizaciones



¿Sabía ..

que?

Cerca del 60% de los profesionales y directores de TI aceptan que la automatización se abrirá paso cada vez más en la ITSM, ya que se adapta a nuevas formas de trabajar desde la pandemia.

Fuente: Encuesta "El estado de la ITSM tras dos años en la pandemia" de ManageEngine



Antes de la llegada de la pandemia, Juan había solicitado una estación de trabajo para evaluar una nueva función. El proceso era manual, ya que la mesa de ayuda interna previa de Zylker no tenía funciones de automatización.

Aunque convertía los correos electrónicos en tickets, la automatización se detenía ahí. Los técnicos de TI realizaban manualmente todos los otros pasos involucrados en el cumplimiento del servicio. Esto conllevaba una cantidad considerable de tiempo invertido en funciones burocráticas, además de que la experiencia de servicio era mala.

Sin embargo, todos esos problemas son ahora un recuerdo lejano, ya que Juan, relajándose con un café junto al río en el Himalaya, proporciona instancias de AWS EC2 a su equipo rápidamente con ayuda de las automatizaciones.

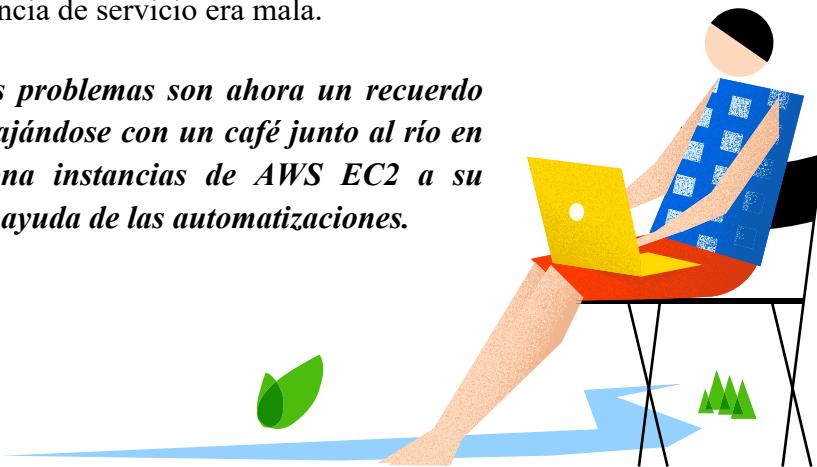


Image 3.1

3.1 | El motor de cumplimiento de servicios, en piloto automático

1. Un formulario dinámico y adaptable:

Para principiantes, la mesa de servicio de TI configura un formulario que se altera dinámicamente con base en las respuestas de Juan, eliminando la necesidad de hacer preguntas una y otra vez.

Las reglas de formularios en ServiceDesk Plus ayudan a Zylker con acciones basadas en condiciones como mostrar, ocultar y exigir cambios, establecer opciones y tareas, ¡e incluso ejecutar scripts dentro de la plantilla del formulario!

He aquí cuán fácil es para Juan llenar el formulario de solicitud:

The screenshot shows a web-based form titled 'Resource Details' for creating an Amazon EC2 instance. The form includes the following fields:

- Amazon EC2 specifications**
 - What is the purpose of a new EC2 instance? (dropdown menu: Load test of prototype apps)
 - Choose the AWS Region in which you want to provision the EC2 server (dropdown menu: Asia Pacific (Singapore))
 - Choose an Amazon Machine Image (dropdown menu: Amazon Linux AMI 2021.09.1(HVM) SSD Vol...)
- Choose EC2 instance type
 - General Purpose - t2.micro
 - General Purpose - t2.nano
 - General Purpose - t2.small
 - General Purpose - t2.medium
 - General Purpose - t2.large
- Buttons at the bottom: Add Request, Reset, Cancel.

Imagen 3.2: Las reglas de formularios en ServiceDesk Plus infunden automatizaciones en los formularios de solicitudes

2. Gestión automatizada de la carga laboral

Una vez se crea la solicitud, el motor de enrutamiento de ServiceDesk Plus asigna los tickets de Juan al técnico con la menor carga laboral. La asignación automática de técnicos en ServiceDesk Plus maneja la gestión de la carga laboral con base en uno de tres algoritmos: Round Robin, equilibrio de carga e inteligencia artificial.

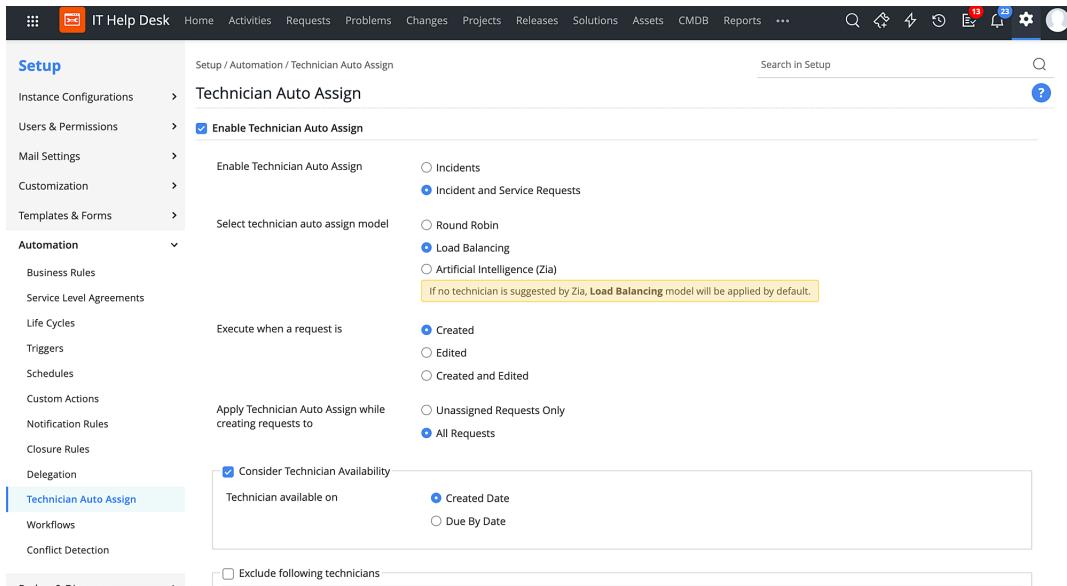


Imagen 3.3: Gestión automatizada de la carga laboral en ServiceDesk Plus

De esta forma, Zylker es capaz de garantizar que ningún ticket permanece sin atender, ya que los técnicos asignados al ticket reciben notificaciones emergentes dentro de ServiceDesk Plus, alertas en su chatbot de Teams y tarjetas procesables a su buzón de Outlook.

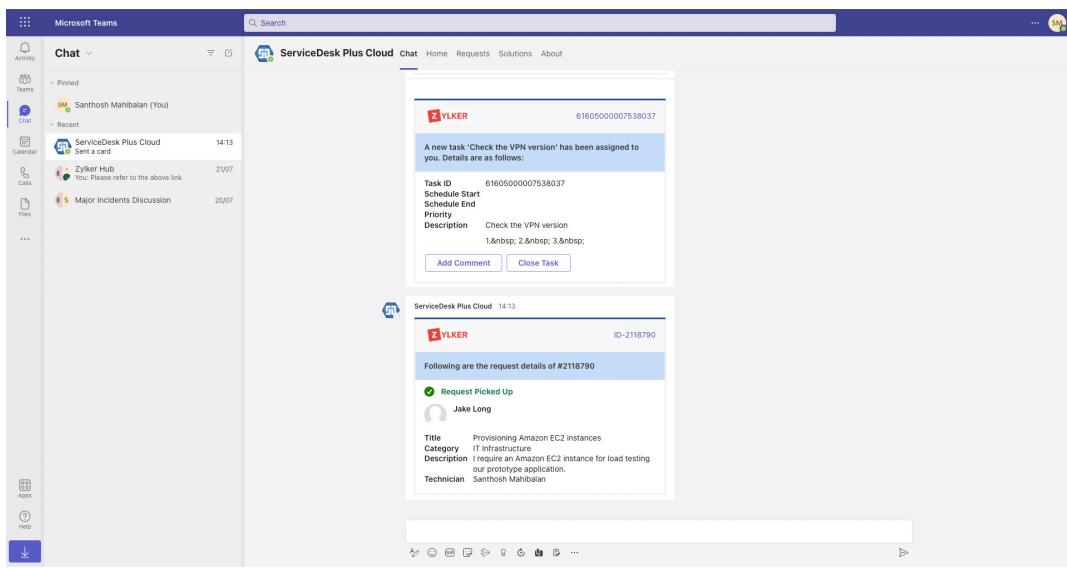


Imagen 3.4: Comunicación multifuncional mediante distintas aplicaciones

Esta comunicación automatizada en todos los canales abarca todo el flujo de trabajo de los tickets, justo desde su creación hasta su cierre.

3. Supervisión del cumplimiento de los servicios

Tan pronto como se crea el ticket, un SLA predefinido empieza a funcionar y define objetivos de tiempo específicos para que el técnico responda y cumpla con el ticket.

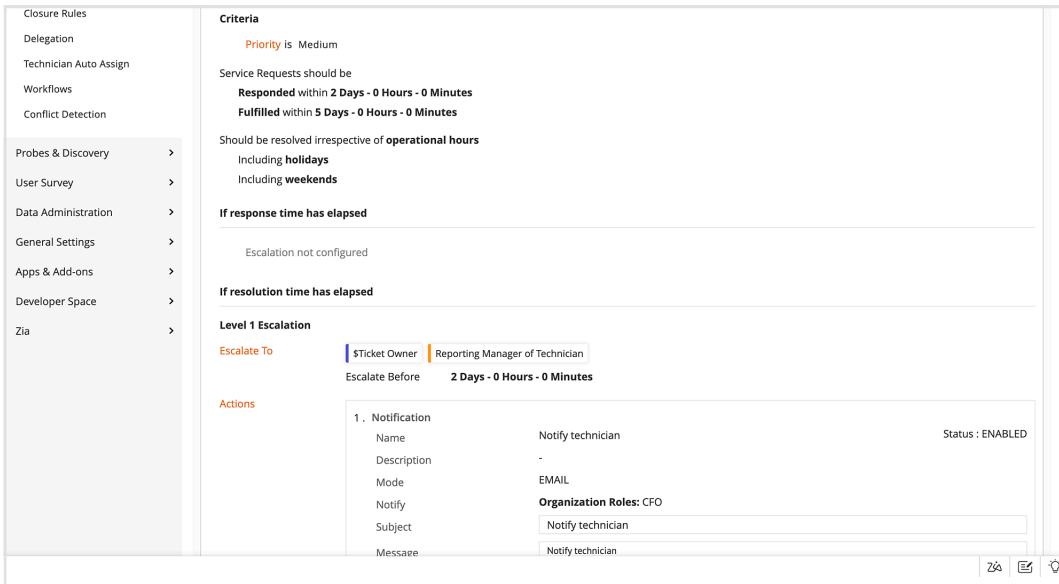


Imagen 3.5: SLA basados en condiciones y escalamientos en ServiceDesk Plus

Zylker asume un método proactivo ante violaciones de los SLA al escalar la solicitud de instancias de EC2 ¡dos días antes del objetivo de cumplimiento! El técnico recibe una notificación y la prioridad de la solicitud de servicio salta de media a alta.

Estas automatizaciones pueden apresurar a un técnico para que acelere el proceso de aprovisionamiento de las instancias de AWS al crear tareas y delegarlas a los equipos correspondientes.

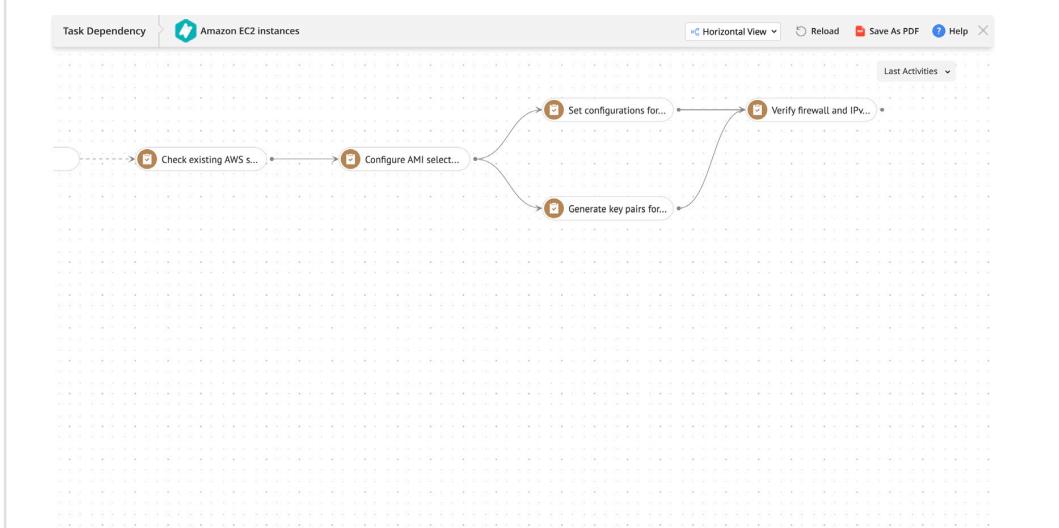


Imagen 3.6: Gestión de tareas en ServiceDesk Plus

4. Mantener la supervisión organizacional

Ya que Zylker sigue una política estricta alrededor del cumplimiento de servicios debido a obligaciones financieras y de cumplimiento, el director de alertas de Juan debe mantenerlo informado. La mesa de servicio de TI de Zylker configura automatizaciones basadas en condiciones para enviar notificaciones al director de Juan, Andrea, sobre la solicitud de instancias de EC2.

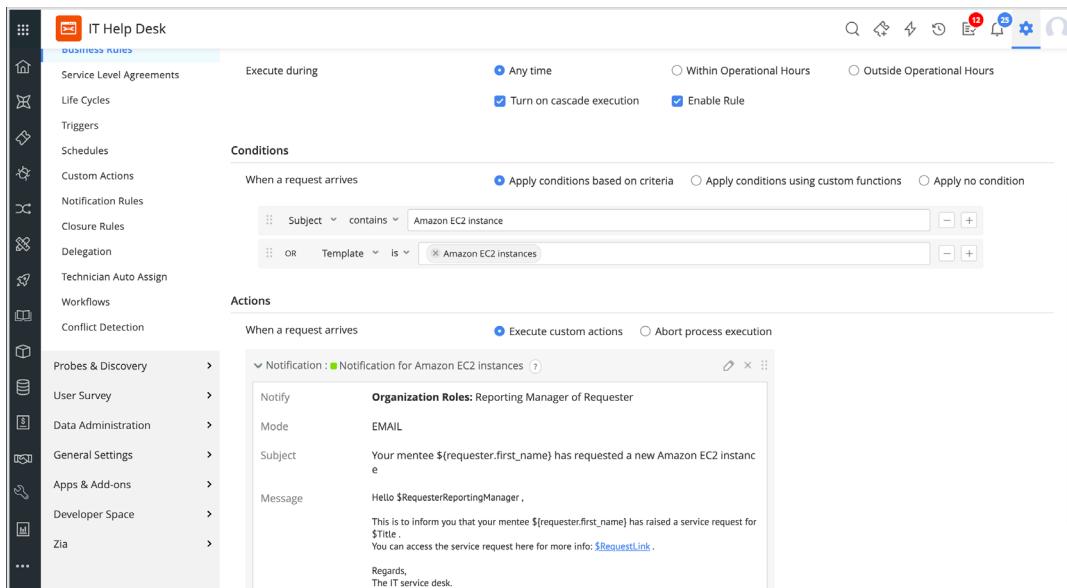


Imagen 3.7: Reglas de negocio para automatizar funciones burocráticas

Andrea también recibe una solicitud automatizada para la aprobación, lo que ayuda a mantener una supervisión de alto nivel sobre los servicios críticos y su prestación.

Zylker también garantiza que la asignación de un técnico al ticket siga el flujo de trabajo de aprobación.

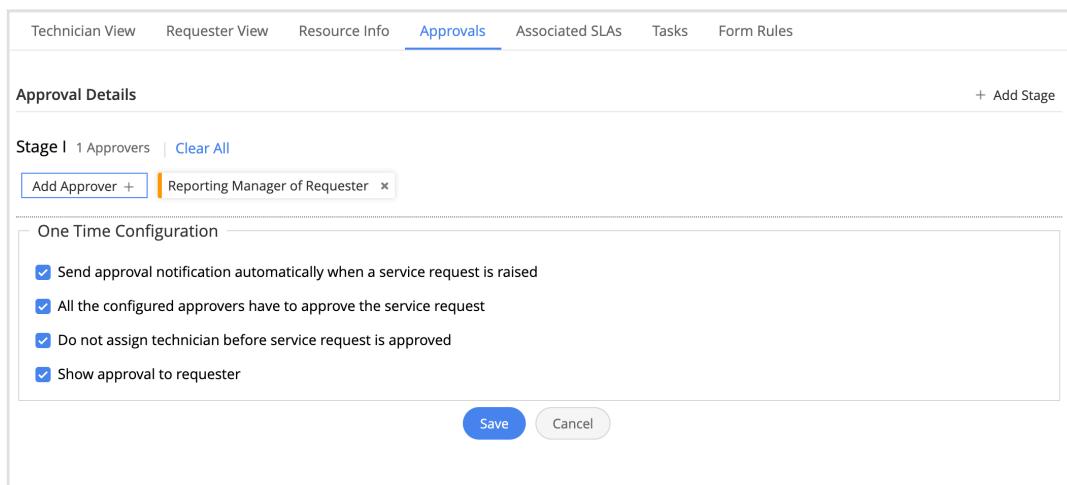


Imagen 3.8: Aprobaciones en varias etapas

5. Experiencias excepcionales para los empleados

Una vez completada la tarea, el técnico verifica con Juan en Microsoft Teams que las instancias de EC2 están establecidas de conformidad con sus expectativas. Ellos piden a Juan cerrar la solicitud.

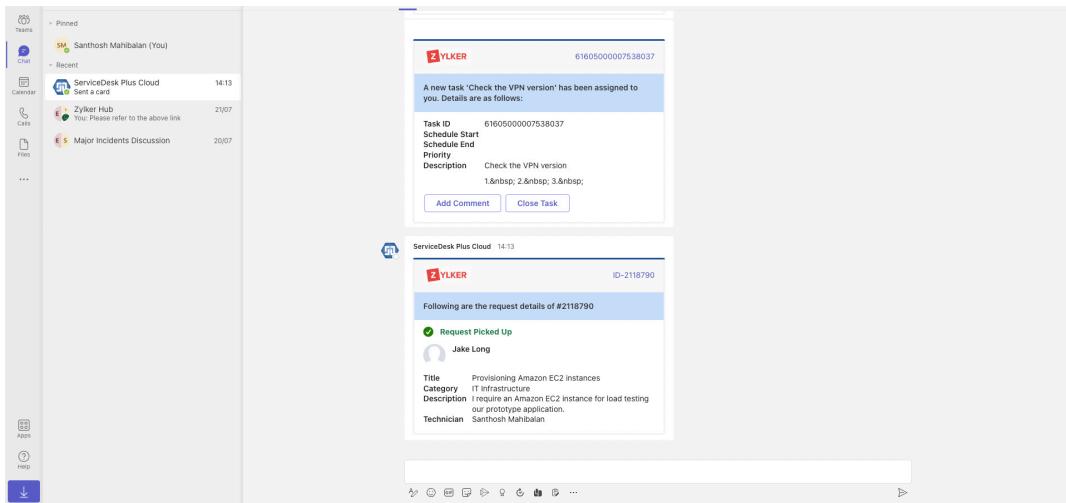


Imagen 3.9: La aplicación de ServiceDesk Plus dentro de Microsoft Teams

Pero, qué lástima, nuestro Juan está afuera viendo los glaciares en Manali y olvidó cerrar el ticket.

Bien, ¡el técnico está tranquilo! Las reglas de cierre en ServiceDesk Plus ayudan a Zylker a cerrar un ticket resuelto automáticamente si el solicitante no toma acciones.

Confirm User Acknowledgment

Do you want to prompt a confirmation message to technician asking if user has acknowledged the resolution?

Yes, prompt a message before resolving the request
 No, don't prompt a message

Request Closing Process

Manual Closure
 Automated Closure
Close resolved requests after days

In Automatic Closure mode:

- Technicians will be prompted to enter the resolution details when they mark the request as **Resolved**. These details will be considered if the request is automatically closed.
- The requester is notified by email after the request is marked as **Resolved**. The requester can close or reopen the request as directed in the email.
- If the requester takes no action, the request is automatically closed after the specified number of days.

Closing Requests Associated with Task

When all the associated tasks are completed, Move the request status to

Imagen 3.10: Reglas de cierre para validar el cumplimiento de tickets

¡La travesía de cumplimiento de servicios en Zylker ahora se ejecuta en piloto automático, ayudando a los técnicos y a los usuarios a ahorrar tiempo valioso!

La mesa de servicio de TI de Zylker reconoce la importancia de discernir la calidad de la experiencia de los empleados. Además de controlar sus métricas operativas, aprovechan las encuestas de satisfacción para medir y refinar continuamente las experiencias de sus empleados.

The screenshot shows a survey titled "CSAT Survey" with the following questions:

1. How satisfied were you with the overall time your technician took to resolve the incident? A scale from 1 to 10 with emoji icons corresponding to each number, ranging from a neutral face to a smiling face with heart eyes.
2. How would you rate the quality of communication of the IT Services team? A scale from 0 to 10 with labels "Very dissatisfied", "Decent", and "Very satisfied".
3. Rate your satisfaction with our product/service in the following categories: (This question is partially visible at the bottom of the screen.)

Imagen 3.10: Encuestas sobre la experiencia de los empleados

¡He aquí un resumen de cómo luce todo el episodio de cumplimiento del servicio!

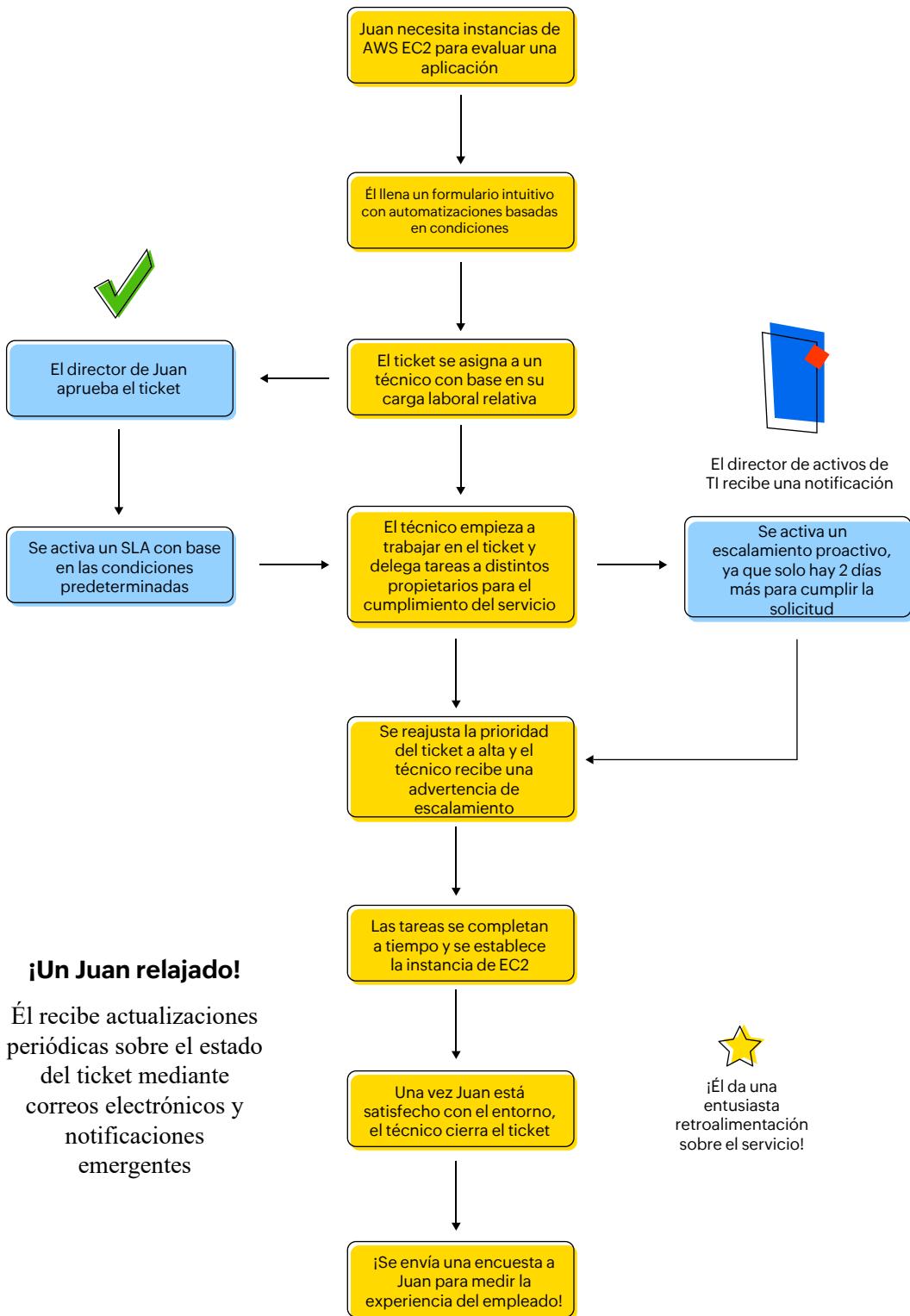


Imagen 3.11: Marco de cumplimiento de servicios listo para entornos híbridos de Zylker

CAPÍTULO 4

Un portal para servirles a todos



4.1 | Un complicado proceso de incorporación de empleados

2021: Mientras Juan explora las regiones remotas del Himalaya, la dirección de Zylker toma algunas decisiones importantes. Su CEO cree que es tiempo de evolucionar del trabajo remoto y adaptar tres modelos de trabajo distintos.

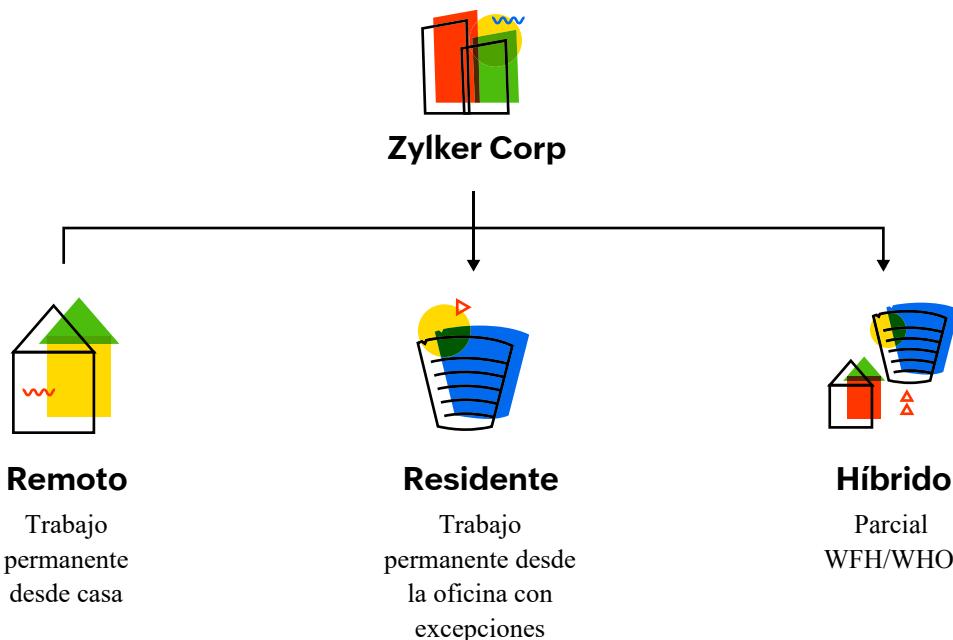


Imagen 4.1: Nuevos modelos de trabajo de Zylker

Los nuevos modelos de trabajo de Zylker son el resultado de contratar nuevos empleados para sus oficinas alrededor del mundo. Planea incorporar nuevos empleados en cualquiera de los tres modelos de trabajo, según los requisitos del equipo y la preferencia de los empleados.

Juan opta, previsiblemente, por el modelo de trabajo remoto y planea expandir su equipo debido al aumento en la carga laboral.

La mesa de servicio de TI está preocupada por la posibilidad de incorporar empleados en estos tres modelos debido a sus experiencias de trabajo previas a la pandemia con varios departamentos.

Antes de la pandemia, otros departamentos de servicios empresariales como RR. HH., Finanzas e Instalaciones tenían sus propios microcosmos y no se desempeñaron bien con sus marcos de procesos de TI. Sus herramientas eran dispares, estaban desconectadas y los departamentos trabajaban en silos muy frecuentemente.

Una vez más, el departamento de TI está confundido sobre cómo tratar con esta nueva complejidad: un flujo de trabajo para la incorporación de empleados multi capa.

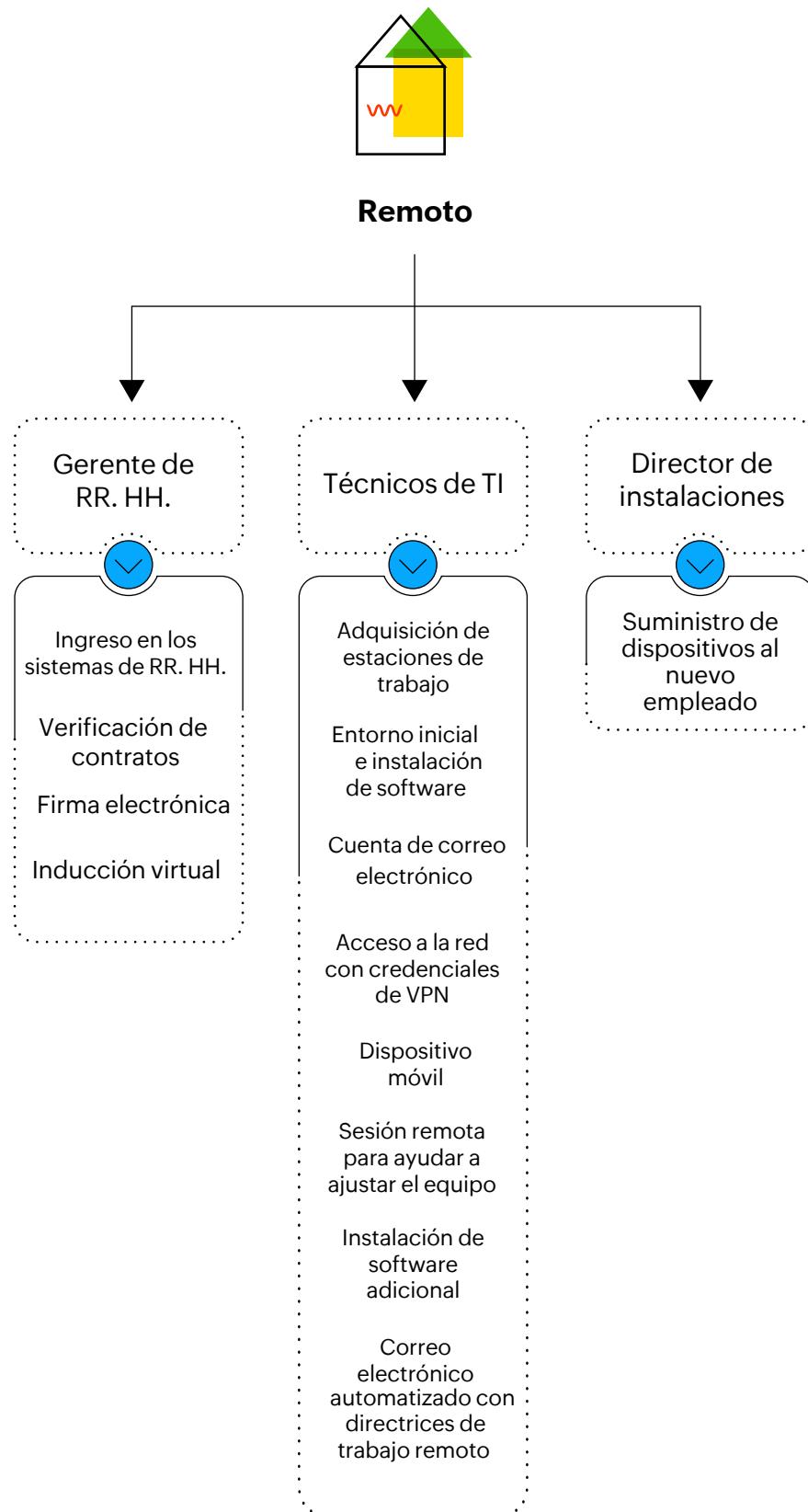


Imagen 4.2: Un complicado proceso de incorporación de empleados (a)

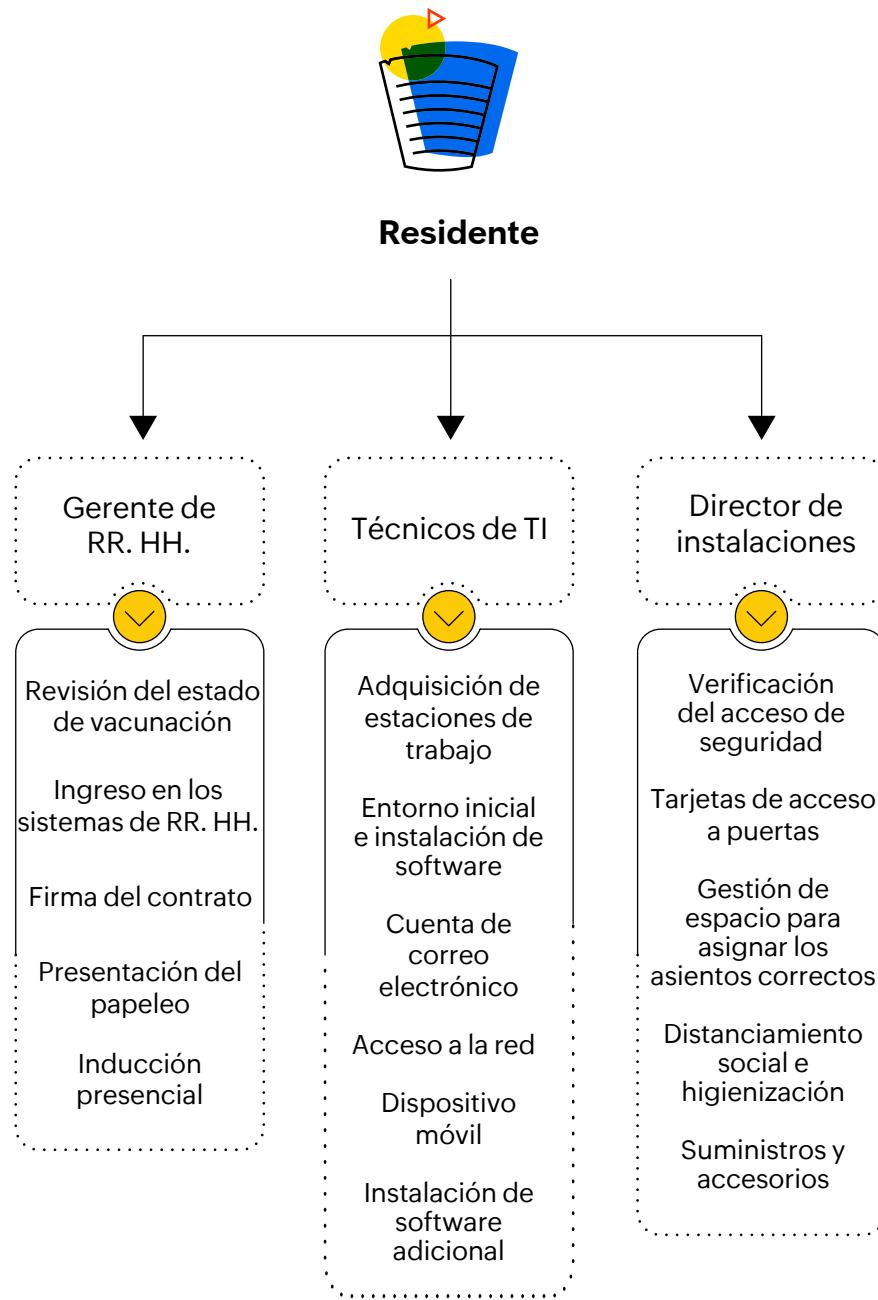


Imagen 4.2: Un complicado proceso de incorporación de empleados (b)

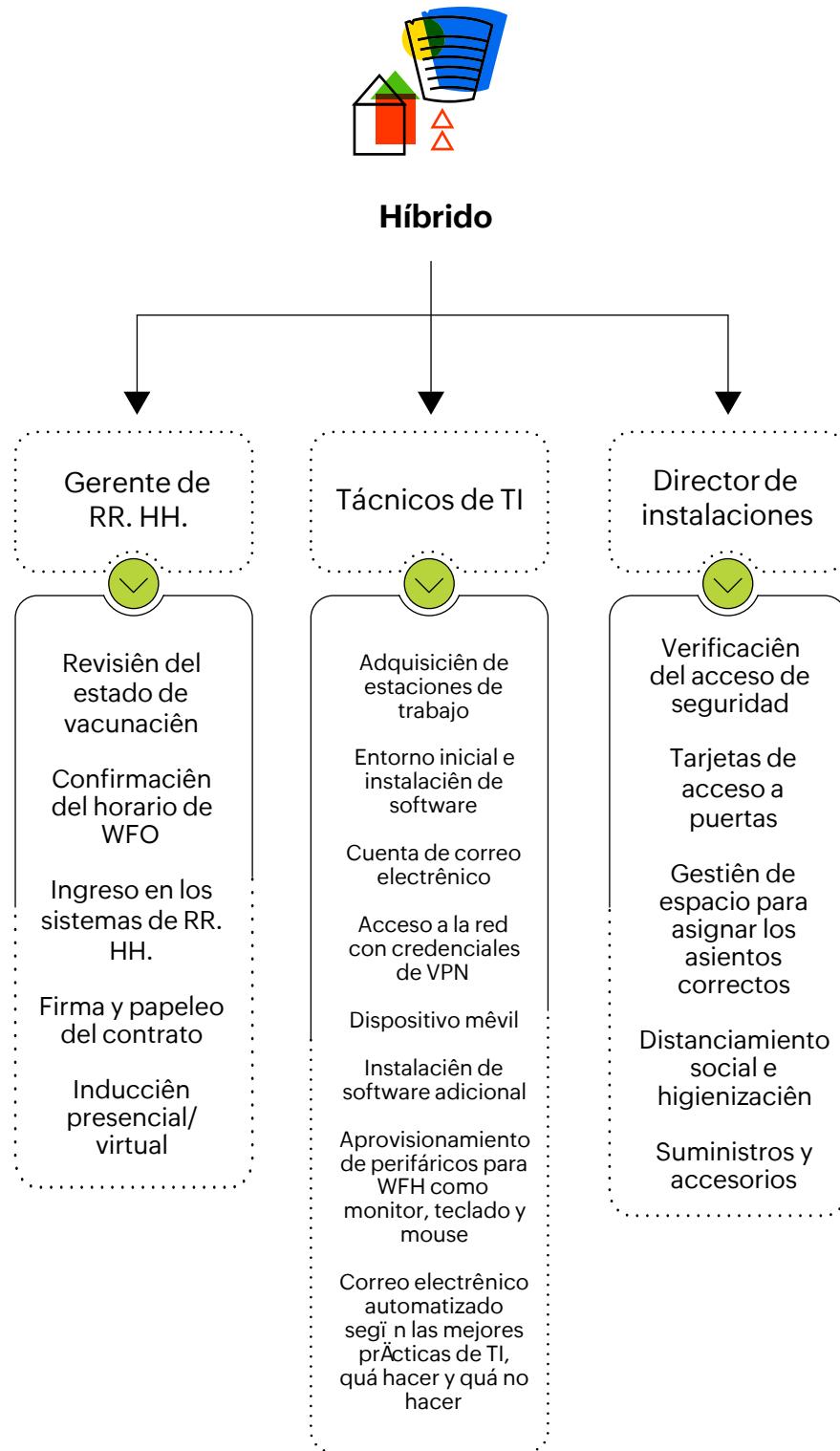


Imagen 4.2: Un complicado proceso de incorporación de empleados (c)

Pero los equipos de implementación y éxito del cliente en ManageEngine vienen al rescate de Zylker y los introduce en la ESM en ServiceDesk Plus.

Una plataforma de ESM ayuda a Zylker a juntar cada departamento de servicios empresariales en una plataforma única para la gestión de servicios, unificando la TI y la prestación de servicios empresariales de Zylker. Y, como cereza del pastel, estos departamentos adyacentes de TI pueden aprovechar los flujos de trabajo y las mejores prácticas adoptadas por la TI de Zylker y aplicarlas a sus propias operaciones únicas.

4.2 | Marco híbrido de incorporación de empleados en Zylker

Paso 1: Luego de demostrar el valor de una plataforma única para la gestión de servicios a los líderes de los departamentos de RR. HH., Instalaciones y Finanzas, TI recibe la aprobación ejecutiva para traer la ESM a Zylker.

Estos crean nuevas mesas de servicio para los departamentos de servicios empresariales, cada una con datos y procesos autónomos.

Toma menos de un minuto crear estas nuevas instancias en la plataforma de ServiceDesk Plus e importar sus empleados como usuarios finales en las correspondientes mesas de servicio. (Nótese que un director de TI puede ser un usuario final con respecto a las mesas de servicio de RR. HH. e Instalaciones.)

Service Desk Instances		IT Help Desk		HR Help Desk		Facilities Desk	
URL NAME	itdesk	TYPE	IT HelpDesk	URL NAME	hr4help	TYPE	HR HelpDesk
TIME ZONE	(GMT 5:30) India Standard Time(IST)	OWNER	santhosh@myservicedeskplus.com	TIME ZONE	(GMT 5:30) India Standard Time(Asia/Kolkata)	OWNER	santhosh@myservicedeskplus.com
ACCESS PERMISSIONS	Everyone in the organization	ACCESS PERMISSIONS	Everyone in the organization	ACCESS PERMISSIONS	Everyone in the organization	ACCESS PERMISSIONS	Everyone in the organization
Go to Instance		Go to Instance		Go to Instance		Go to Instance	
Travel Help Desk		Finance Desk		Vendor instance			
URL NAME	travel	TYPE	Facilities Desk	URL NAME	facilitiesdesk	TYPE	IT HelpDesk
TIME ZONE	(GMT 5:30) India Standard Time(Asia/Kolkata)	OWNER	santhosh@myservicedeskplus.com	TIME ZONE	(GMT 5:30) India Standard Time(Asia/Kolkata)	OWNER	santhosh@myservicedeskplus.com
ACCESS PERMISSIONS	Everyone in the organization	ACCESS PERMISSIONS	Everyone in the organization	ACCESS PERMISSIONS	Everyone in the organization	ACCESS PERMISSIONS	Users with permission for this instance
Go to Instance		Go to Instance		Go to Instance		Go to Instance	

Imagen 4.3: Una mesa de servicio empresarial de inicio rápido

Paso 2: El departamento de TI asigna un propietario a cada mesa de servicio y proceden a capacitarlos sobre cómo ajustar plantillas, automatizaciones, flujos de trabajo y otras configuraciones de gestión de servicios que TI ha logrado.

He aquí algunos servicios ofrecidos por el Departamento de Instalaciones:

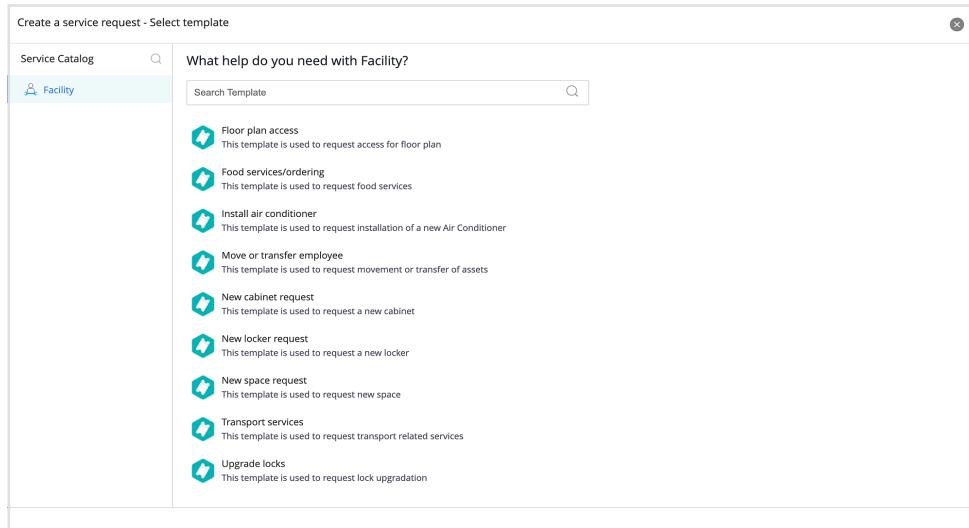


Imagen 4.4: El catálogo de servicios de instalaciones

Paso 3: El CIO de Zylker decide personalizar el portal empresarial con artículos de conocimiento y widgets que pueden ayudar a los empleados con el autoservicio alrededor de varios temas como entorno de VPN, reclamos de seguros, concienciación sobre COVID-19, planes de distribución de asientos, etc.

El departamento de TI personaliza rápidamente el portal empresarial con la ayuda de un editor

de HTML out-of-the-box, personalizando la prestación de servicios empresariales.

Una vez que todos los departamentos han configurado sus ofertas de servicios y flujos de trabajo únicos, es tiempo de introducir la ESM a los empleados de Zylker, especialmente Juan, ya que está paralizado por una escasez de talento en su equipo y desea incorporar un candidato tan pronto como sea posible.

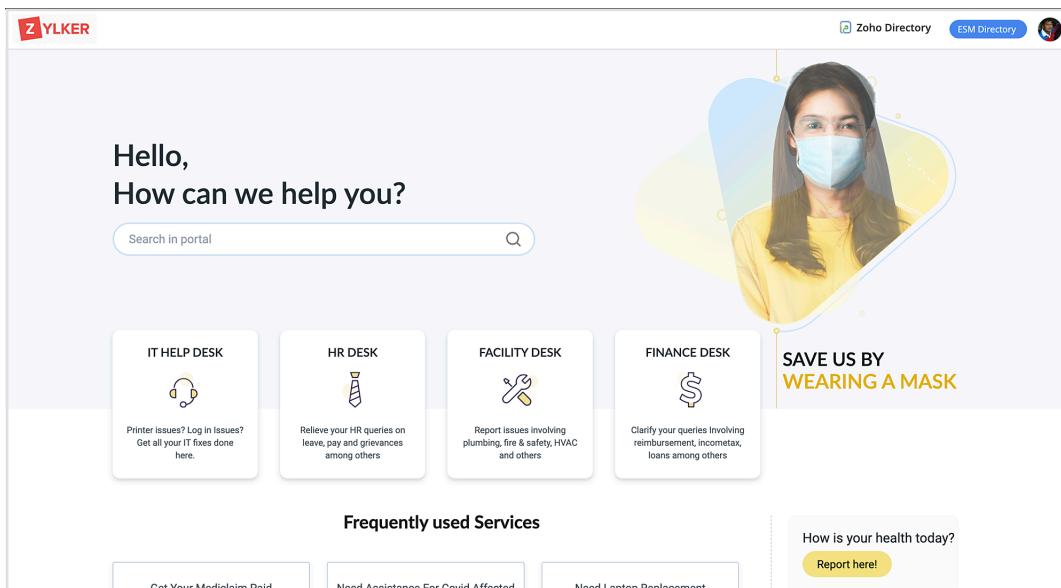


Imagen 4.5: Un portal de ESM personalizado

Paso 4: El portal de ESM es un éxito instantáneo. Juan encuentra fácil acceder al servicio de incorporación de la mesa de servicio de RR. HH. y llena rápidamente el formulario para crear una solicitud de incorporación.

Imagen 4.6: El formulario para la incorporación de empleados en ServiceDesk Plus

Paso 5: Una vez que la solicitud de incorporación llega al departamento de RR. HH., sus asociados empiezan el cumplimiento de servicios sin perder un paso. Bien, ¡cómo no hacerlo, si todo se mapea visualmente!

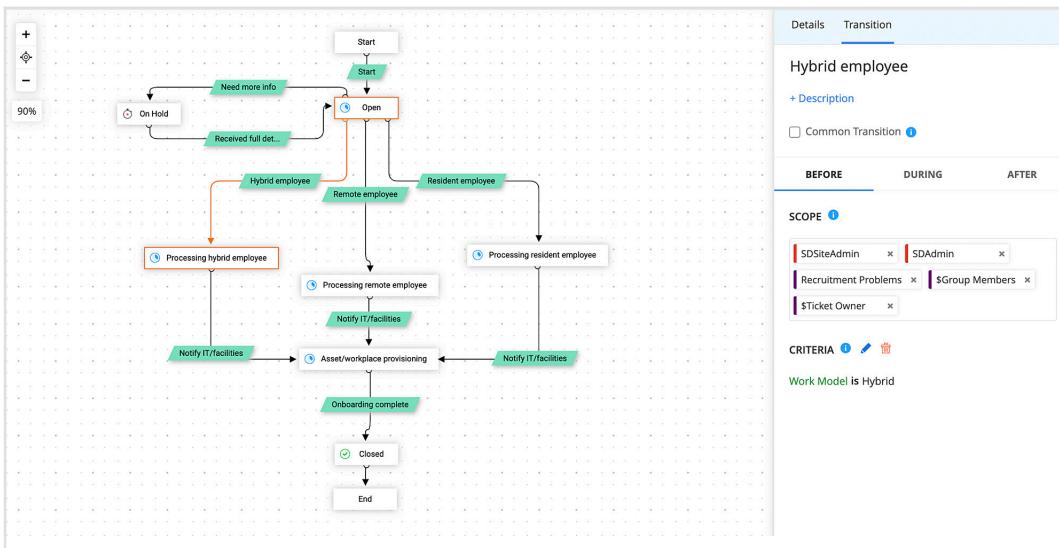


Imagen 4.7: Manual de incorporación de empleados en Zylker como un ciclo de vida en ServiceDesk Plus

Zylker reconoce la necesidad de documentar sus manuales de incorporación de empleados dentro de la plataforma de gestión de servicios, ya que involucra varias dependencias y equipos múltiples trabajando para prestar el servicio.

El equipo de RR. HH. crea un flujo de trabajo utilizando ciclos de vida de solicitudes en ServiceDesk Plus e infunde automatizaciones en él.

Por ejemplo, el flujo de trabajo de incorporación guía a los asociados de RR. HH. con botones de transición. Estos botones son visibles con base en el alcance definido en el ciclo de vida.

Como puede ver en este ticket, solo el botón de **Empleado híbrido** es visible, mientras que el flujo de trabajo contiene dos más llamados **Empleado remoto** y **Empleado residente**.

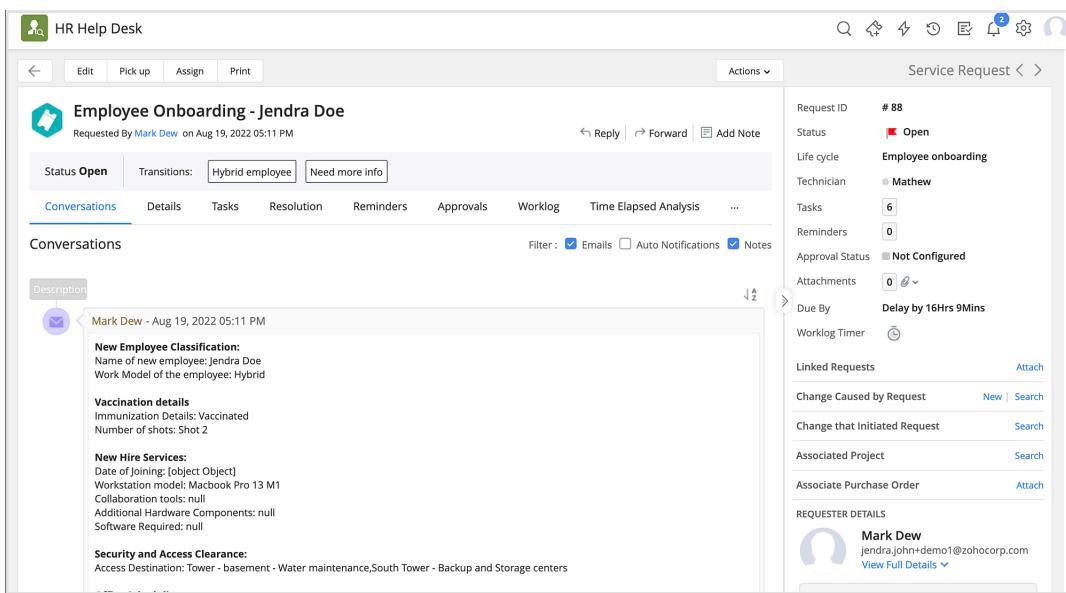


Imagen 4.8: Ticket de incorporación para el nuevo empleado de Juan

Zylker ha restringido la visibilidad de estas transiciones al especificar criterios de alcance que tienen en cuenta el modelo de trabajo seleccionado por el solicitante.

Estas verificaciones condicionales y automatizaciones priorizan el cumplimiento de los procesos en cada departamento de servicios empresariales en Zylker, ya sea TI, RR. HH. o Instalaciones.

Paso 6: Una vez que el colaborador de RR. HH. inicia el proceso de incorporación, también notifica a los departamentos de TI e Instalaciones desde el ticket.

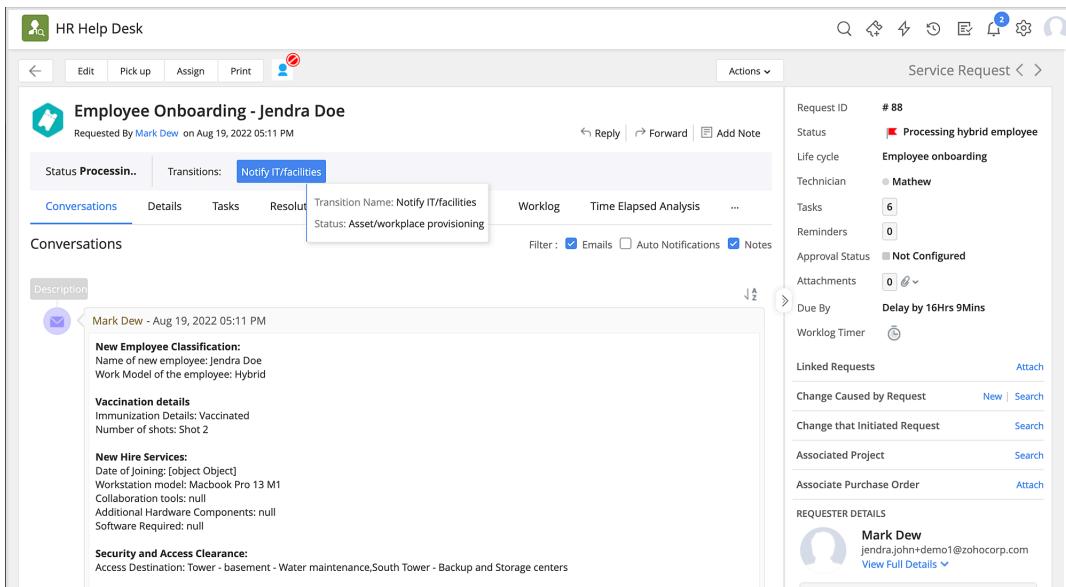


Imagen 4.9: El asociado de RR. HH. hace clic en el botón de transición para notificar a los departamentos de TI e instalaciones

Inmediatamente esto conlleva la creación de tickets secundarios en las mesas de servicio de TI y de Instalaciones gracias a automatizaciones de código bajo invocadas por el departamento de TI de Zylker que llevan la información pertinente a las otras mesas de servicio.

Imagen 4.10: Los tickets secundarios que están vinculados al ticket principal en la mesa de servicio de RR. HH.

De esta forma Zylker establece un flujo de trabajo de inscripción interfuncional que junta varios departamentos, mientras que se eliminan los silos que antes eran la norma.

Paso 7: Tan pronto como el departamento de TI recibe el ticket secundario, verifica la información llevada del departamento de RR. HH. El nuevo ticket tiene un enlace al ticket principal en la mesa de servicio de RR. HH.

Ahora, todo lo que el equipo de TI necesita hacer es crear un nuevo usuario en AD de Zylker y suministrar el hardware y software correcto para el más reciente miembro de Juan. Para lograr esto, el equipo de TI ha integrado la plataforma de gestión de servicios con otras aplicaciones para la gestión de TI como ManageEngine ADManger Plus y Mobile Device Manager Plus.

Estas funciones ayudan a Zylker a orquestar varias operaciones de TI como gestión de usuarios y de endpoints desde dentro del ticket de incorporación.

La elección de Zylker de una plataforma de ITSM que se integra nativamente con aplicaciones corporativas y de TI ayuda a lograr los flujos de trabajo corporativos de TI que de otra forma eran demasiado complejas de implementar.

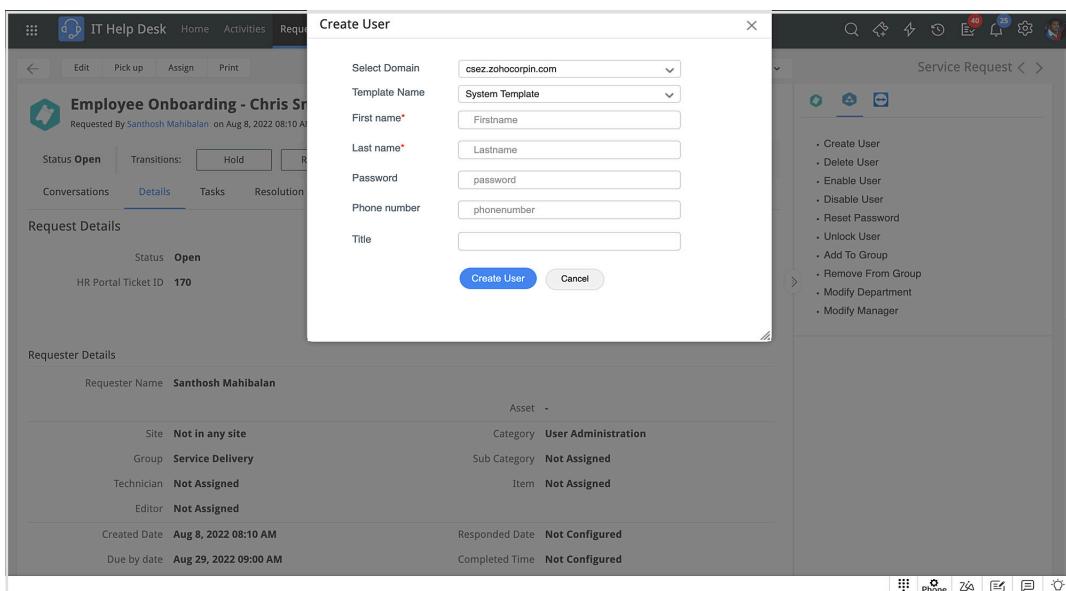


Imagen 4.11: El técnico de TI crea un nuevo usuario en AD utilizando la integración de ADManger Plus

Paso 8: Mientras tanto, ¡demos un vistazo a lo que la mesa de servicio de Instalaciones está tramando! Mientras que el equipo de Instalaciones no tenía muchas cosas en su lista de quehaceres para empleados remotos, cuando se trata del trabajo remoto, sus platos están llenos.

Al levantarse las restricciones de cuarentena, varios equipos están volviendo a sus lugares de trabajo.

De acuerdo con Statista, el trabajo remoto alcanzó su nivel más bajo en abril de 2022 con solo 7,7% de estos empleados en EE. UU. que decían que trabajaban de manera remota debido a la pandemia. Esta transición marcó el inicio del "Gran retorno" a los lugares de trabajo.

(Juan podría trabajar desde el Himalaya, pero también reconoce que algunos miembros de su equipo prefieren trabajar de forma híbrida).

Por tanto, ¿qué implica todo esto para la gestión del lugar de trabajo?

¡Una escasez masiva de espacio ya que la fuerza laboral vuelve a sus oficinas!

¿Zylker tiene un plan de acción para evitar esto? Sí.

La plataforma de ESM de Zylker ofrece un módulo dedicado a la gestión del espacio para la mesa de servicio de Instalaciones. Dentro de esta plataforma, han visualizado todas las instalaciones de oficinas distribuidas en el país en un modelo de árbol jerárquico.

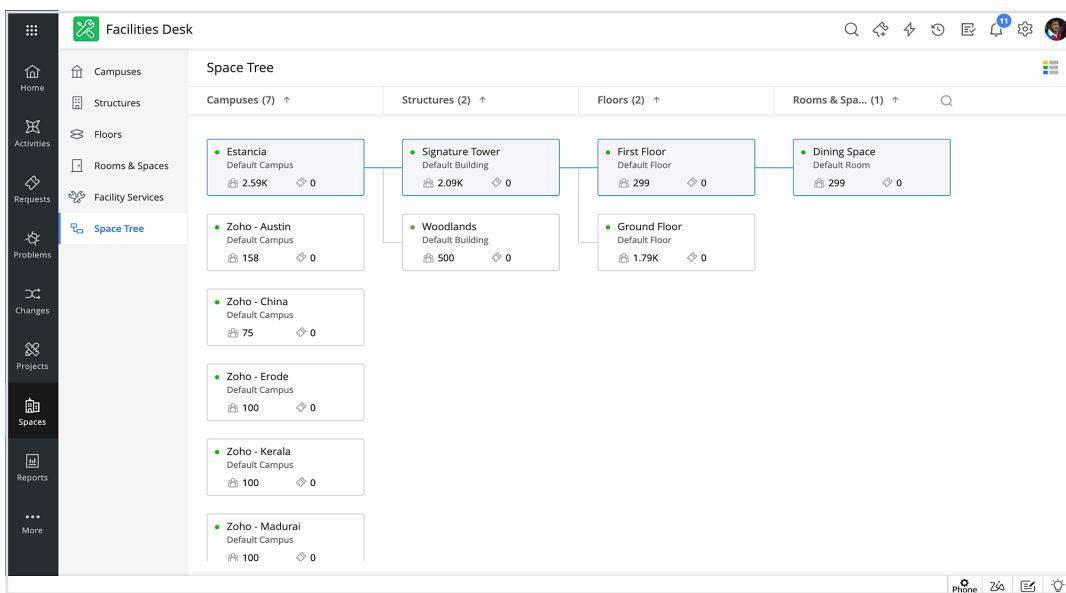


Imagen 4.12: Gestión de espacio para visualizar el espacio de las instalaciones, gestionar servicios y optimizar el uso del espacio

La gestión del espacio les permite mapear servicios e instalaciones ofrecidos por el departamento de Instalaciones a espacios individuales en sus plantas.

Una vez que la solicitud de incorporación de Juan llega, el técnico de Instalaciones asocia la solicitud al espacio laboral donde se encuentra el equipo de Juan, luego de validar las tasas de ocupación.

The screenshot shows the 'Room / Space' details for a 'Conference hall'. The left side has a navigation sidebar. The main area shows the room's details: Room Name (Conference hall), Campus (Estancia), Description (-), Building (Signature Tower), Partitionable (Yes), Floor (Ground Floor), Status (Active), Total Capacity (1000), Supervisors (-), Floating Capacity (No), Room Type (Default Room), Available Capacity (1000), Created By (Santhosh Mahibalan), Created Time (Jun 10, 2022 09:31 AM), Last Updated By (Santhosh Mahibalan), Last Updated Time (Jun 10, 2022 01:57 PM), and Amenities (Fire Safety, WiFi Access, Projector). To the right is a sidebar with 'ROOMS & SPACES PHOTOS' showing a photo of the conference hall, and sections for Associations, Documents, and History. The associations section lists the room's site (Guduvancherry), campus (Estancia), building (Signature Tower), floor (Ground Floor), total capacity (1000), occupied capacity (0), and status (Active).

Imagen 4.13: Control de las tasas de ocupación y tickets asociados a espacios individuales

Paso 9: Mientras que los equipos de TI e instalaciones se apresuran a realizar la incorporación, el departamento de RR. HH. también lo hace, completando su propio conjunto de tareas como ayudar a crear cuentas bancarias, extender la cobertura de un seguro, ingresar a un nuevo empleado en las nóminas, etc.

Zylker aprovecha scripts de código bajo y API para conectar la mesa de servicio a HRMS y las herramientas de colaboración que aceleran el proceso de incorporación de RR. HH. para el nuevo empleado.

```

Setup / Developer Space / Custom Functions
Edit Custom Function: Trigger (or) Life cycle Action for Requests
Custom Function Name * Custom Function - Employee Onboarding
Description
Applies To Requests
Note: The custom function should return a "void" value
Custom
void Custom_Function__r--Employee_Onboarding(Map<String, Object> requestObj, Map<String, Object> context) {
    String template = requestObj.get("template").get("name");
    if("Employee onboarding".equalsIgnoreCase(template)) {
        String subject = requestObj.get("subject");
        String template_in_new_portal = "Employee Onboarding";
        String portal1 = "itdesk";
        String portal2 = "facilitiesdesk";
        String resource_param_itdesk = null;
        String resource_param_facilitiesdesk = null;
        /* HR Dept Resources*/
        String name_of_new_hire = requestObj.get("resources").get("res_622210000000930197").get("qstn_select_6222100000009301");
        String emergency_no_of_new_hire = requestObj.get("resources").get("res_62221000000093031").get("qstn_text_62221000000093021");
        String mobile_no_of_new_hire = requestObj.get("resources").get("res_62221000000093031").get("qstn_text_62221000000093027");
        String location_of_new_hire = requestObj.get("resources").get("res_62221000000093031").get("qstn_select_622210000000427019");
        String department_of_new_hire = requestObj.get("resources").get("res_62221000000093031").get("qstn_select_622210000000427031");
        String role_of_new_hire = requestObj.get("resources").get("res_62221000000093031").get("qstn_select_62221000000427043");
        String workstation_name = requestObj.get("resources").get("res_62221000000093059").get("qstn_select_62221000000093033");
        String type_of_workstation = requestObj.get("resources").get("res_62221000000093059").get("qstn_select_62221000000427079");
        String hardware_reqd = requestObj.get("resources").get("res_62221000000093059").get("qstn_check_62221000000427089");
    }
}

```

Imagen 4.14: Funciones personalizadas que dan extensibilidad de código bajo a la plataforma de ITSM

La decisión de Zylker de pasar a una plataforma unificada para la gestión de servicios rinde abundantes dividendos, ya que da un estándar consistente de prestación de servicios en la empresa. Con un plan repetible que abarca todos los departamentos y aplicaciones, Zylker ahora incorpora docenas de empleados simultáneamente sin problemas.

¿Qué ocurre en cuanto al más reciente miembro del equipo de Juan?

¡Su primer contacto con la afamada experiencia de Zylker es excelente y busca dar lo mejor en los años por venir!

Si piensa que el marco de incorporación de Zylker puede ser simplemente lo que está buscando, ¡he aquí un flujo de trabajo resumido que puede implementar en su organización!

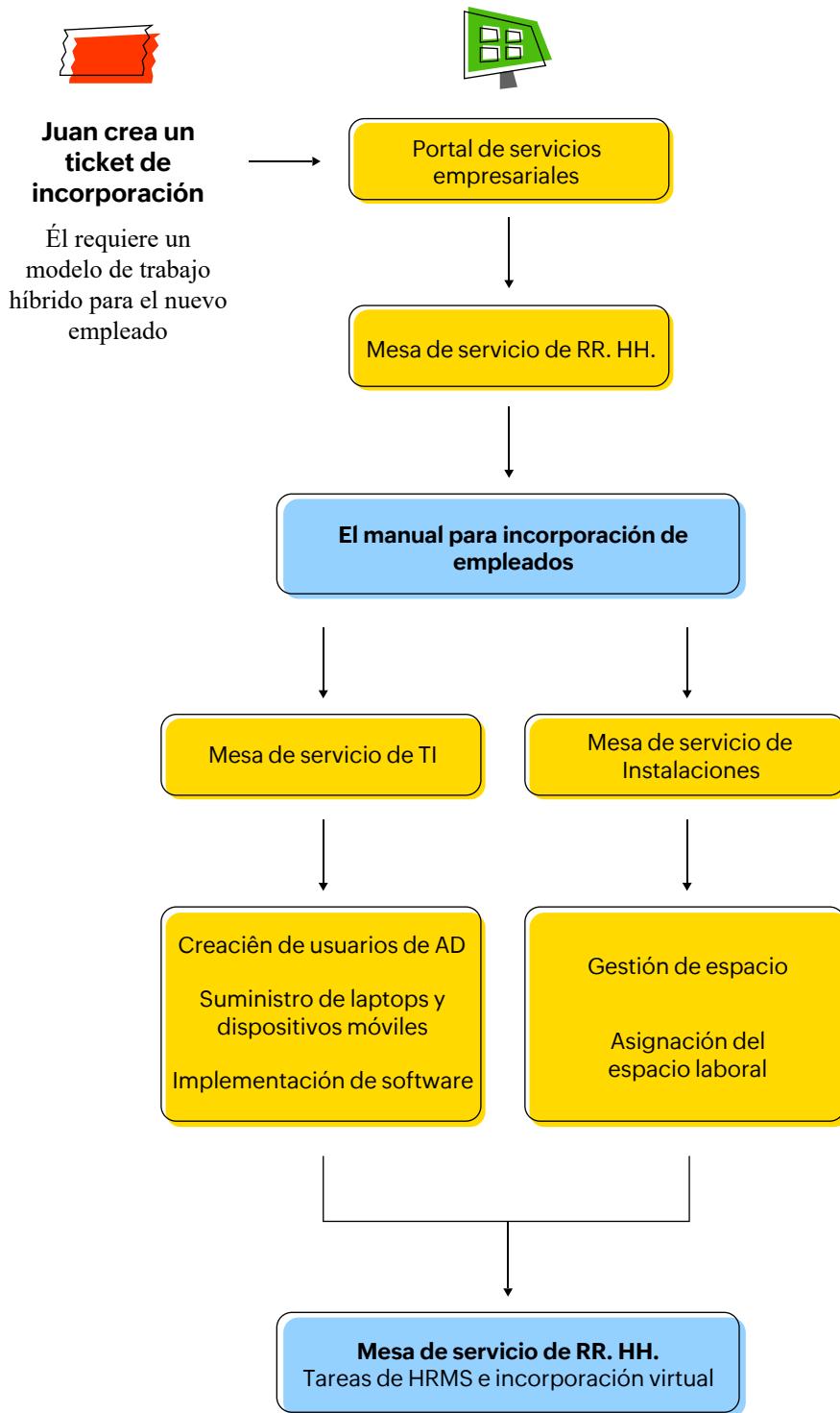


Imagen 4.15: Flujo de trabajo simplificado para la incorporación de empleados de Zylker

CAPÍTULO 5

¡Mantenga el negocio en marcha!



¿Sabía

que?

La gestión de incidentes formalizada (responsables definidos, niveles de gravedad, proceso y herramientas) sigue siendo el atributo central de las organizaciones tecnológicas y de alto rendimiento.

Fuente: *El estado de la gestión de servicios, Forrester, informe de 2022*



2022: ¡Ha sido un gran año, y ahora Juan ha migrado (un pequeño juego de palabras) a las islas Andamán y Nicobar! Algunos miembros de su equipo trabajan en ubicaciones exóticas como él, algunos desde la oficina, y otros hacen transiciones entre modelos de trabajo.

Lanzan varias funciones, reciben elogios de sus colegas y empiezan a trabajar en un nuevo proyecto de software.

No obstante, el día de las pruebas, su conexión VPN se termina abruptamente. Ya que el entorno de pruebas interno está alojado on-premise, algunos de los desarrolladores remotos

no pueden acceder a la herramienta y el trabajo se detiene. Mientras esto es apenas un inconveniente menor para Juan y su equipo, otro equipo está al límite!

Ellos están lanzando un parche importante para un software y necesitan que la VPN esté activa y funcionando por otras pocas horas.

El equipo decide escalar el problema y crear un ticket urgente. Pero cuando ellos inician sesión en el portal de autoservicio, ya han recibido el anuncio que declara que los servicios internos están inactivos y que el equipo de TI está trabajando activamente para resolverlo.

The screenshot shows a user interface for a self-service portal. At the top, there's a banner indicating 'Internal services are down' by Jendra John, categorized as 'Critical' and 'Public', announced on Aug 11, 2022 at 03:13 PM. Below the banner, there are three main buttons: 'I am facing an Issue' (red background), 'I need a new Service' (green background), and 'I am looking for a Solution' (grey background). The 'Issue' button has a 'Report an issue' link. The 'Service' button has a 'Request a service' link. The 'Solution' button has a 'View Solutions' link. The main content area includes sections for 'My Summary', 'Announcements', 'My Assets', and 'Most Used Service Templates'. The 'My Summary' section shows 29 pending requests and 6 tasks. The 'Announcements' section lists 'Internal services are down' and 'Augmenting the technology infrastructure to support better streaming experiences'. The 'My Assets' section lists 'MacBook Pro 02 Apple' and 'MacBook Pro 03 Apple'. The 'Most Used Service Templates' section includes 'Employee onboarding', 'Request an account creation in Active Directory', and 'Request a mobile phone for on-call support'.

Imagen 5.1: Anuncios en el portal de autoservicio

¡Qué sorpresa! Juan recuerda lo que sucedió cuando una interrupción de esta magnitud impactó a Zylker antes de la pandemia. Tomó horas al equipo de TI comunicar acerca del incidente y un par de días hacer que los servidores estuvieran activos y funcionando. La importante interrupción resultó en pérdidas monetarias y de reputación.

Con el pasar de los minutos, los empleados empiezan a recibir actualizaciones periódicas dentro del canal de All-Hands Teams.

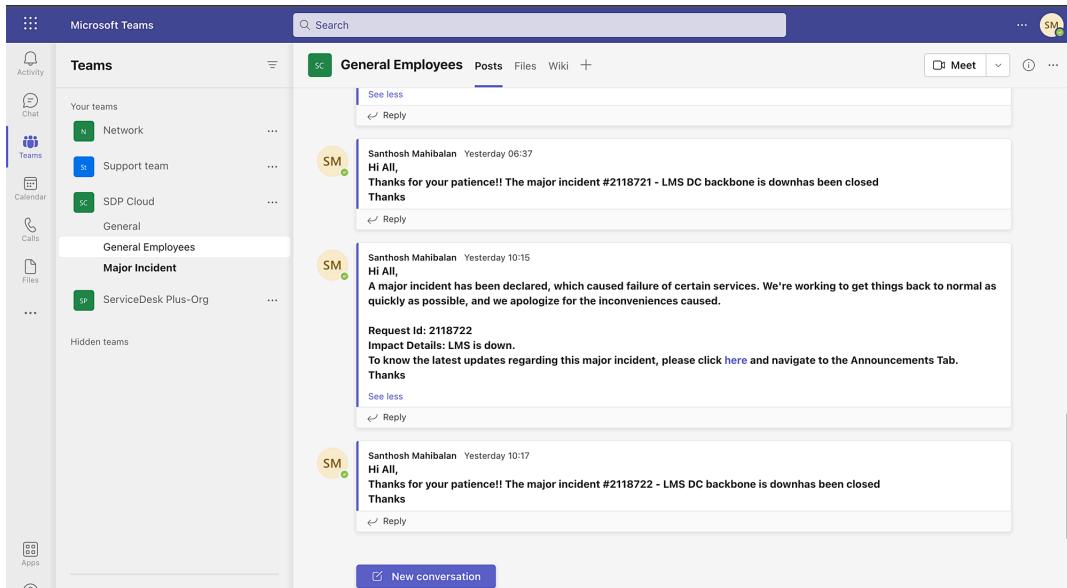


Imagen 5.2: Alertas inmediatas en el canal de All-Hands Teams

Los líderes de equipo como Juan y otros, incluyendo el equipo preparado para un lanzamiento de software el día siguiente, se añaden a un canal para el equipo de respuesta ante incidentes (IRT). Reciben instrucción de los miembros del IRT y otros interesados sobre la interrupción a nivel de DC y su HQ.

El IRT y NOC han identificado el punto de falla y aceleran la respuesta ante incidentes al activar sus protocolos de acceso seguro para el acceso al centro de datos. Una vez completado, sus ingenieros estarán en sitio para volver a poner los sistemas en línea.

Mientras tanto, para los equipos involucrados en tareas corporativas críticas, el equipo de TI prepara una migración a su segundo centro de datos.

¡Uf! Eso fue muy rápido. ¡Juan y los otros están desconcertados! ¿Cómo fue la transición de Zylker desde una respuesta ante incidentes lenta a un plan de respuesta rapidísimo?

He aquí el marco de nueve pasos de Zylker para realizar con éxito la gestión:

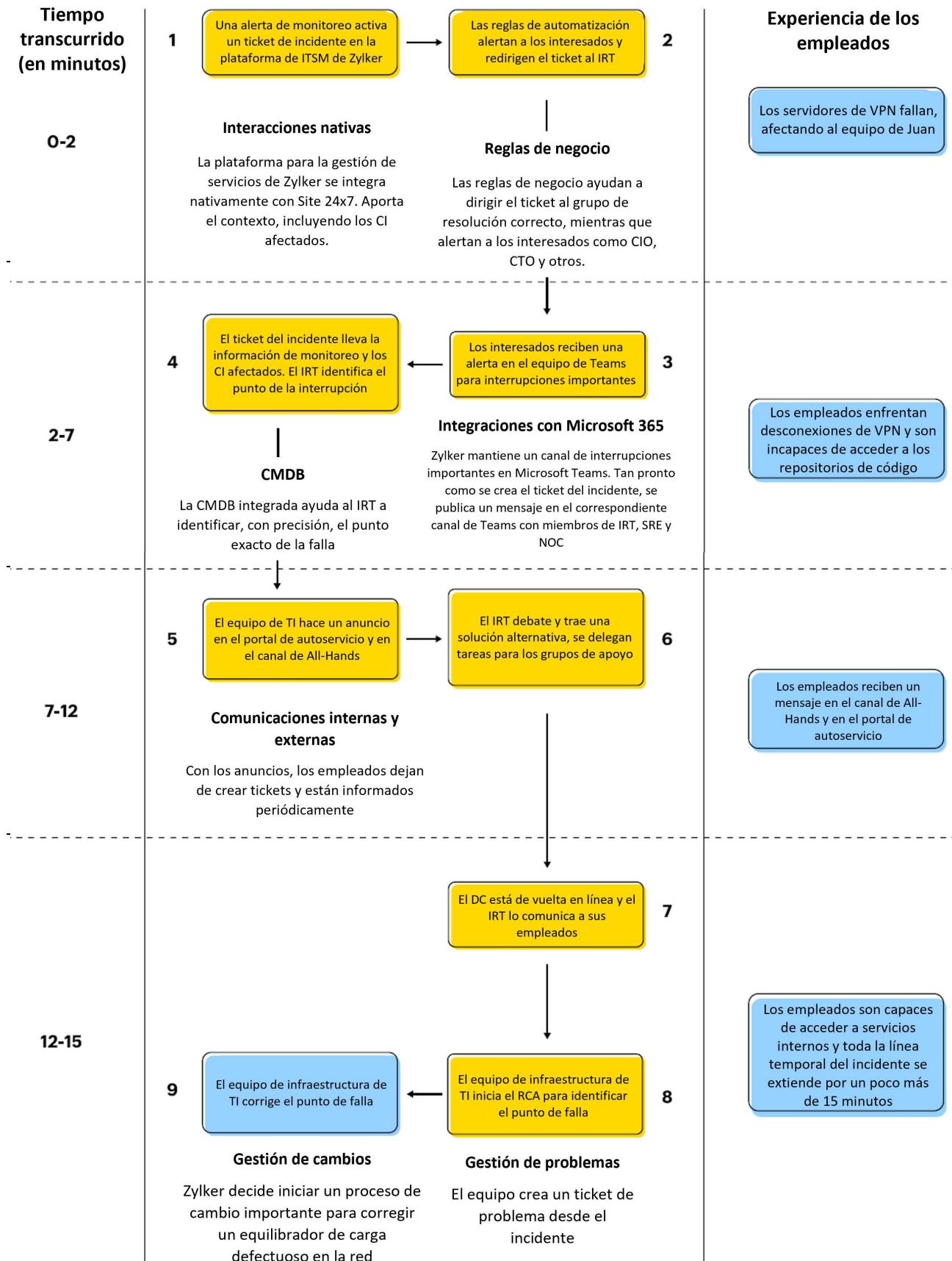


Imagen 5.3: El marco de nueve pasos para el éxito en la gestión de incidentes

1. Las integraciones nativas con herramientas para el monitoreo de TI convierten inmediatamente la alerta de notificación en un incidente en la plataforma de ITSM.
2. El incidente se enruta inmediatamente al IRT especializado en la gestión de incidentes mayores.
3. El manual para la gestión de incidentes mayores se integra como un flujo de trabajo visual dentro de la plataforma.
4. Las automatizaciones activan mensajes de alerta en el canal de IRT en Microsoft Teams.
5. Mientras tanto, los anuncios en las organizaciones apaciguan a los empleados y evitan la publicación de tickets.
6. La CMDB integrada ayuda al IRT a identificar el punto causante de la interrupción y deliberar con los interesados para una solución alternativa rápida.
7. El equipo de infraestructura de TI implementa ingenieros en el lugar para volver a poner los sistemas en línea.
8. Una vez los servicios están en línea, el IRT inicia un RCA.
9. Implementa un cambio para corregir el equilibrador de carga defectuoso.

Un incidente que pareció amenazar toda la operación corporativa se remedia con una respuesta ante incidentes acelerada que se orquesta dentro de un lapso de 15 minutos.

Los distintos equipos de ingenieros lanzan un suspiro de alivio y proceden a reiniciar su trabajo en los proyectos de software.

Juan está intrigado sobre cómo se generó toda esta cadena de herramientas para incidentes. Él pregunta a su amigo en el departamento de TI, quien le muestra cómo se generó el manual dentro de su plataforma de ITSM.

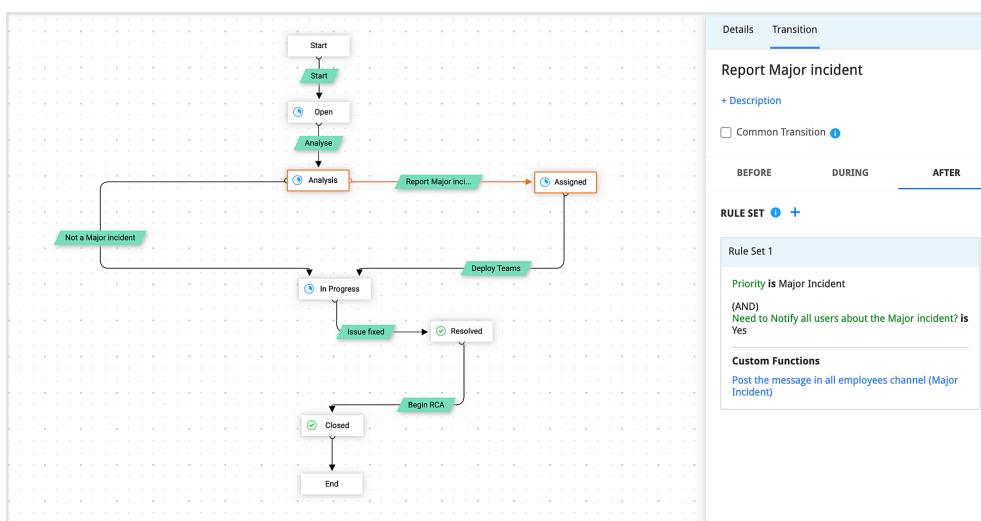


Imagen 5.4: Un manual para la respuesta ante incidentes mayores como un ciclo de vida

Depender de una plataforma de ITSM que está bien integrada en su ecosistema de gestión de TI ayuda a Zylker a orquestar rápidamente los flujos de trabajo de respuesta ante incidentes. La CMDB integrada ayuda con un análisis rápido del impacto y una investigación detallada del incidente.

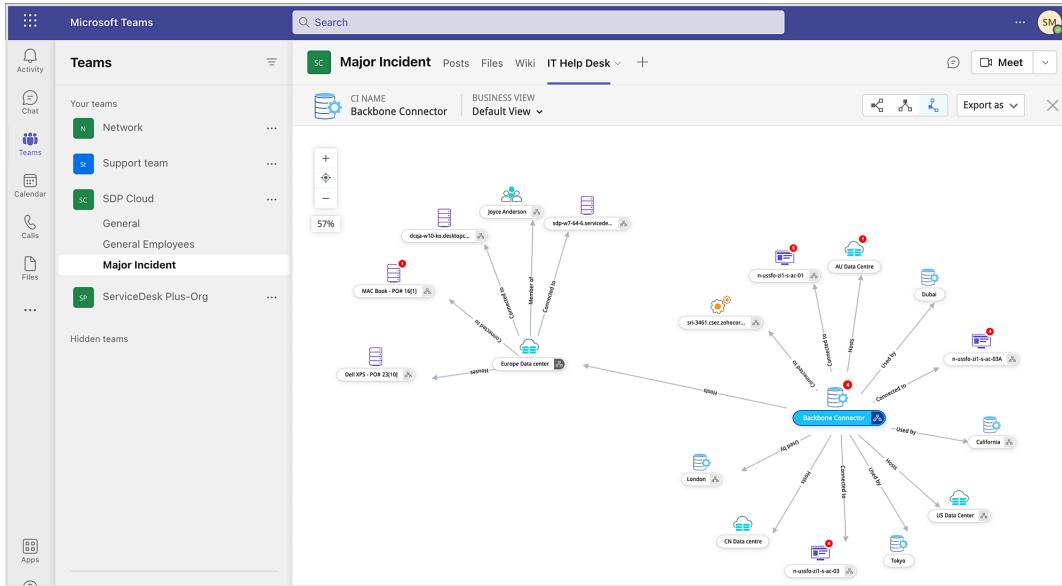


Image 5.5: A business view in the CMDB that is accessible from within Microsoft Teams

El mapa de vista empresarial ayudó al IRT a identificar qué servicios y equipos se vieron afectados por el incidente. Así es como se identificaron varios equipos en Zylker, incluyendo el de Juan, y se añadieron a un canal exclusivo para comunicar el incidente y su resolución.

Desde la gestión de operaciones de TI a la información de seguridad, la gestión de eventos y UEBA, Zylker ha preparado su panorama de monitoreo y colocado la plataforma para la gestión de servicios en el centro de sus operaciones de TI.

Zylker está ahora equipado con manuales visuales dedicados para manejar todo el espectro de incidentes mayores, oscilando desde interrupciones de servicios a suspensiones de DC, desde amenazas internas e intrusiones a ataques de malware.

Estas mejores prácticas de gestión de incidentes, tramitadas mediante una sola consola de TI, han ayudado a miles de empleados de Zylker como Juan a abordar su trabajo sin esfuerzo. Esto resultó en una alta disponibilidad de servicios y contribuyó a una resiliencia general del entorno de TI.

CAPÍTULO 6

Ejecute una operación bien organizada con una ITAM híbrida



¿Sabía

que?

Gestionar los activos de TI fue el mayor reto de soporte para las organizaciones durante la pandemia.

Fuente: Encuesta "El estado de la ITSM tras dos años en la pandemia" de ManageEngine



2022: El equipo de TI de Zylker ha enfrentado muchas tormentas, y el fundamento de esta ITSM resiliente inició con su estrategia de ITAM.

La criticidad de la gestión de activos de TI durante la era del trabajo híbrido no puede ser mayor. En la encuesta "El estado de la ITSM tras dos años en la pandemia" se encontró que gestionar activos de TI es el reto principal de los equipos de TI en 2022. Además, desde la aparición de la pandemia, las compañías han procurado más y más activos de TI portátiles para ayudar a los empleados a trabajar desde cualquier lugar.

Mientras que este método corporativo traduce las mejoras de la vida laboral para los empleados como Juan, quien ahora está facultado con las herramientas correctas para realizar negocios (incluso desde el Himalaya), abrió la Caja de Pandora para el equipo de TI de Zylker.

6.1 | El statu quo, lo que era: En 2019

Antes de la pandemia, Zylker utilizaba un método muy tradicional para la gestión de activos de TI. Su departamento de TI confiaba en una solución dispar e independiente de ITAM instalada en su red local. El objetivo primario de esta solución era controlar sus activos de hardware y software y prepararlos para auditorías de TI.

Zylker también confiaba en una herramienta para la gestión de clientes (CMT) heredada con el fin de gestionar sus varios endpoints. Los endpoints comprendían la mayoría de los desktops conectados a la red corporativa. El director de activos de TI y el de redes estaban preocupados principalmente por parchear sistemas operativos, implementar el software correcto para los usuarios finales y proteger la infraestructura de TI ante amenazas.

Pero, este entorno funciona solo en un ambiente de ITAM que hace mucho se fue.

6.2 | Stepping into a hybrid workspace

La TI de Zylker ahora se enfrenta con una compleja infraestructura de TI híbrida con activos críticos como servidores, equipos virtuales, componentes de redes y activos de empleados dentro de la oficina y un montón de estaciones de trabajo móviles dadas a trabajadores remotos fuera de la oficina.

El departamento de TI tiene varios retos importantes al tratar con esta infraestructura de TI híbrida:

1. Dar cuenta de todos sus activos de TI, incluyendo los dispositivos móviles.
2. Auditlar el software ejecutado en estos equipos con respecto al cumplimiento.
3. Proteger estos endpoints y monitorearlos para una respuesta proactiva ante incidentes.
4. Mantener con existencias el inventario de activos de TI.
5. Identificar servidores críticos ubicados on-premise y estaciones de trabajo fuera de las instalaciones.
6. Gestionar dispositivos dados a los contratistas.

Veamos cómo Zylker diseña un marco de ITAM con mejores prácticas para superar estos retos y adopta una solución para la UEM que se integra a su plataforma de ITSM.

6.3 | ¡Una estrategia infalible!

Retrocedamos en el tiempo justo antes de que Zylker se volviera remoto.

Unos días antes de que Zylker adoptara el trabajo remoto, Diana, la directora de activos de TI en Zylker, decidió que el primer paso de su equipo era descubrir y conectar todos los activos de TI a la red corporativa en una sola base de datos de activos de TI.

Ella calculó que al tener la base de datos dentro de su plataforma de ITSM, ella y su equipo podrían conectar tickets de incidentes y de servicio entrantes a sus correspondientes activos, facilitando las operaciones de TI.

Zylker confía en el probe server de ITSM, instalado en el servidor host, para analizar todas las redes y dominios en su oficina central. El equipo de TI realiza distintas configuraciones para las diferentes oficinas de Zylker alrededor del mundo y analiza todos los activos de TI que son parte de su portafolio.

Una vez completado, el inventario de activos de Zylker contiene toda la información pertinente sobre estaciones de trabajo, servidores, componentes de red y dispositivos SNMP.

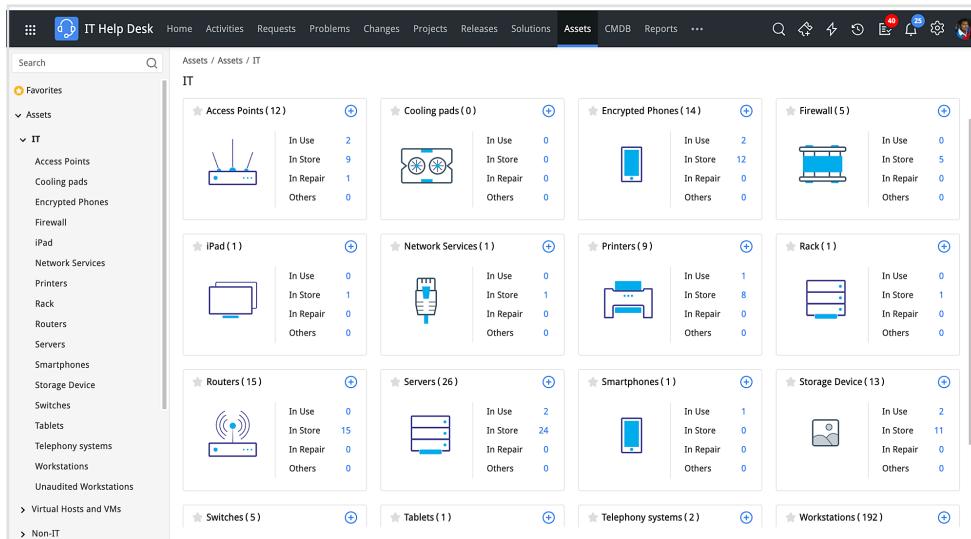


Imagen 6.1: El inventario de activos en ServiceDesk Plus

El probe server trae toda unidad de información que es parte de su infraestructura de TI, incluyendo el software instalado en las estaciones de trabajo. Ahora Diana y su equipo, meticulosos como son, se dan cuenta de que puede que algunos empleados no sean prudentes a la hora de instalar software.

¡Tomemos como ejemplo la estación de trabajo de Juan! (Antes de la pandemia)

Él instala un software de inteligencia corporativa (BI) en su estación de trabajo, pero no lo notifica a su administrador de sistema ni solicita una licencia. El proveedor de esta herramienta de BI tiene una inclinación particular por las auditorías de software sorpresa que podría resultar en multas si detecta incumplimientos con los acuerdos de licencia del software.

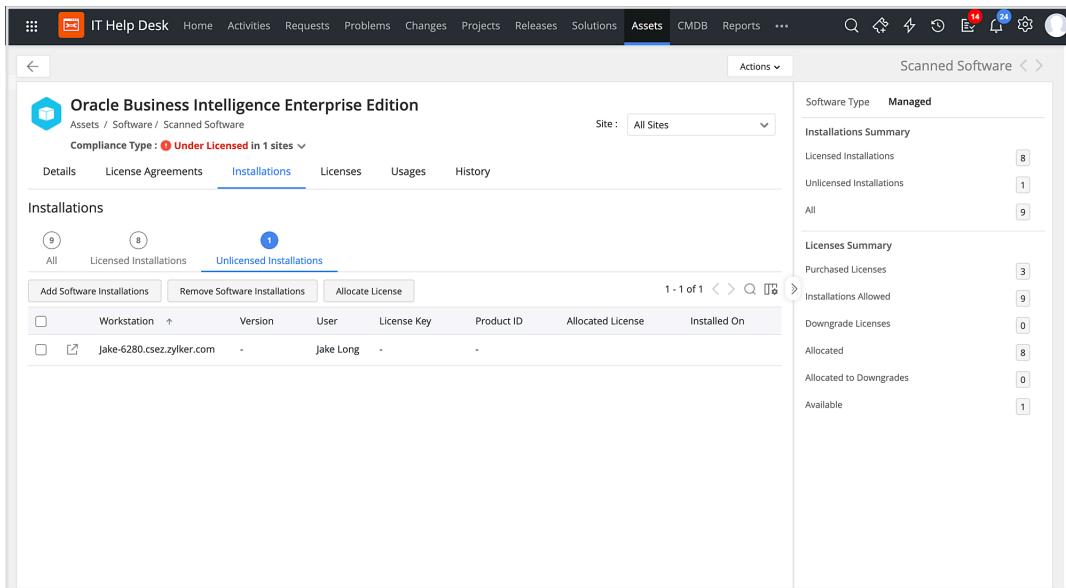


Imagen 6.2: Control del cumplimiento de licencias para un software de BI

Afortunadamente, Diana y su equipo, con su nueva plataforma de ITSM, identifican la violación de la licencia por adelantado y asignan una licencia a la estación de trabajo de Juan.

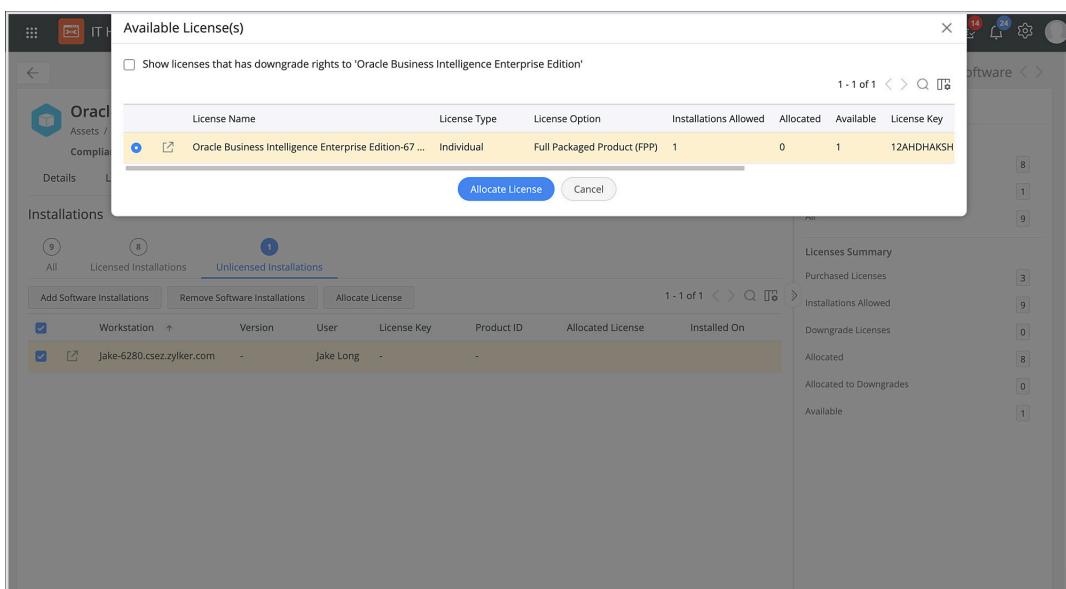


Imagen 6.3: Asignación de licencias disponibles

La capacidad de mantenerse al tanto de las especificaciones de hardware y las licencias de software ayudan a Zylker a sortear las auditorías de TI. Ahora puede identificar todos los activos de TI que tiene a cargo e incluso concentrarse en aquellas estaciones de trabajo que ejecutan software prohibido.

El equipo presta soporte de TI de primera a la fuerza laboral híbrida de Zylker utilizando la función de control remoto bidireccional en su plataforma de ITSM. Los técnicos de TI pueden usar el probe server local para controlar de manera remota las estaciones de trabajo conectadas a la LAN o depender de Zoho Assist para dar soporte a las estaciones de trabajo remotas.

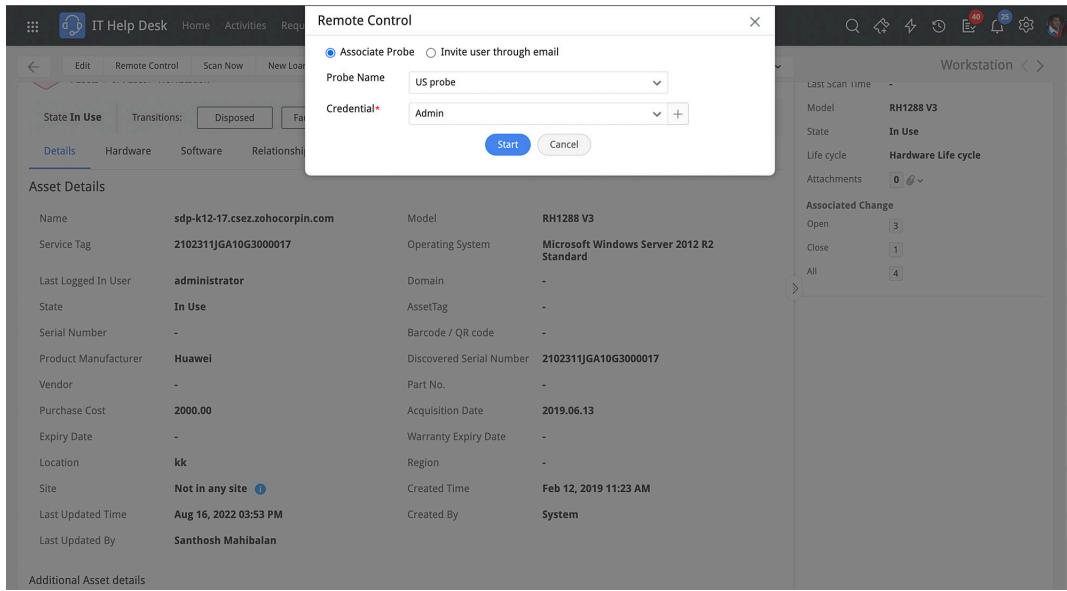


Imagen 6.4: Control remoto de los activos de TI

El siguiente paso para Diana y su equipo es garantizar que el inventario de activos está actualizado y con buenas existencias para manejar la demanda futura. Para reabastecer su almacén de activos de TI, el equipo configura alertas automatizadas a los técnicos cuando los niveles del inventario, para un producto particular, caen debajo del umbral predefinido.

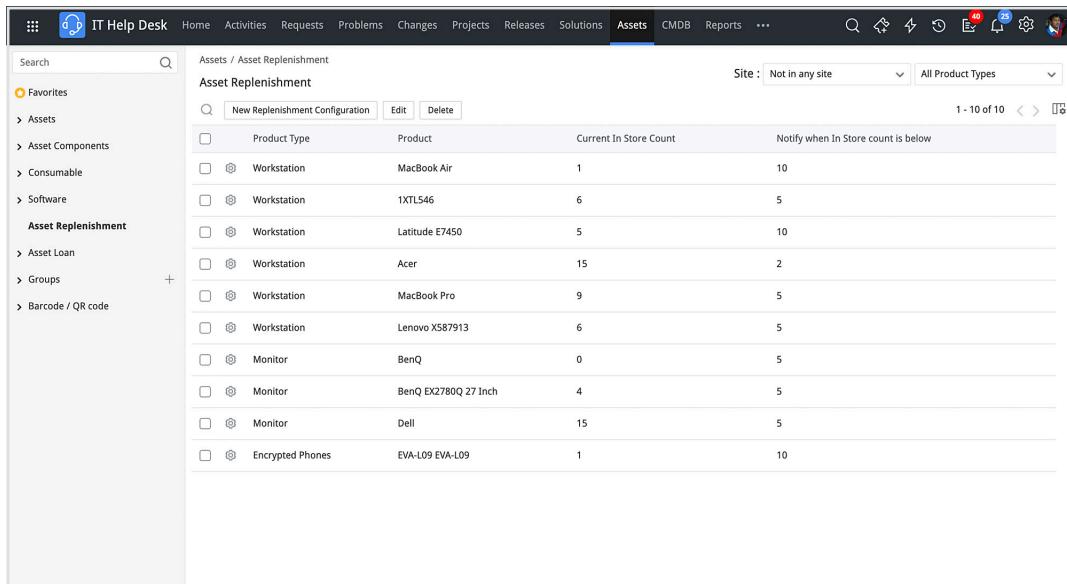


Imagen 6.5: Las alertas para el reabastecimiento de activos ayudan a mantener actualizado el inventario

Adicionalmente, Zylker suministra activos de TI a contratistas que trabajan para su división de mercadeo digital. El equipo de TI supervisa estos activos separadamente utilizando un registro de préstamo que constituye la esencia del activo de TI, el periodo de préstamo y sus fechas de vencimiento.

Imagen 6.6: Registro de préstamo para controlar activos en calidad de préstamo a contratistas

Con esta organización sistemática de su infraestructura de TI, el equipo de Diana se posiciona en terreno seguro cuando se trata de la gestión del inventario de TI.

He aquí un resumen de su infalible estrategia de ITAM

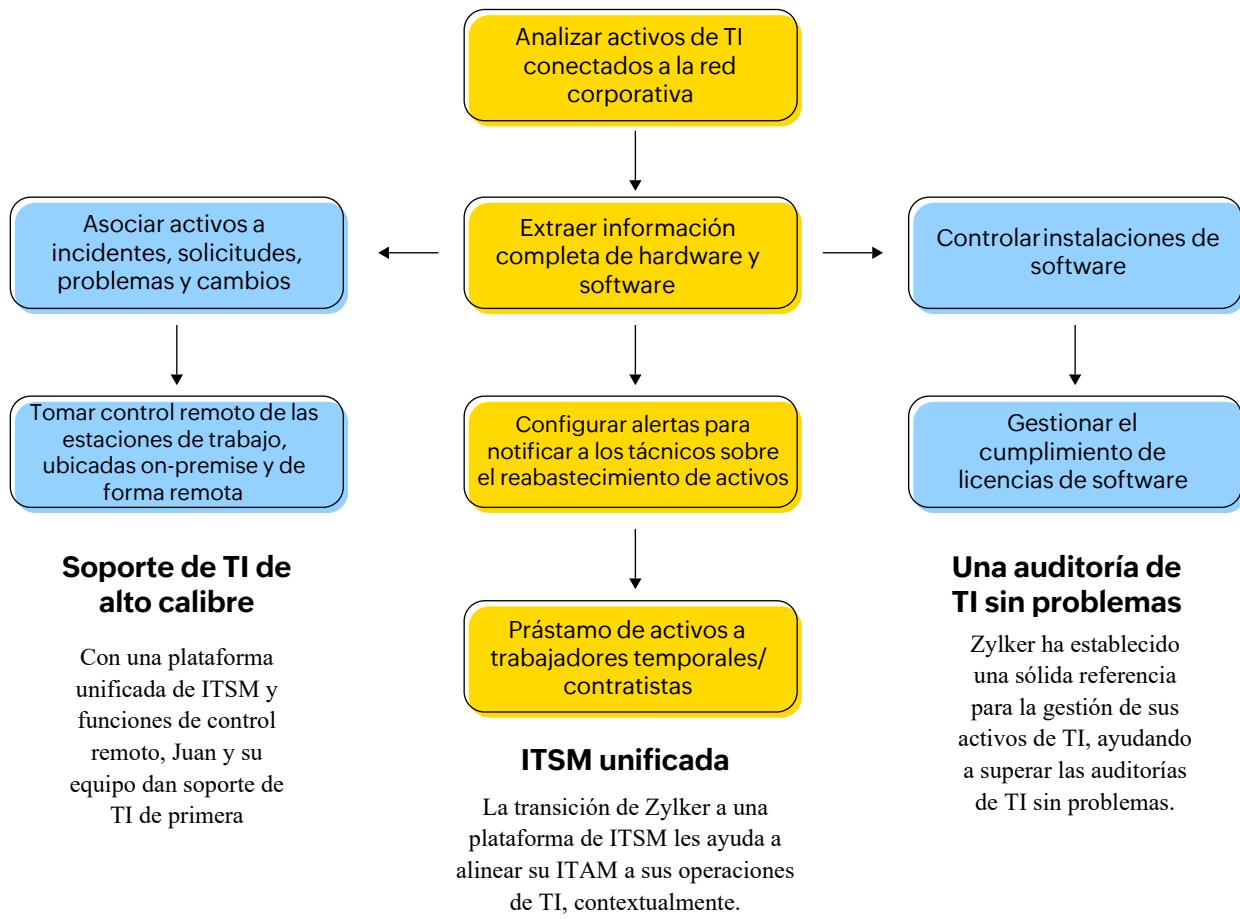


Imagen 6.7: Marco de ITAM híbrido de Zylker

Sin embargo, la tarea no está completa, ya que habrá activos saliendo de la red corporativa a ubicaciones remotas. El equipo de TI debe garantizar que los detalles de los activos de estaciones de trabajo remotas están actualizados.

Mientras que el probe server alojado en su red corporativa no puede alcanzar estas estaciones de trabajo remotas, la plataforma de ITSM en ServiceDesk Plus ofrece una técnica única para analizar estos activos remotos periódicamente. Zylker usa un script de análisis que se ejecuta en estas estaciones de trabajo, dando la información de hardware y software a la plataforma de ITSM en la nube.

Para lograr un análisis periódico de los activos de TI y aumentar las funciones de ITAM de Zylker, Diana decide traer al juego otro aspecto de la gestión de TI con ITSM.

6.4 | La sinergia entre ITSM y UEM para una TI híbrida

Con miles de personas como Juan que tienen libertad con sus estaciones de trabajo y activos móviles, instalando el software de su elección con una vigilancia mínima, Zylker necesita una estrategia efectiva para la gestión de endpoints que compaginé bien con su plataforma de ITSM existente.

El equipo de Diana se centra en una solución para la gestión unificada de endpoints que ayude a orquestar la gestión de activos y mejores prácticas de seguridad desde su plataforma de ITSM.

La solución de UEM ofrece la capacidad de empaquetar y enviar scripts a las estaciones de trabajo de Zylker, aplicar parches de SO y suministrar software, identificar vulnerabilidades, configurar perfiles de dispositivos y encriptar dispositivos.

El equipo de Diana envía el script de análisis a aproximadamente 2000 estaciones de trabajo de empleados mediante la solución de UEM y establece un análisis recurrente en intervalos periódicos. Con estos análisis de activos, la base de datos de ITAM de Zylker siempre permanece actualizada, haciendo que el control y cumplimiento de TI vayan de la mano.

He aquí cómo la sinergia de ITSM y UEM funcionan en Zylker:



ITAM híbrida

Zylker necesita actualizar periódicamente su base de datos de activos de TI con información exacta de hardware, software y garantías



Gestión de incidentes

Zylker inicia automáticamente una respuesta ante incidentes luego de que la solución de UEM detecta una vulnerabilidad



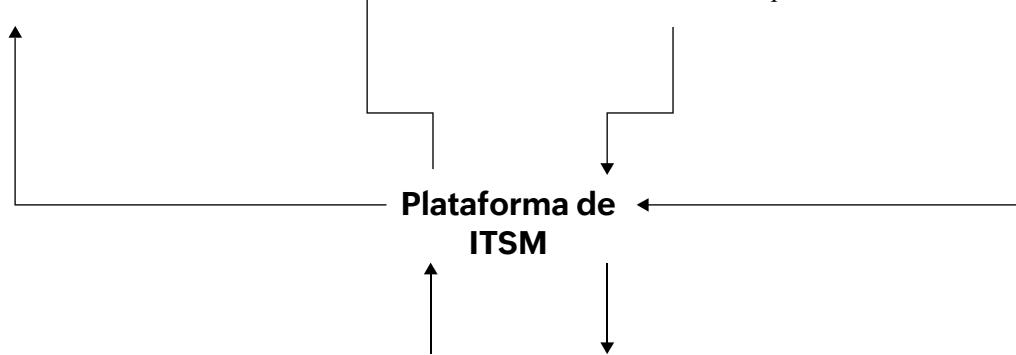
Incorporación de empleados

El equipo de TI de Zylker debe proporcionar a sus nuevos empleados laptops y aplicar políticas de BYOD, según los requisitos detallados en la solicitud de incorporación



Gestión de cambios

Zylker identifica un grupo de estaciones de trabajo, ubicada en su oficina central, que ejecuta una versión del SO cuyo proveedor anuncia que está por caducar



Análisis remoto de activos

Zylker envía los scripts de análisis a miles de estaciones de trabajo para habilitar el análisis remoto de activos



Seguridad de endpoints

El equipo de TI monitorea cada endpoint con respecto a vulnerabilidades en el software instalado, mediante la actividad del navegador y dispositivos externos. Si detecta una amenaza, crea un ticket de incidente en la plataforma de ITSM



Implementación y MDM de software

El equipo de TI implementa el software correcto en las estaciones de trabajo, encripta datos, envía perfiles de seguridad y aplica restricciones de aplicaciones en teléfonos personales usados para el trabajo corporativo



Toma de imágenes e implementación de SO

El equipo de TI toma la imagen de la última versión del sistema operativo con algunas personalizaciones y envía la imagen al grupo de estaciones de trabajo

Imagen 6.8: Aprovechamiento de la sinergia de ITSM y UEM



ITAM híbrida

- El análisis remoto de los activos de TI, habilitado por la UEM, ayuda a Zylker proporcionando una sola fuente de información exacta de sus activos de TI dentro de su plataforma de ITSM.
- El equipo de TI también realiza operaciones de control remoto avanzado en los dispositivos de sus usuarios finales utilizando la plataforma de UEM.



Gestión de incidentes

- Al usar esta UEM, Zylker introduce avanzadas medidas de seguridad de endpoints, incluyendo bloqueo de navegadores, colocación de aplicaciones en la lista negra/blanca, monitoreo de acceso a archivos, evaluación de vulnerabilidades, etc.
- Si la solución de UEM detecta una vulnerabilidad conocida en una estación de trabajo, activa un ticket de incidente en la plataforma de ITSM, iniciando un manual de respuesta ante incidentes.



Incorporación de empleados

- El equipo de TI puede realizar tareas como fortalecimiento de dispositivos, encriptación, configuraciones de perfiles de dispositivos e implementación de software desde la plataforma de ITSM, ya que se integra nativamente en la solución de UEM.
- Ahora que Zylker acoge la política de BYOD, también gestiona los dispositivos móviles de los empleados al implementar restricciones en aplicaciones y datos corporativos.



Gestión de cambios

- Zylker identifica estaciones de trabajo que ejecutan sistemas operativos que han alcanzado el EOL utilizando un agrupamiento dinámico y basado en filtros en su plataforma de ITSM.
- Luego inicia un cambio de emergencia en la plataforma de ITSM y actualiza las estaciones de trabajo con la última imagen del SO mediante la solución de UEM.



CONCLUSIÓN

La ruta por recorrer para Zylker y la ITSM



¿Sabía qué?

Las organizaciones aún requieren que la mayoría de los empleados trabajen desde casa y es más probable que se tomen la TI con mayor seriedad.

Fuente: Encuesta "El estado de la ITSM tras dos años en la pandemia" de ManageEngine



Juan ha regresado a trabajar a la oficina principal de Zylker, y está contento por reunirse con los miembros de su equipo en persona después de sus vacaciones con trabajo! No obstante, una porción considerable de la fuerza laboral de Zylker continúa trabajando de forma remota en algún punto y su departamento de TI hace una labor impecable para ayudarlos a realizar sus negocios.

La forma en que las empresas trabajan y realizan negocios se vio gravemente alterada cuando llegó

la pandemia. Sin embargo, los equipos de TI alrededor del mundo generaron una extraordinaria respuesta para sostener una agilidad operativa y ahora están llevando a sus empresas a un modelo exitoso de trabajo híbrido.

Las organizaciones de TI como Zylker han venido para reorientar sus prácticas tradicionales de ITSM con plataformas modernas, lo que ha ayudado a automatizar la rutina, orquestar flujos de trabajo de compañías de TI y traer su gestión de TI dentro de una sola consola.

¿Qué sigue en la estrategia de gestión de servicios de Zylker?

Zylker ha puesto sus ojos en mejorar las iniciativas basadas en IA y ML como asistentes virtuales y automatizaciones inteligentes para asignación, categorización y priorización de técnicos. Su plataforma de ITSM, ManageEngine ServiceDesk Plus, ofrece una solución de IA lista para usar llamada Zia, que puede capacitarse con base en la mesa de servicio de Zylker utilizando datos para predecir varias acciones de tickets.

¡Zylker está planeando un rollout piloto de Zia antes del final de 2022 y espera que funcione como un técnico de TI disponible 24x7!

El departamento de TI de Zylker también está trabajando en automatizar los procesos de gestión de cambios y liberación en su plataforma de ITSM, y está explorando la hiperautomatización de su ITSM para ayudar a los técnicos a enfocarse en prioridades estratégicas y derivar más valor corporativo de la TI.

Zylker y las travesías de experiencia de servicio de Juan avanzan en conjunto a medida que la madurez de la gestión de servicios en la empresa se traduce en experiencias excepcionales para los empleados.

Sobre ManageEngine

Como la división de gestión de TI de Zoho Corporation, ManageEngine prioriza soluciones flexibles que funcionan para todas las compañías, sin importar el tamaño o el presupuesto.

[ManageEngine](#) diseña software integral para la gestión de TI con un enfoque en facilitar su trabajo. Nuestros más de 120 productos y herramientas gratuitas con reconocimientos cubren todo lo que su TI necesita. Desde la gestión de redes y dispositivos a software de seguridad y de mesa de servicio, juntamos la TI en un método integrado y dominante para optimizar su TI.

Sobre el autor

Siddharth G es un comercializador de productos en ManageEngine. Se especializa en dirigir campañas de mercadeo y programas educativos para clientes para la plataforma insignia de ITSM en ManageEngine, ServiceDesk Plus. En los últimos tres años, Siddharth ha impartido varias clases magistrales e ideado webinars de liderazgo que abordan retos específicos de ITSM que las organizaciones afrontan y las mejores prácticas para superarlos. También ha escrito guías educativas sobre sistemas de tickets de TI y gestión de solicitudes de servicios.

Sobre ServiceDesk Plus

[ServiceDesk Plus](#) es la plataforma de servicios unificada de ManageEngine, la división de gestión de TI empresarial de Zoho Corporation. Construido sobre la base de las mejores prácticas de ITSM según las recomendaciones de la industria, ServiceDesk Plus tiene integraciones de TI contextuales y corporativas que ayudan a los equipos de mesa de servicio de las empresas a alinearse mejor con los objetivos corporativos de su organización.

Por más de 15 años, ServiceDesk Plus ha proporcionado soluciones a millones de personas de TI, usuarios finales e interesados.

¿Sabía

qué?

Las empresas que invierten en ServiceDesk Plus experimentan un ROI de hasta 352% en tres años.

Fuente: Forrester's Total Economic Impact™ of ManageEngine ServiceDesk Plus



ManageEngine, [The state of ITSM two years into the pandemic](#)
Forrester Research, [Total Economic Impact™ of ManageEngine ServiceDesk Plus](#)
Forrester Research, [The State of Service Management, 2022](#)