

Los usuarios modernos demandan un servicio moderno

Los beneficios de la Gestión de Servicios de TI (ITSM) son bien entendidos entre los equipos de TI, los clientes internos a los que sirven y los líderes ejecutivos en toda la empresa, pero ¿cuál es el proceso para solicitar servicios que no sean de TI? Los usuarios son fanáticos del servicio on-demand, accesible y personalizado, pero tratar de recordar a quién contactar en qué departamento (o qué sistema usar para enviar diferentes tipos de solicitudes) no es un comienzo para los usuarios finales de hoy.

Al mismo tiempo, a medida que las organizaciones crecen, los sistemas ineficientes como freeware, hojas de cálculo y correo electrónico aumentan el riesgo de que las solicitudes y el cumplimiento de objetivos no se cumplan, además de que el personal se sienta abrumado por la acumulación de trabajo.

Extiende la Gestión de Servicios más allá de TI sin romper el objetivo

La plataforma Cherwell® Service Management permite que las mejores prácticas de ITSM se apliquen a departamentos fuera de los límites tradicionales de TI, mejorando la satisfacción y la experiencia del usuario final. El enfoque de Cherwell hacia la configuración proporciona un método rentable para extender y automatizar la administración de servicios en toda la empresa y adaptarla para satisfacer las necesidades de múltiples departamentos y sus clientes internos.

Cherwell Service Management permite consolidar múltiples servicios de unidades de negocio en un portal de autoservicio unificado. Al proporcionar un único sistema simplificado de registro, puede reducir gastos generales, administrativos y de mantenimiento a largo plazo.

Cherwell ofrece capacidades que no son de TI a través de "aplicaciones combinables" (mApps), que se pueden descargar desde Cherwell mApp Exchange y se personalizan fácilmente para adaptarse a las necesidades especializadas de la organización, además de una amplia red de integraciones de terceros.

Estadísticas de la industria:

De acuerdo con el reporte "Next-Generation IT Service Management, Change the Future of IT" de Enterprise Management Associates (EMA), Una de las áreas de mayor crecimiento para los equipos de gestión de servicios es la de soporte a procesos empresariales no TI y workflows como Recursos Humanos, Facilities y gestión de viaje/viáticos.

Cherwell fact:

Más del 70% de los clientes de Cherwell confían en Cherwell Service Management para la gestión de servicios más allá de TI.

"Debido a su facilidad de uso, configurabilidad, flexibilidad y escalabilidad, expandimos el uso de Cherwell en nuestra Cadena de Suministros y Almacén para rastrear las actualizaciones de los artículos y los contratos de mantenimiento. Podemos rastrear todos los cambios relacionados con un artículo, incluidas las descripciones, el precio, la unidad de medida, la activación y la desactivación."

Matthew Thomes, administrador del sistema ITSM, Parkview Health

Cómo Cherwell Service Management se extiende más allá de TI



Gestión de Recursos Humanos

Los departamentos de Recursos Humanos (RRHH), al igual que TI, interactúan regularmente con los empleados. Pero a diferencia de TI, a menudo confían en sistemas anticuados que incluyen correo electrónico y hojas de cálculo para rastrear y diseminar información. La mApp de Gestión de casos de Recursos Humanos de Cherwell permite a los equipos de RRHH simplificar y automatizar las solicitudes de RRHH comunes y proporcionar conocimientos enfocados para abordar los problemas de manera proactiva, a menudo incluso antes de que se creen casos.

Incorporar a un nuevo empleado a la organización implica múltiples equipos de cumplimiento y servicios para que sea productivo desde el primer día. La mApp Gestión de empleados de RRHH de Cherwell automatiza los flujos de trabajo para respaldar actividades como la activación de beneficios, la adquisición de equipos y el acceso a los sistemas mediante un único sistema de registro.



Gestión de Facilities

Los departamentos de facilities tradicionalmente han dependido de hojas de cálculo, correo electrónico y procesos manuales para gestionar las solicitudes de mantenimiento; lo que resulta un enfoque complejo e insostenible tanto para el personal como para los usuarios finales. La mApp Facilities Management de Cherwell proporciona la automatización de flujos de trabajo out-of-the-box para instalaciones comunes, gestión de propiedades y procesos de servicios de campo, incluyendo inicio de solicitudes de trabajo, seguimiento de tiempo y materiales, mantenimiento recurrente, asignación de recursos y trabajos y más.



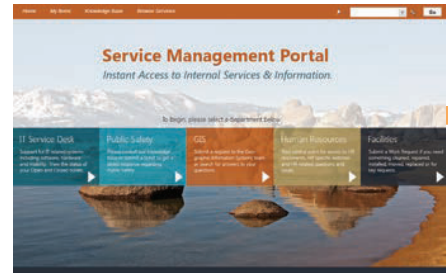
Gestión de seguridad de la información

La gestión de la seguridad y la gestión de riesgos se benefician de una tecnología potente y flexible que automatiza los procesos de gestión de la seguridad. La mApp Information Security Management System (ISMS) de Cherwell ofrece evaluaciones de gestión de riesgos, además de una visión integral de las funciones de cumplimiento y riesgo y supervisa la efectividad de las políticas mediante la automatización y el seguimiento de los esfuerzos de cumplimiento.



Seguimiento de proyectos de TI

Los proyectos de TI se complican con múltiples capas de datos, una variedad de requisitos y numerosas partes interesadas. La gestión de tales proyectos requiere canales de comunicación confiables y efectivos. La mApp IT Project Tracking (ITPT) de Cherwell proporciona un único sistema de registro para proyectos, activos asociados, subtareas, aprobaciones y asignación de recursos, lo que garantiza que toda la información se documente en una ubicación central para una comunicación precisa y oportuna.



CASO DE ÉXITO:

PARKVIEW HEALTH

Con el fin de proporcionar la atención médica de la más alta calidad a sus pacientes, el personal de Parkview Health confía en productos y suministros médicos fácilmente disponibles.

Cherwell Service Management ha permitido a Parkview expandir sus capacidades actuales de ITSM en una solución integral de inventario que garantiza que la cadena de suministro y el almacén de Parkview entreguen suministros seguros, de alta calidad y centrados en el paciente en el momento adecuado y administrar eficazmente el inventario en la red.