

¿Por qué sus proveedores deben entregar una herramienta ITSM certificada para automatizar la gestión de servicios de su empresa?



La aceleración tecnológica ha representado en el mundo empresarial una oportunidad para mejorar, facilitar y automatizar muchos procesos, entre ellos, la gestión de servicios.

Esto provoca que las organizaciones busquen plataformas tecnológicas que permitan incrementar su eficiencia y productividad para asegurar que se cumplan los objetivos del negocio, dando lugar a la necesidad de una herramienta ITSM certificada.

La aceleración tecnológica ha representado en el mundo empresarial una oportunidad para mejorar, facilitar y automatizar muchos procesos, entre ellos, la gestión de servicios. Esto provoca que las organizaciones busquen plataformas tecnológicas que permitan incrementar su eficiencia y productividad para asegurar que se cumplan los objetivos del negocio, dando lugar a la necesidad de una herramienta ITSM certificada.

La transformación digital incorporada en la gestión de servicios ha permitido a organizaciones exitosas, de distintos sectores del mercado, crear valor, automatizar procesos

y mejorar la experiencia de sus clientes y usuarios, esto se traduce en una mejor percepción de los proveedores de servicios

Es importante resaltar el valor que tiene la implementación de recursos tecnológicos para conseguir este objetivo, ya que para lograr el éxito en la gestión de servicios es fundamental la capacidad y calidad de las herramientas tecnológicas que se escojan. Es necesario contar con una solución apta para cumplir a cabalidad con todos los requerimientos que exige y necesita cada organización.

Por lo tanto, las organizaciones deben asegurarse de que sus proveedores de infraestructura y servicios soporten su operación con una herramienta ITSM certificada, de esta manera, la gestión de servicios se ejecutará bajo los mejores estándares de la industria, garantizando el mejor desempeño, entre otros beneficios

¿Por qué una herramienta ITSM certificada?

En primer lugar, es importante identificar programas de verificación de herramientas de gestión de servicios reconocidos globalmente en el sector ITSM. Por mencionar algunos tenemos a PinkVERIFY™ y el ITIL® Software Scheme de Axelos Limited.

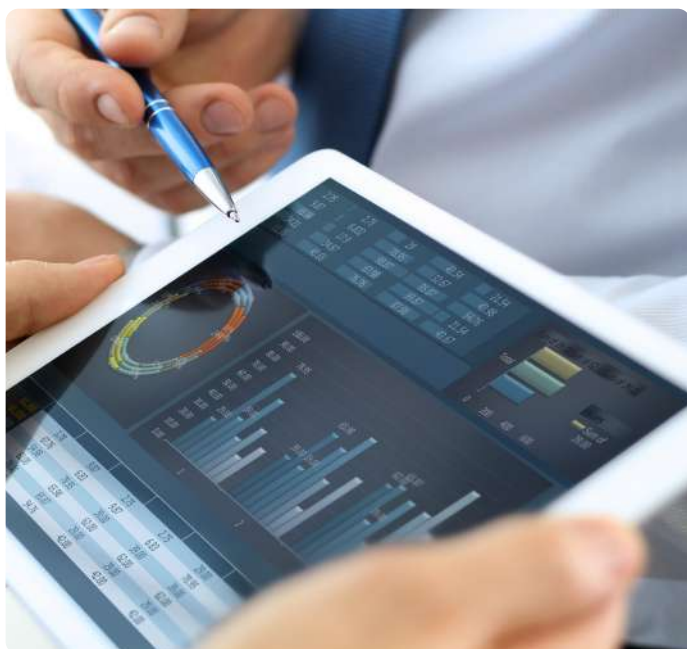
En el caso de la certificación PinkVERIFY™, esta es otorgada por la empresa líder en gestión estratégica y eficiencia operativa de TI: Pink Elephant®, y es, además, uno de los programas de verificación de herramientas de gestión de servicios más maduro y riguroso del mundo respecto a la evaluación objetiva de la alineación del software con las prácticas de ITIL.

PinkVERIFY™ da pauta a que las organizaciones busquen software reconocido y certificado, que les permita automatizar los procesos relacionados con las prácticas de ITIL® 4. Esto garantiza que la herramienta cumple con los criterios de aceptación del programa y da validez a la solución para avalar que cumple con la alineación al marco de referencia de mayor aceptación a nivel mundial.

Por otro lado, Axelos Limited desarrolla, mejora y promueve el uso de metodologías y marcos de referencia de mejores prácticas utilizadas globalmente en diferentes referentes como pueden ser gestión de servicios, gestión de proyectos, gestión de programas, entre otros. Las prácticas que Axelos promueve están diseñadas para ayudar a las empresas a alcanzar eficacia en sus operaciones y lograr un valor óptimo de los servicios digitales y de TI.

Considerando estos 2 programas de certificación, la herramienta ITSM certificada brinda un modelo de capacidad claro, alineado a las mejores prácticas y con la capacidad de responder de manera efectiva a las necesidades de los clientes y usuarios.





Como muestra de ello, nuestra solución Aranda Service Management Suite cuenta con la certificación Pink Verify® en 11 prácticas de ITIL 4®. Somos la primera empresa latinoamericana del sector ITSM en recibir esta certificación.

Así, promovemos la optimización y automatización de los procesos corporativos alineados al marco de referencia de gestión de servicios con mayor aceptación a nivel mundial, ITIL®, ya que nos encontramos certificados en las siguientes 11 prácticas:

- Gestión del Catálogo de Servicios
- Gestión de Niveles de Servicios
- Gestión de Solicitudes de Servicio
- Gestión de Incidentes
- Gestión de Problemas
- Habilitación del Cambio
- Gestión del Conocimiento
- Gestión de Activos de TI
- Gestión de Configuraciones
- Mesa de Servicios
- Gestión de Infraestructura y Plataformas

De esta manera, reafirmamos nuestro objetivo de mejorar la experiencia de prestación de servicios en las compañías latinoamericanas, con soluciones de calidad respaldadas bajo los mejores estándares de la industria ITSM.

Algunos de los beneficios que las compañías pueden percibir de una plataforma certificada son:

- Supervisión y garantía en el cumplimiento de acuerdos de los niveles de servicios.
- Eficiencia en sus operaciones.
- Calidad de los servicios y la experiencia de los usuarios finales.
- Asegurar que la implementación de sus proyectos cumple con los mejores estándares de la industria ITSM.
- Optimización y automatización de los procesos corporativos.

Por todo lo anterior, en Aranda Software buscamos la excelencia de nuestros productos para brindar calidad, productividad y eficiencia en la gestión de servicios de nuestros clientes.