



Service Now

ADVISORY

Desempeñarse como líder en un ámbito altamente dinámico como el que se ve actualmente en las organizaciones es una labor que requiere el desarrollo de una visión estructurada, adaptable, planificada, eficiente y confiable; una tarea que requiere el apoyo de herramientas que permitan: capturar, almacenar, procesar, relacionar y proyectar datos útiles para la toma de decisiones de nivel estratégico y técnico.

¿Cómo podemos ayudarlos?

KPMG ayuda a sus clientes a reducir la complejidad de sus procesos y brindar una mejor experiencia a los usuarios. En la alianza comercial con **ServiceNow**, KPMG proporciona servicios de implementación y asesoría de procesos.

Áreas de enfoque

KPMG ha desarrollado los servicios profesionales de asesoría, implementación, y soporte del portafolio de herramientas de ServiceNow, cubriendo tres principales áreas de enfoque:

1.- Gestión de la Operación, Servicio y Negocio de TI (IT Management)

ServiceNow coloca a disposición de los gerentes de las áreas de tecnología una suite de herramientas diseñadas con el beneficio que ofrece tener información relevante de forma centralizada y disponible para ser procesada y correlacionada. Algunas de las herramientas disponibles son:

- a. **Gestión del Negocio de TI:** Project Portfolio Management, Demand Management, Resource Management, Agile Development, Application Portfolio Management, Cost Transparency, Financial Planning, Financial Reporting, Performance Analytics, Software Asset Management.
- b. **Gestión de la Operación de TI:** Discovery, Service Mapping, Orchestration, Event Management, Cloud Management, Operational Intelligence.
- c. **Gestión de los Servicios de TI:** Incident Management, Problem Management, Change and Release Management, Benchmarks, Cost Management, Request Management, Configuration Management Database, Asset Management, Service Catalog, Knowledge Management, Survey and Assessment, Service Level Management.

2.- Operación de la Seguridad Informática (Security Operations)

La diversidad en el tipo, tamaño, integración y complejidad de las tecnologías a hoy disponibles para el suministro de servicios informáticos en una organización hacen de la seguridad in situ todo un desafío que debe ser afrontado con limitantes en términos de tiempo, presupuesto y recursos calificados. ServiceNow coloca a disposición un grupo de herramientas para facilitar y fortalecer las medidas de control que las áreas de tecnología deben contemplar en su infraestructura para la puesta en marcha de los servicios informáticos. Las aplicaciones orientadas a la operación de la seguridad informática incluyen: Vulnerability Response, Threat Intelligence, Configuration Compliance, Trusted Security Circles, Performance Analytics for security Operations, y Event Management.

3.- Gestión de Servicios para el Recurso Humano (HR Service Delivery)

El requerimiento de un colaborador en la empresa frecuentemente implican consultas, trámites y aprobaciones de múltiples áreas al interior de su compañía. Con el fin de facilitar y agilizar este tipo de procesos, no necesariamente productivos, pero muchas veces indispensables para el bienestar de nuestros trabajadores, **Service Now** propone tratar cada requerimiento a través de un flujo de trabajo conformado por actividades secuenciales sistematizadas, y la implementación de métricas para la identificación de potenciales cuellos de botella. Si los diferentes procesos relacionados con requerimientos y/o servicios relacionados con los trabajadores de una empresa son sistematizados: ingresos, licencias, retiros, movimientos de personal, etc., definitivamente se logra una optimización en el uso del tiempo del personal encargado del área de recursos humanos para permitirle enfocarse en otras actividades que a hoy pueden estar siendo relegadas por temas de prioridad en el tiempo.

Mayor información

Contactar a:

José Luis Najarro

Socio

jl Najarro@kpmg.com

Catherine Arrieta

Gerente

ccarrieta@kpmg.com

Av. Javier Prado Este 444,
Piso 27, Lima 27, Perú
Telf. 51(1) 611 3000

KPMG en Perú:

