

# Governance Framework

El marco de gobierno que tu plataforma **ServiceNow** necesita



Aplicar las mejores prácticas y estandarizar las operaciones para obtener más valor es el objetivo principal de cualquier compañía.

Por este motivo, la **Transformación Digital** de la mano de **ServiceNow** es el mejor camino para **dar continuidad al negocio**, a la vez que se reducen **los tiempos y los costes**, si bien son muchos los **retos** que se plantean:



Gestionar múltiples proveedores



Priorizar la demanda y asegurar la entrega continua



Impulsar la venta interna y posicionamiento



Incrementar la seguridad



Medir el consumo y controlar la suscripción



Aumentar el conocimiento de mi equipo interno



*Según McKinsey, una mejor gobernanza y gestión de la tecnología mitiga mejor el riesgo y en el mismo tiempo aumenta significativamente la eficiencia y reduce los costes:*

**45%**  
defectos tecnológicos

Menos defectos tecnológicos relacionados con el riesgo

**90%**  
coste

Reducción del coste del 90% por defectos tecnológicos

**75%**  
costes

Reducción del 75% de los costes por menos procesos relacionados con el riesgo tecnológico

Para extraer más valor a la plataforma necesitas **un centro de excelencia**. Puede ser **interno**, donde la empresa cree su propio equipo y **se apoye en un partner** como soporte para recursos expertos, formación, arquitectura y gobierno. O puede ser **externo**, donde se **externaliza** el proceso para poder dedicar todas las horas del día a tu negocio.



## Nuestra metodología se basa en cinco pilares

01

### Gestión de la estrategia de la plataforma

Construir un centro de excelencia para que canalice todas las acciones. Tiene que contar con la visión de la dirección, no solo con la del departamento de TI, ya que el marco de gobierno **va mucho más allá de la tecnología**; entronca con los **planes de negocio** de la compañía.

02

### Gestión de compliance

Comprobar que cumple con las normativas de seguridad. En ocasiones se hace un uso de **ServiceNow** que no corresponde con el paquete adquirido.

03

### Gestión de la demanda

Entender las peticiones de mejora y requerimientos. **Estandarizar todo el proceso para analizar la demanda**, tomar decisiones y **guiar la innovación** en función de los **objetivos empresariales**.

04

### Gestión de la entrega

Evitar conflictos entre diferentes proveedores, que todas las entregas a producción lleguen en tiempo y forma, que los **despliegues estén automatizados**, que los procesos sean más ágiles... La cuestión es que, bastantes veces, las empresas buscan más aliados para **avanzar más rápido**, pero la situación se complica al enfrentar procedimientos diferentes, lo que redundará en retrasos, **pérdida de productividad** e **incremento de costes**. Es clave tener presente el **código de buenas prácticas**.

05

### Gestión de la arquitectura

Tener una visión completa de la plataforma de **ServiceNow** y de las soluciones como ITSM, ITBM, Recursos Humanos... para que cada una se estructure con el **conocimiento más específico** y la meta de no desviarse de la línea que propone la herramienta.

## Beneficios



Asegurar la entrega continua de valor y reducir el time to market



Incrementar el ROI de la plataforma



Impulsar la innovación disruptiva y evolutiva



Es hora de optimizar tus procesos y alinear la mejora de tu departamento de TI con los objetivos generales de la compañía

