

EL RESULTADO:

25% más arriba

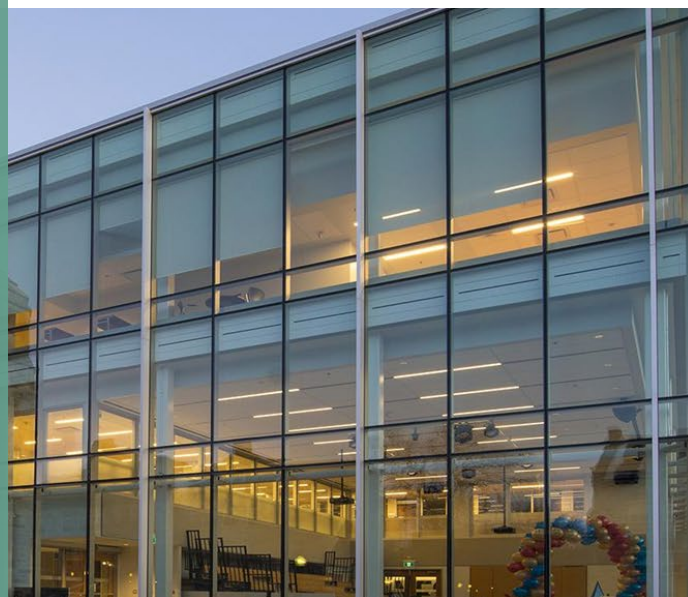
en la clasificación de SysAid sobre cualquier otro proveedor de ITSM de la competencia.

cuatro meses

después de la implementación, los resultados ya muestran una reducción de ocho horas de Tecnología a la semana.

380 horas

que se ahorran por año debido a la automatización de renovaciones de contratos en la CMDB.



EL RETO:

1. La herramienta anterior de ITSM no podía mantenerse al día con las crecientes demandas y la complejidad técnica de las solicitudes de servicios de TI.
2. La Base de Datos de la Gestión de Configuración (CMDB) no era tan robusta como era necesario, carecía de direccionalidad y capacidad para gestionar un ecosistema cada vez más complejo.
3. La gestión de activos era engorrosa, consumía mucho tiempo y era frustrante.

EL ENFOQUE SYSaid:

1. Automatización incorporada a lo largo del proceso de entrega de servicios, que crea un ITSM inteligente que elimina muchas tareas del equipo de TI y empodera a los usuarios finales.
2. Workflow Designer con funcionalidad de arrastrar y soltar, visibilidad de extremo a extremo, personalización sin código y automatizaciones que ahorran tiempo para una mayor capacidad de respuesta a las necesidades cambiantes de la organización.
3. AI Service Desk simplifica drásticamente las interacciones entre el equipo de TI y el personal universitario a través de una estrecha integración con Microsoft Teams.



"SysAid es la clave para que las experiencias de los estudiantes y el personal sean fluidas y bien respaldadas."

Paul Hiles, gerente de Soporte de TI para la facultad de Ingeniería y Ciencias Aplicadas de Queen's University

Qué implica graduarse en Smarter ITSM en una de las principales universidades de investigación de Canadá

Más fácil de usar y más robusto, SysAid fue la opción obvia en un ecosistema de TI complejo que apoya la misión educativa de Queen's University.

Acerca de Queen's University

Queen's University es una universidad pública de investigación en Kingston, Ontario, Canadá. Es una de las principales universidades de investigación intensiva del país, con una red totalmente integrada de seis bibliotecas y varios museos e instalaciones artísticas sobresalientes. Establecida como Queen's College en 1841, la institución cuenta actualmente con ocho departamentos y escuelas. En la Facultad de Ingeniería y Ciencias Aplicadas, un equipo de TI de ocho personas brinda apoyo a aproximadamente 4700 estudiantes de pregrado y posgrado, 150 miembros del personal y 125 profesores.



Hacer que todo coincida

Desde el diseño del flujo de trabajo hasta la integración con Microsoft Teams, Queen's University está optimizando los procesos de TI y las interacciones gracias a SysAid. La automatización de servicios y el ITSM inteligente están mejorando todos los aspectos de la prestación de servicios, con autoservicio sólido, clasificación de tickets, gestión de activos y mucho más.

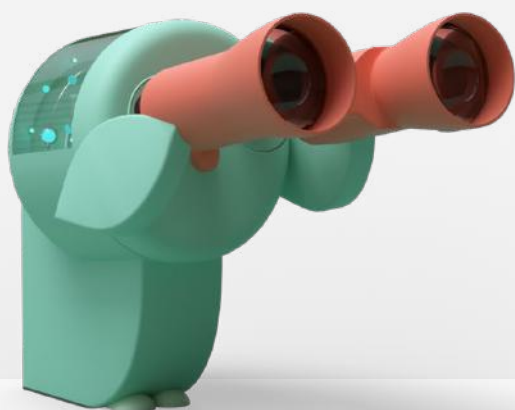
“Clasificamos a SysAid un 25% más arriba que los principales competidores por satisfacer nuestras necesidades actuales de administración de servicios y brindar características que facilitan el crecimiento continuo”.

Paul Hiles, gerente de Soporte de TI para la Facultad de Ingeniería y Ciencias Aplicadas de Queen's University



La opción más clara

Al haberles quedado pequeña la tecnología de Service Desk, los responsables del equipo de TI de la Facultad de Ingeniería y Ciencias Aplicadas de Queen's University estudiaron cuatro proveedores líderes de ITSM como posibles alternativas. Como institución financiada con fondos públicos, la universidad estaba obligada a proporcionar una evaluación detallada de cualquier adquisición importante.



El equipo de TI clasificó a SysAid un 25% más arriba que la competencia por satisfacer las necesidades actuales de administración de servicios y brindar funciones que respaldan el crecimiento continuo.

En general, según Paul Hiles, gerente de Soporte de TI para la Facultad de Ingeniería y Ciencias Aplicadas de Queen's University, "SysAid se destaca por la forma en que entrega todas las piezas juntas, no solo los aspectos de ITIL, sino también sus interconexiones y dispositivos periféricos. El producto es simplemente más amigable y más robusto".

Además, la implementación de SysAid **"se desarrolló maravillosamente bien"**, señaló Paul, y agregó: **"Estoy satisfecho con el diálogo fluido y el nivel de organización"**.

Optimización de la vida en Microsoft Teams

El personal administrativo y el cuerpo docente de Queen's University utilizan Microsoft Office 365, Teams, SharePoint y otras aplicaciones para sus actividades diarias. La institución es, como Paul la describió, **"un campus de Microsoft"**.

AI Service Desk de SysAid encaja a la perfección en ese entorno, brindando una experiencia excepcional a los empleados al garantizar que sea fácil para ellos hacer su trabajo y que no se queden atrapados esperando ayuda.

¿Cómo funciona?

Con el enfoque en los empleados de AI Service Desk, las solicitudes de ayuda se pueden enviar directamente a TI a través de Microsoft Teams. Los nuevos tickets se pueden abrir y actualizar a través de SysAid Bot en Teams,

"eliminando la necesidad de copiar y pegar solicitudes e información relacionada de conversaciones en línea en el sistema de emisión de tickets", afirmó Paul.

AI Service Desk lleva la TI directamente al lugar donde trabajan los usuarios finales, lo que reduce las interrupciones y simplifica drásticamente las interacciones internas.

Para el personal de soporte de TI, AI Service Desk ofrece la oportunidad de brindar resoluciones más rápidas, mientras permanece en su entorno de trabajo habitual, es decir, SysAid. Además, pueden aprovechar la automatización del servicio y la autorresolución, lo que significa que el administrador no necesita tocar el ticket una vez que el proceso de automatización está en su lugar y, a veces, la apertura de un ticket se puede evitar por completo.

Ayuda a los usuarios a ayudarse a sí mismos con la automatización impulsada por IA

AI Service Desk también proporciona una resolución rápida y automatizada de problemas comunes y enrutamiento automático, lo que simplifica los procesos de flujo de trabajo, como la incorporación de recursos humanos, las compras y los servicios para estudiantes.

"Cualquier cosa que podamos hacer para que los usuarios puedan ayudarse a sí mismos es una característica excelente, y más aún cuando también ayuda a nuestro equipo de TI", indicó Paul.

Un ejemplo es la asignación automática de licencias de software a los estudiantes que las necesitan para completar sus tareas o trabajos de curso. Cuando un estudiante inicia sesión en su cuenta del campus y solicita una licencia, se le proporciona automáticamente lo que necesita y se le notifica su activación

sin ninguna intervención manual. Queen's University está utilizando SysAid para brindar apoyo logístico similar para servicios como la autorización automática para ciertas actividades escolares e incluso el acceso a los edificios del campus.

Otro elemento de la plataforma flexible y escalable que SysAid proporciona a Queen's University es el Portal de Autoservicio. Hace que la gestión del número cada vez mayor de solicitudes de servicio remoto sea más eficiente, con la automatización de los procesos de rutina, la priorización inteligente de tickets, el enrutamiento y el seguimiento, así como un número creciente de opciones de autoayuda. Además, las notificaciones proactivas por correo electrónico mantienen informados a los usuarios sobre el progreso hacia una resolución.

"No sería una exageración en lo más mínimo decir que nuestra capacidad para brindar apoyo remoto ha tenido un impacto real en la calidad de la educación que brinda la universidad", afirmó Paul.

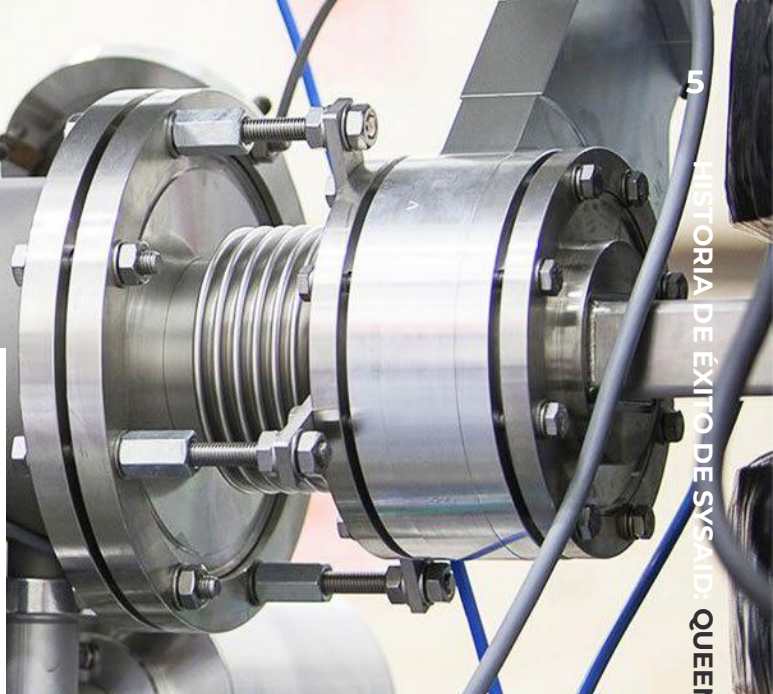


La CMDB es muy importante

Con SysAid, el equipo de TI de Queen's University satisfizo su necesidad de una base de datos de administración de configuración fácil de usar que pueda manejar un ecosistema tecnológico cada vez más complejo.

"Eso ha sido muy importante para nosotros", comentó Paul. "Estábamos emocionados de ver el trabajo de direccionalidad, las vistas gráficas y lo fácil que es establecer relaciones y personalizar los tipos de elementos de configuración (CI)".

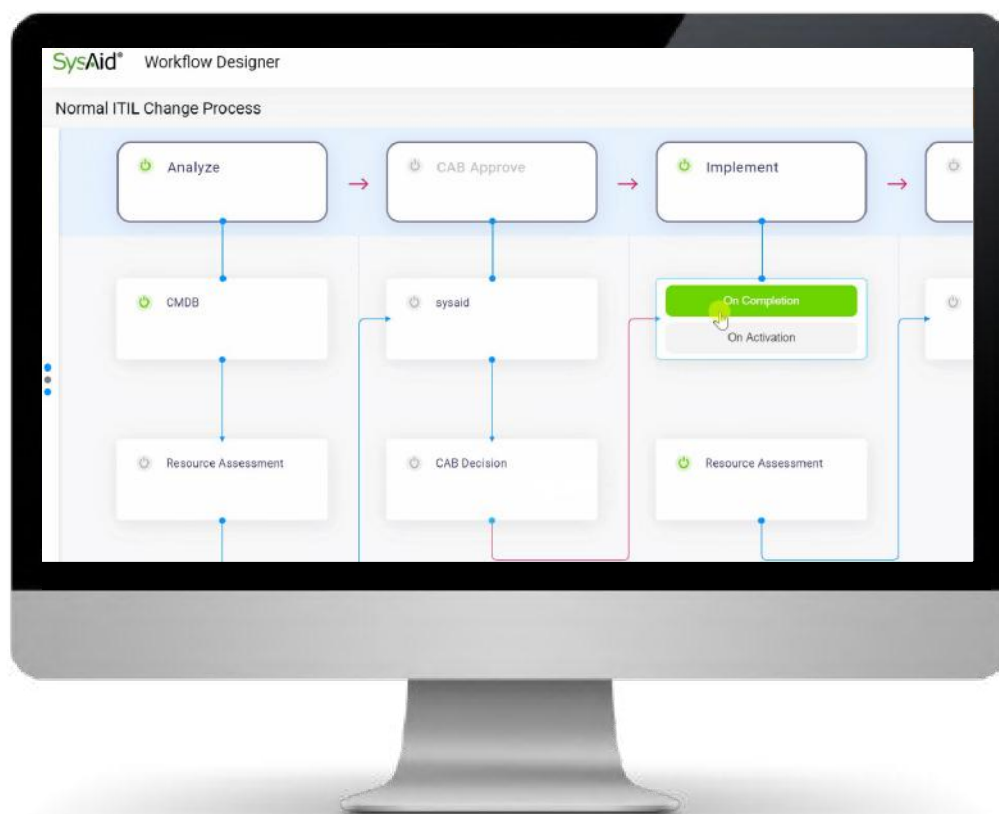
El software de CMDB de SysAid identifica el hardware, el software, los contratos y los servicios de la universidad, y las conexiones entre ellos, además de servir como depósito de información sobre esos tipos de CI. Esto proporciona información para mantener el control del inventario remoto y en el campus, y para evaluar el impacto potencial de cualquier cambio en las configuraciones, las relaciones o los componentes del ecosistema.



De hecho, todos los contratos (todo lo que necesite una renovación) para la Facultad de Ingeniería y Ciencias Aplicadas de Queen's University se configuran como CI. Como resultado, han logrado que no haya renovaciones de contrato perdidas o retrasadas. Aún mejor, el proceso de renovación está automatizado para que se notifique al propietario del contrato sobre la renovación y, una vez aprobado, el flujo de trabajo de compra se inicia automáticamente. *"Esta pequeña faceta de la CMDB", afirmó Paul, "ha aumentado considerablemente nuestro nivel de confianza con respecto a la situación de nuestros contratos. No se requieren comprobaciones ni búsquedas manuales, lo que libera a mi despachante para otras tareas".*

Multiplique esto por los 275 contratos actuales de la facultad y la CMDB cambiará las reglas del juego:

- No hubo renovaciones de contrato perdidas desde la implementación
- No se dedicó tiempo a revisar informes sobre plazos = **100 horas ahorradas al año**
- Creación automática de tickets para aprobación de renovación = 30 minutos ahorrados por contrato = **140 horas ahorradas al año**
- Creación automática de tickets en la aprobación de la renovación del contrato = 30 minutos ahorrados por contrato = **140 horas ahorradas al año**



La manera más sencilla de diseñar flujos de trabajo ITIL

Los miembros del equipo de TI de Queen's University encontraron que Workflow Designer de SysAid, un generador de flujo de trabajo intuitivo de ITIL, era justo lo que necesitaban. No requería que aprendieran una forma completamente nueva de hacer las cosas, simplemente hizo que el proceso fuera más fácil y eficiente con la funcionalidad de arrastrar y soltar, visibilidad de extremo a extremo, personalización sin código y automatizaciones que ahorran tiempo.

El editor de flujo de trabajo visual de Workflow Designer utiliza una interfaz gráfica para crear fácilmente procesos de varios pasos, incluidas múltiples dependencias, estados, notificaciones y acciones. Las tareas repetitivas y rutinarias involucradas en dichos flujos de trabajo también se pueden automatizar por completo.

Las mejoras en eficiencia, velocidad y precisión en el diseño del flujo de trabajo de TI conducen a una mayor productividad y calidad del servicio, y una mayor capacidad de respuesta a las cambiantes necesidades de la organización.

Inteligencia nativa

El equipo de TI está trabajando para empoderar aún más a los profesores, el personal y los estudiantes al rediseñar las categorías de incidentes y expandir las opciones de autoayuda en el portal de autoservicio de SysAid. El sistema mostrará solicitudes de servicio más específicas y contenido de la base de conocimientos desde el momento en que un usuario final comience a ingresar texto en el portal para describir su problema de TI, brindando un soporte más rápido y efectivo. Los artículos de la base de conocimientos, actualmente etiquetados para palabras clave y asociaciones, se están importando a la mesa de servicio de SysAid para traer aún más la autoayuda en una misma aplicación.

Service Desk va por más

"Esperamos implementar SysAid en otras unidades de la facultad", dijo Paul, explicando que SysAid ya ha sido probado en versión beta para el equipo de marketing y comunicaciones, que es responsable del contenido del sitio web, boletines y proporciona información a los estudiantes. Hay una serie de laboratorios de prueba operados por Queen's University que el equipo de TI también planea incorporar a SysAid. Los planes a más largo plazo incluyen expandirlo para administrar tareas para los departamentos de finanzas y recursos humanos.

Como organización, la Facultad de Ingeniería y Ciencias Aplicadas de Queen's University se está dando cuenta del gran valor de una experiencia de estudiantes y personal más fluida y mejor respaldada. Con esto en mente, la Facultad ha adoptado una estrategia de desarrollo que busca incorporar más tecnología de TI y servicios SysAid a lo largo del proceso educativo. El objetivo, como explicó Paul, es que todos trabajen con la misma solución de Service Desk, de modo que los flujos de trabajo complejos se puedan administrar en tiempo real, con los equipos correctos alertados y los mejores resultados para cada usuario final.

