



# **El ITSM como motor de la Transformación Digital impulsada por IA**

**Integratec**

**TD – ITSM – IA**





## Beyond Borders

1- Dominican Republic



2- Brazil



3- Jamaica



4- Puerto Rico



5- Colombia



11 años de experiencia







### **Metodología para la Dirección de Proyectos**

IntegraTec ha adoptado un modelo de gestión de proyectos híbrido basado en el Project Management Body of Knowledge (PMBOK), complementado con enfoques ágiles, permitiendo una ejecución eficiente y flexible de proyectos tecnológicos. Esta combinación metodológica garantiza el cumplimiento de estándares internacionales de gestión de proyectos, al mismo tiempo que facilita la adaptación a cambios y la entrega de valor continuo a los clientes.

## Perfil del Consultor

Profesional con más de 18 años de experiencia en tecnología, especializado en la gestión de servicios TI y transformación digital, en organizaciones de los sectores Salud, Banca y Consultoría. Ha liderado proyectos tecnológicos de alto impacto y cuenta con dominio en Gestión de Cambios, Incidentes, Configuración, CMDB, Transición y Operación del Servicio. Además, es formador de equipos en ITIL y metodologías ágiles, promoviendo la mejora continua y la eficiencia operativa.

- Certificación ITIL 4 Managing Professional
  - Certificación ITIL 4 Leader: Strategist
  - Certificación ITIL 4 Specialist: Service Management
  - Certificación Scrum Master (CSM)
  - Certificación Scrum Product Owner (CSPO)
  - Project Management (PM)
- ITIL 4 Managing Professional
  - ITIL 4 Leader: Strategist
  - ITIL 4 Specialist: Service Management
  - ITIL 4 Master
  - Transformacion Digital



### Bayton De La Cruz

Director General de Integratec Academy  
bayton.cruz@integrateccorp.com  
+1 (809) 903-8428



**1**

**¿Por dónde debería comenzar mi organización a desarrollar una estrategia de transformación digital?**

**2**

**¿De qué manera la gestión de servicios basada en ITIL impulsa y apoya la transformación digital?**

**3**

**¿Cuenta mi organización con la capacidad instalada para que mi gestión de servicios sea realmente de vanguardia?**



# Transformación y Evolución Digital

¿Tendencia o Necesidad?



¿Cómo ha cambiado y evolucionado digitalmente el mundo?

**NETFLIX**

**amazon**

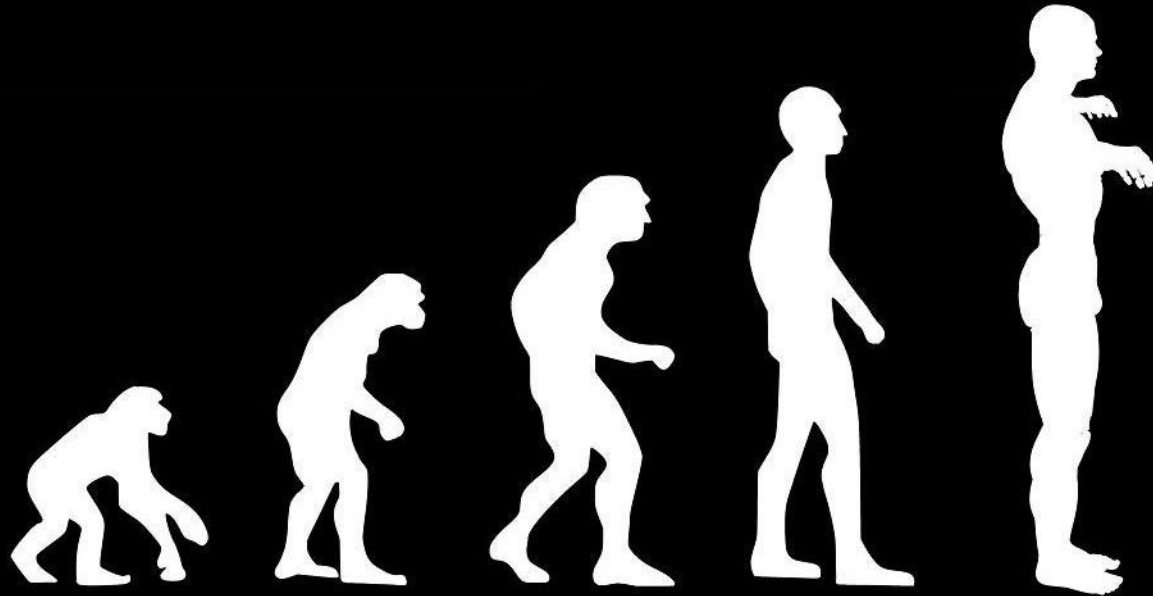


**POPULAR**

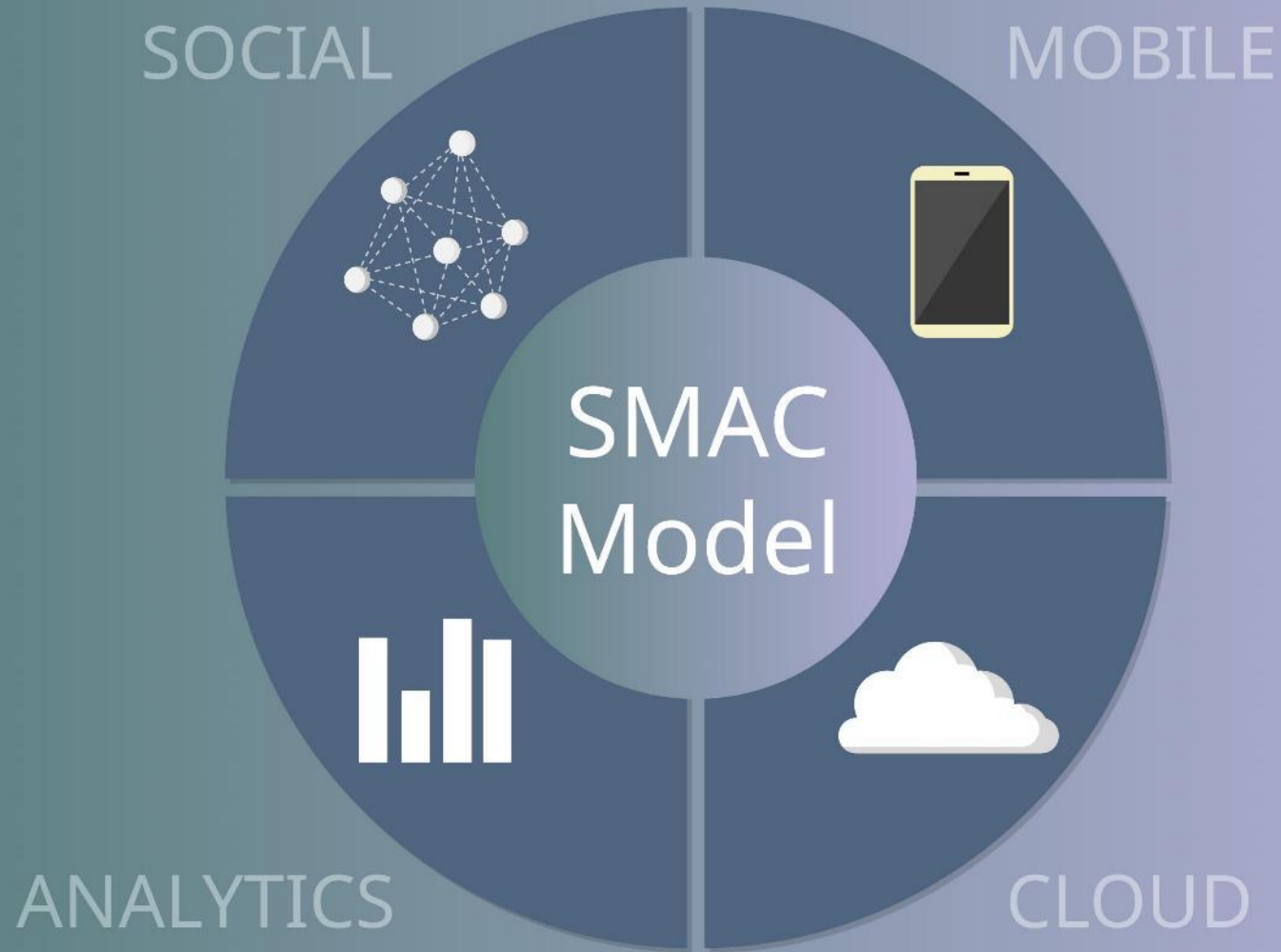


## **Evolución Digital**

**Inició con los avances en electrónica, informática, telecomunicaciones, internet, robótica, IA, SMAC**



## MODELO SMAC



**Social:** herramientas que facilitan la interacción social de todos tus usuarios, internos y externos. Ej.: [RRSS](#), [VoIP](#)

**Mobile:** acceso a la información en cualquier momento y lugar. Ej.: [apps para dispositivos móviles](#).

**Analytics:** maximizar la utilidad de los datos, Big Data e inteligencia de negocios con IA. Ej.: [Zoho Analytics](#), [Power BI](#).

**Cloud:** la nube como garantía de capacidad, seguridad, disponibilidad de acceso. Ej.: [IaaS](#), [PaaS](#), [SaaS](#).



integratec

Interacción y fusión de diferentes tecnologías, servicios y plataformas digitales en un único ecosistema



1

**¿Por dónde debería comenzar mi organización a desarrollar una estrategia de transformación digital?**



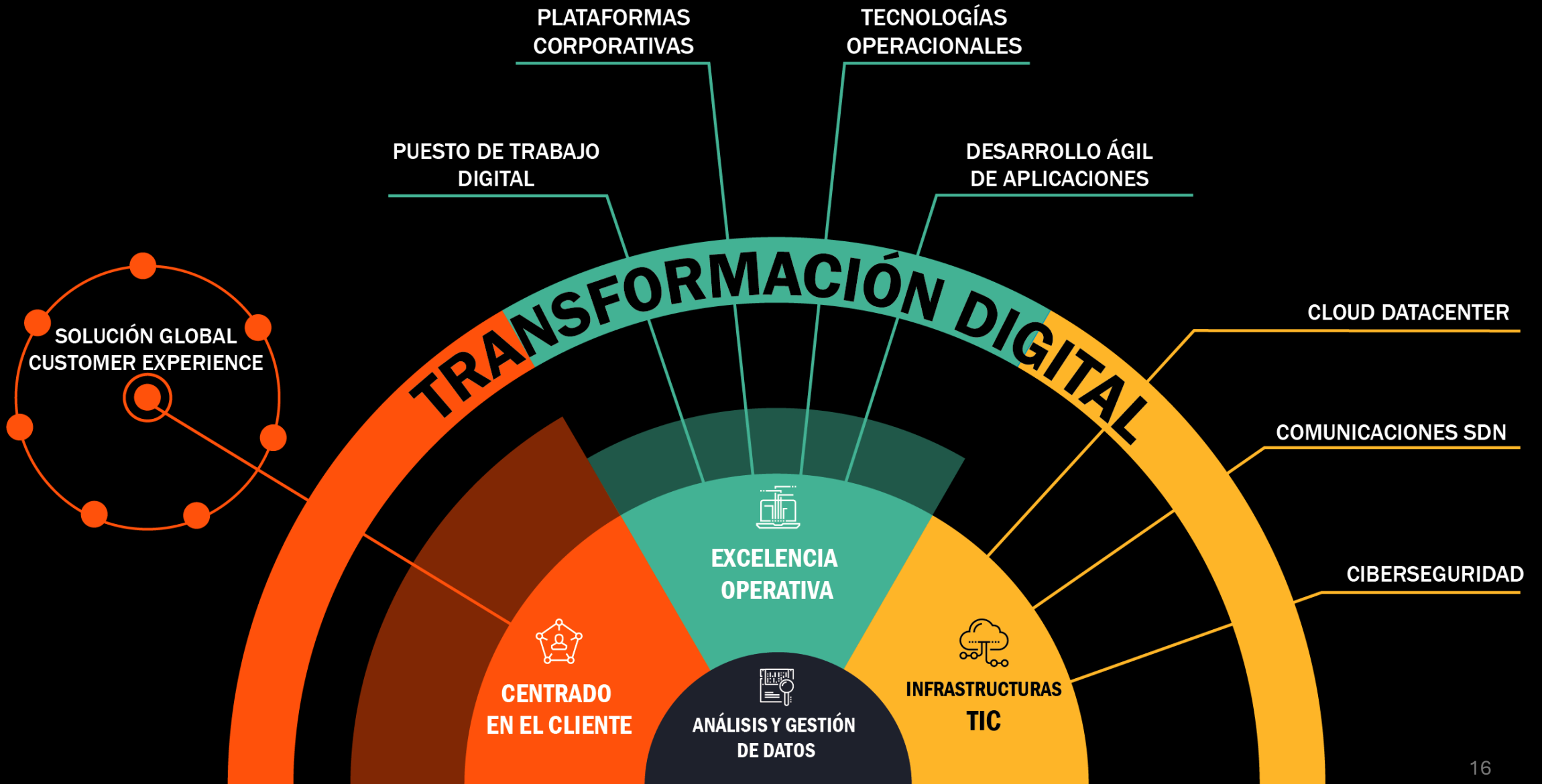
# Plan de Transformación Digital





**Sin embargo, aun queda la duda.  
¿Como organizo ese 20 % tecnológico?**

# ¿Cómo Transformarnos Digitalmente?



AI-Powered Digital Enterprise Architecture





**No se trata de añadir una capa digital a las organizaciones  
Sino transformar las organizaciones a la luz de lo digital**

---

**Transformación Digital**

2

**¿De qué manera la gestión de servicios basada en ITIL impulsa y apoya la transformación digital?**

Transformación



Iniciativas

Servicios

Arquitectura

Desarrollo

Infraestructura



Operaciones de TI



G - E



G - I



H - C



G - P

3

**¿Cuenta mi organización con la capacidad instalada para que mi gestión de servicios sea realmente de vanguardia?**



## Tres preguntas para evaluarnos como organización

1. ¿Tengo las plataformas digitales y herramientas para la omnicanalidad?
2. ¿Nuestra infraestructura tecnológica tiene la escalabilidad y agilidad necesaria?
3. ¿Nuestros procesos son fluidos rápidos y sin restricciones?

Si la respuesta a alguna de estas preguntas fue **Negativa** el framework que vimos previamente es a tomar en consideración.



## Que han logrado las empresas al adoptar IA en sus procesos de ITSM?



Velocidad



Memoria



Escalabilidad



Multitarea



Toma de decisiones

# 81%

Contact Center que invierten en IA para ayudar a sus agentes (\*)

# 20%

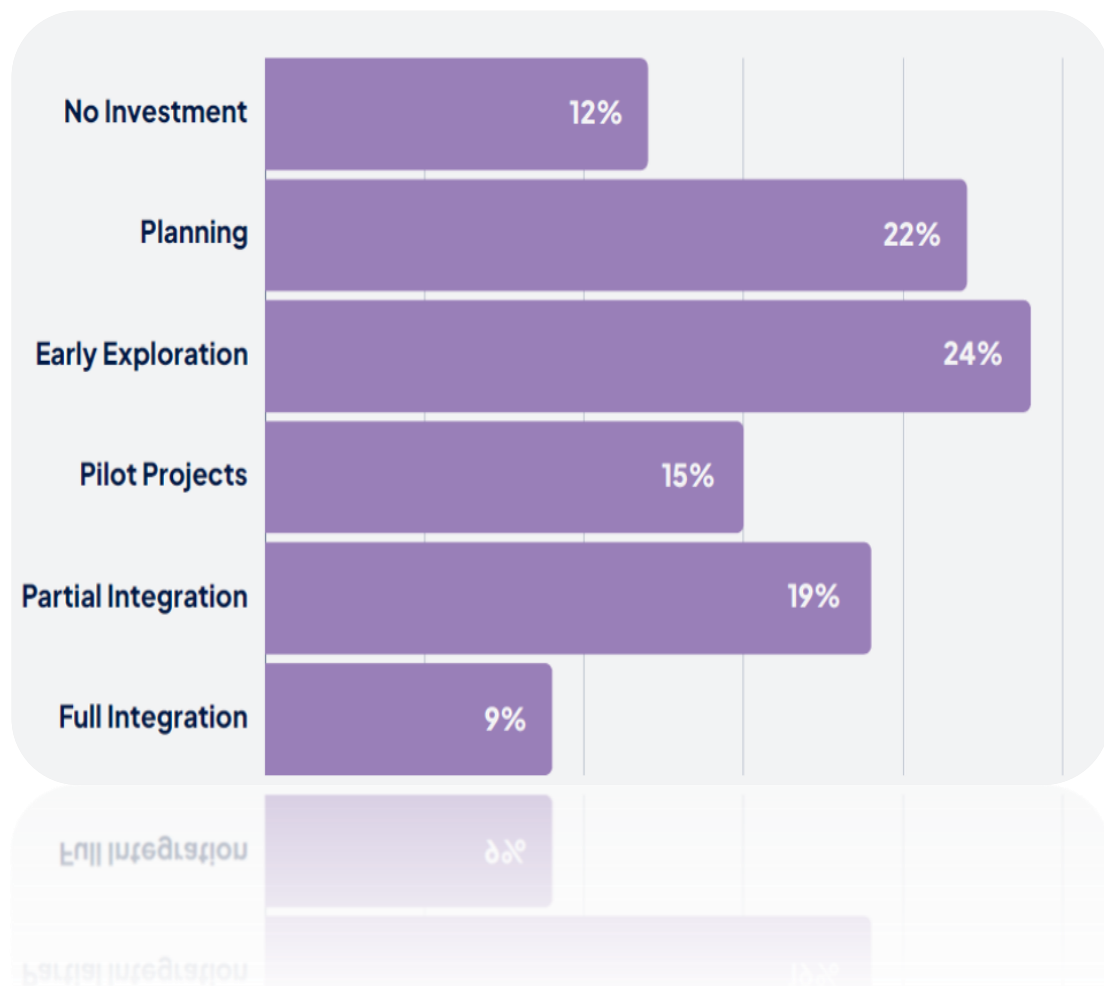
Reducción de costos de servicio gracias a la IA (\*\*)

# 50%

Expectativa de menor tiempo en tareas repetitivas (\*\*\*)

Fuentes: (\*) [Trends & AI in Contact Center](#), © Deloitte. (\*\*) [AI-Enabled Customer Service](#), © McKinsey. (\*\*\*) [Predictions 2024](#), © Forrester

## Adopción de la IA en las organizaciones



## En que la han adoptado

### Principales Tecnologías de IA en la Gestión de Servicios de TI (ITSM)





**Como la IA potencia el ITSM**



**Principales recomendaciones  
con las que podemos  
potencializar nuestros posesos  
con IA y apoyar nuestra  
estrategia de transformación  
digital.**

- **Automatizar la resolución de incidentes repetitivos.**
- **Potencializar la gestión de eventos haciendo análisis predictivo, de manera proactiva.**
- **Automatizar las solicitudes de servicios.**
- **Clasificación de artículos en la Base datos de conocimientos y asociación de los mismos a las solicitudes y los incidentes.**





**Integratec**  
“We transform challenges  
into opportunities”