



El ITSM como motor de la Transformación Digital impulsada por IA

Integratec

TD – ITSM – IA



integratec

Beyond Borders

1- Dominican Republic



2- Brazil



3- Jamaica



4- Puerto Rico



5- Colombia



11 años de experiencia





ManageEngine





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?



No es la especie más fuerte
la que sobrevive, ni la más
inteligente, sino la que
responde mejor al cambio

Charles Darwin
Naturalista (1809-1882)

¿Cómo ha cambiado y evolucionado digitalmente el mundo?



NETFLIX



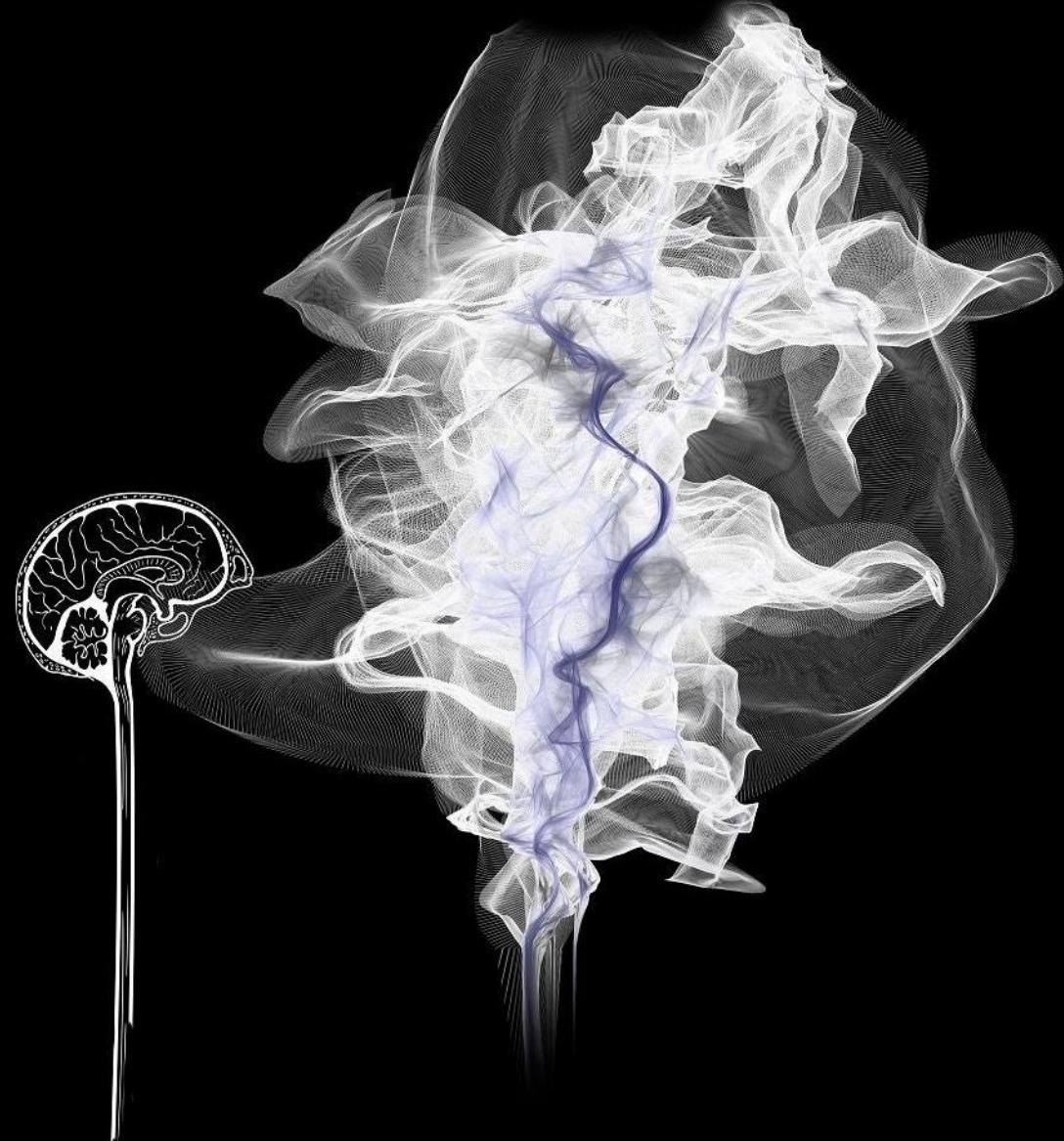
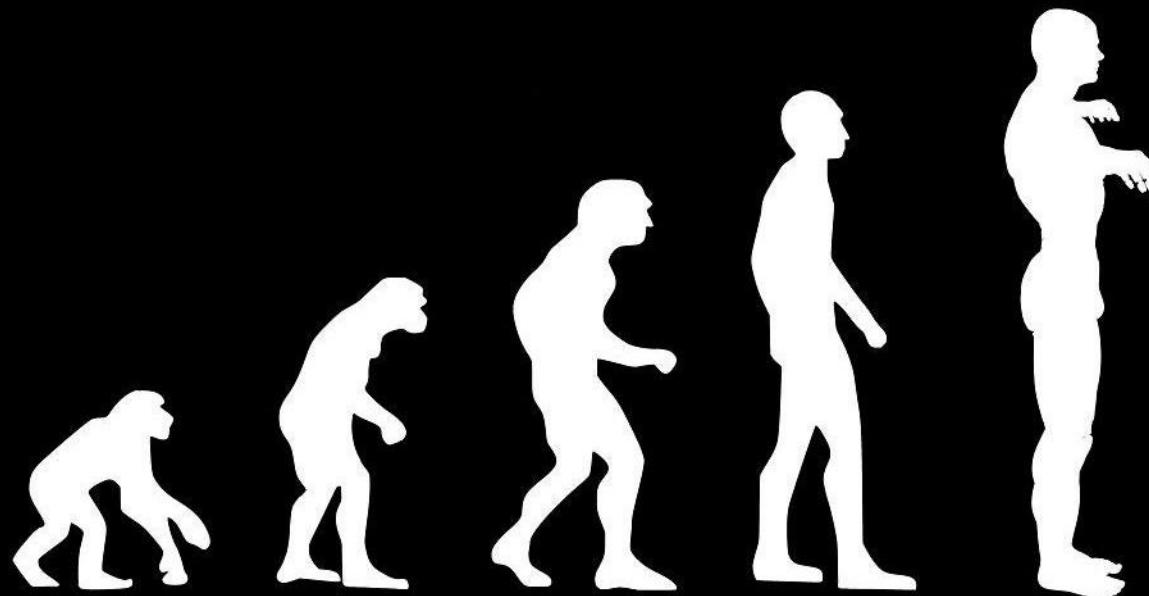
amazon

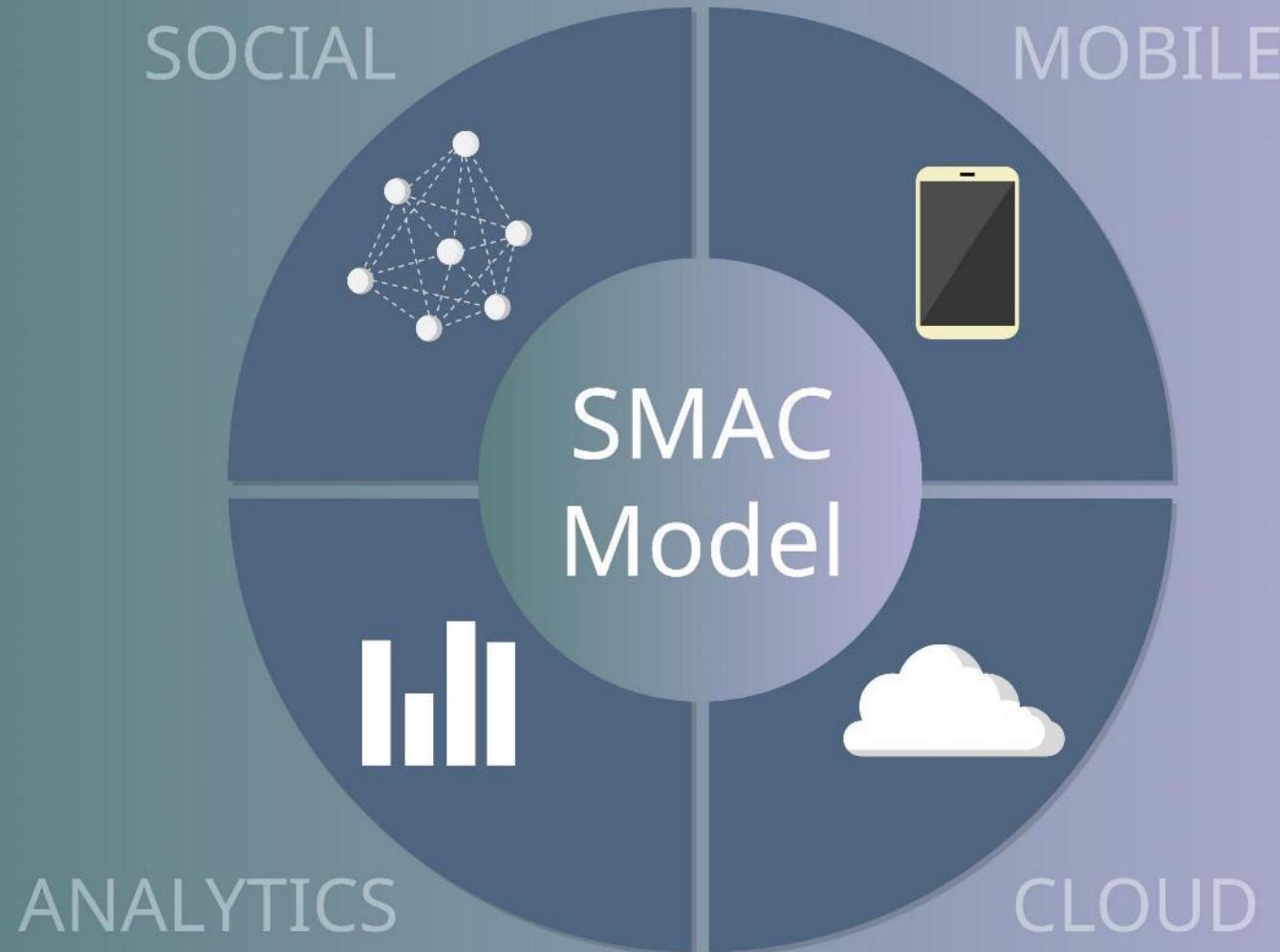


POPULAR

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

50 %

Personas

Desarrollo de competencias

Capacitación en competencias digitales para usuarios finales y profesionales de TI

30 %

Procesos

Consultorías, metodologías y mejores prácticas

Consultorías para implementar metodologías y mejores practices.

20 %

Tecnología

Soluciones tecnológicas, infraestructura

Proyectos tecnológicos que apoyan la estrategia de transformacion



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

¿Cómo Transformarnos Digitalmente?



AI-Powered Digital Enterprise Architecture

Digital Transformation Plan

Digital Knowledge Domain

Digital Literacy | Digital Skills | Specialized Technical Knowledge

Governance, Risk & Compliance Domain

ITIL | ISO 20000 / 27001 | DevOps | GDPR | NIST | PCI | COBIT | TOGAF | BIA | BCP

AI & Data Analytics Domain

AI & ML | Data Visualization | Data Analytics | Business Intelligence | Data Preparation

Productivity & Business Apps Domain

Mail | Productivity Apps | Intelligent Collaboration | Intranet | eCommerce | Marketing Website | Events | Contracts | eSign | ePayment | Project Management | Workflow Low/No Code Apps Creator | CRM | Customer Service Desk | Forms | Chat & AI Chatbot Survey | BPM | BPA | RPA | HR | ERP | LMS | KMS | Omnichannel | CCaaS

IT Operations Domain

Identity and Access Management | Unified Service Management
Unified Endpoint Management and Security | Full Stack Observability
Security Information and Event Management | Cloud Management

IT Infrastructure & Networking Domain

Data center | Hyperconvergence | Enterprise Networking | Wireless Solutions
Optical Solutions | Storage Computing | Cloud | Intelligent Campus | Access Control
Video Surveillance | IoT & IoE | Digital Power

Data Resilience Domain

Data Protection | Backup & Recovery

Cybersecurity Domain

Zero Trust | WAF | Apps, APIs, DB Security & Performance | Network Security & EndPoint Protection | SOC | CISO | Vulnerability | Pentesting | Awareness

Business Goals & Objectives

**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



Operaciones de TI



G - E



G - I



H - C



G - P

20

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.



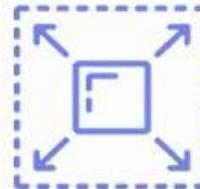
Que han logrado las empresas al adoptar IA en sus procesos de ITSM?



Velocidad



Memoria



Escalabilidad



Multitarea



Toma de decisiones

81%

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

20%

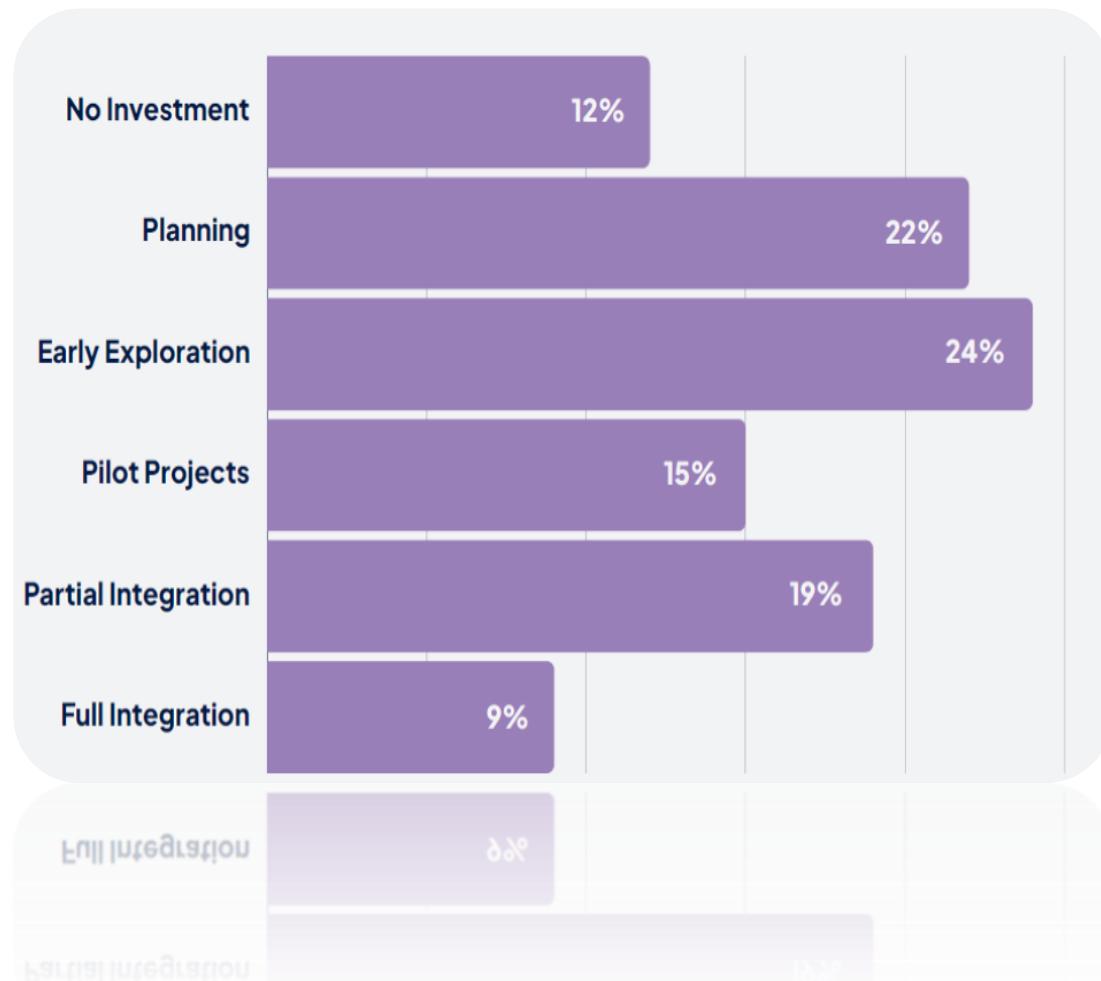
Reducción de
costos de servicio
gracias a la IA (**)

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





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.



A perspective view looking down a long corridor in a data center. Both sides are filled with tall, dark server racks. The ceiling is white with a grid of rectangular fluorescent light fixtures. The floor is a polished light-colored material. The overall atmosphere is clean and industrial.

Integratec
**"We transform challenges
into opportunities"**