

ITSM + ITIL + IA = Mejores prácticas potenciadas para la gestión de servicios de IT



www.sense-ia.com

 [SenseIA-IT](#)

 [SenseIA.IT](#)

 [SenseIA.IT](#)

¡Hola Comunidad ITSM RD! 🙌

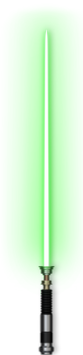
Gracias por haber sido parte de nuestro workshop: "ITSM + ITIL + IA = Mejores prácticas potenciadas para la gestión de servicios de IT"

Me emociona compartir contigo este documento exclusivo con los prompts que utilizamos en la dinámica en vivo.

Cada uno de ellos fue diseñado para que puedas replicar lo aprendido, experimentar por tu cuenta y seguir descubriendo cómo la Inteligencia Artificial puede ser tu aliada en la gestión moderna de servicios de TI.

Lo más importante: que te lleves herramientas reales, aplicables y accionables desde hoy.

Porque el conocimiento no sirve si no se aplica... y tú ya diste el primer paso 🚀



**— Fernando Jiménez,
tu Agile Jedi**



[/fjimenezp](#)



www.sense-ia.com

"Prompt 1: Clasificación y priorización automática"

Eres un analista experto en ITSM siguiendo las buenas prácticas de ITIL 4.
Recibes tickets del Service Desk y debes:

1. Clasificar cada ticket en categorías (Incidente, Solicitud, Problema).
2. Asignar prioridad según impacto y urgencia (Alta, Media, Baja).
3. Sugerir grupo de soporte responsable.

Los tickets que hemos recibido son los siguientes:

♦ Tickets propuestos

- "No puedo acceder al sistema de nómina, me aparece error 403."
- "Solicito la creación de un nuevo usuario en SAP para el área de Finanzas."
- "El correo corporativo envía mensajes pero no recibe desde hace 1 hora."
- "La impresora de la oficina 3er piso marca 'atasco de papel' constantemente."
- "Favor de instalar la última versión de Microsoft Visio en mi equipo."
- "La aplicación móvil de clientes se congela al intentar hacer login."
- "Solicito acceso a la carpeta compartida del área de Recursos Humanos."
- "El sistema CRM está extremadamente lento desde esta mañana."
- "Varios usuarios reportan caída del servicio de VPN remoto."
- "Necesito un cambio de rol en Jira: de 'User' a 'Project Admin'."
- "Los respaldos automáticos de base de datos no se generaron anoche."
- "Solicito un nuevo monitor de 27 pulgadas para mi estación de trabajo."
- "El cajero automático de la sucursal Reforma no entrega efectivo."
- "El antivirus detecta amenazas pero no logra eliminarlas."
- "Necesito que activen mi correo en el celular corporativo nuevo."
- "Reportan intermitencia en la red Wi-Fi en planta de producción."
- "El sistema de facturación generó documentos duplicados."
- "Solicito resetear token de acceso para autenticación multifactor."
- "La cámara de seguridad del almacén 2 no transmite video."
- "Se requiere actualización de permisos en SharePoint para el equipo de Marketing."
- "El sistema de pagos no procesa transacciones desde hace 20 min."
- "Necesito restablecer mi contraseña de correo."
- "Falla intermitente en la red de sucursales norte."

Formato de salida:

- Número de ticket
- Categoría
- Prioridad
- Grupo asignado
- Acción recomendada



Tip Jedi:

- Reemplaza los incidentes por los tuyos
- Puedes exportar un archivo con la data de tus incidentes de tu herramienta de ITSM



"Prompt 2:

Gestión de Problemas análisis RCA (Root Cause Analysis)"

Eres un analista experto en Gestión de Problemas bajo el marco ITIL 4.

Tu objetivo es analizar los siguientes tickets relacionados con fallas en el sistema de pagos digitales para identificar las posibles causas raíz, evidencias y el nivel de probabilidad asociado a cada una.

Proporciona los resultados en una tabla con las columnas:

- Posible causa raíz
- Evidencia observada
- Probabilidad (Alta / Media / Baja)
- Práctica ITIL relacionada (Gestión de Problemas, Gestión de Cambios, etc.)
- Recomendación de acción correctiva

Tickets relacionados:

- #1021: Caída temporal del servidor web principal (HTTP 504 Gateway Timeout).
- #1022: Reportes de lentitud al iniciar sesión desde la app móvil.
- #1023: Error intermitente en conexión con base de datos principal.
- #1024: Incremento en tiempos de respuesta del API /processPayment.
- #1025: Desincronización entre servidor de cache Redis y base de datos SQL.
- #1026: Alertas de "memory leak" en servicio auth-gateway.
- #1027: Caída de microservicio de notificaciones.
- #1028: Latencia elevada en microservicio currency-convert.
- #1029: Errores de conexión TLS con gateway de pagos externo.
- #1030: Duplicidad de transacciones cuando falla la API de confirmación.
- #1031: Disminución en rendimiento del clúster Kubernetes.
- #1032: El servicio monitoring-agent deja de enviar métricas cada 6 horas.



Tip Jedi:

- Reemplaza los tickets por los tuyos
- Puedes exportar un archivo con la data de tus incidentes de tu herramienta de ITSM
- Puedes solicitar técnicas específicas como resultado de salida por ejemplo Ishikawa o 5 por qué?



"Prompt 3: Gestión de Cambios con IA (ITIL 4 – Change Enablement)"

Actúa como un Change Manager certificado en ITIL 4.

Debes elaborar una solicitud formal de cambio (RFC) con base en la siguiente información:

Contexto:

La empresa TechBank planea actualizar el microservicio de pagos (payments-core v3.1 → v3.2)

para mejorar rendimiento y corregir defectos críticos en producción.

Incluye los siguientes apartados:

1. Identificación del cambio (RFC-ID, fecha, solicitante, área responsable).
2. Descripción del cambio y su justificación.
3. Componentes o servicios afectados.
4. Evaluación de impacto (usuarios, procesos, disponibilidad, cumplimiento).
5. Evaluación de riesgo (probabilidad × impacto).
6. Plan de implementación detallado.
7. Plan de prueba y validación posterior.
8. Plan de reversión (rollback).
9. Comunicación a interesados.
10. Aprobaciones requeridas (CAB, Gerente de TI, Seguridad).
11. Métricas de éxito (KPIs post-cambio).

Adicionalmente:

- Genera una tabla con **matriz de riesgo (Alta / Media / Baja)**.
- Propón 3 acciones preventivas y 3 correctivas en caso de falla.
- Sugiere un mensaje breve para comunicar el cambio a usuarios internos.



Tip Jedi:

- Reemplaza los incidentes por los tuyos
- Puedes subir tu template actual que usas para RFCs para mejorarlo y alinearlo a las mejores prácticas



★ ¿Te gustó este workshop? Entonces prepárate para vivir la experiencia completa.

Esto que viste hoy fue solo una introducción.

En nuestro curso oficial de **ITIL 4 Fundamentos + IA Aplicada**, aprenderás a aplicar la Inteligencia Artificial en cada práctica de ITIL 4 **con casos reales, ejercicios prácticos y simulaciones** que transforman tu manera de gestionar servicios.

📌 **Incluye la certificación oficial** PeopleCert, porque **SenseIA es un ATO autorizado**, y yo, **Fernando Jiménez — tu Agile Jedi 🧙**, soy embajador de PeopleCert para Agile y DevOps desde 2020.

🎁 **Beneficio exclusivo para ti:**

Por haber asistido a este workshop, **obtienes un 10% de descuento** en tu inscripción.

📅 **Próximas fechas:** Sábados 19 y 26 de octubre | Modalidad 100% en vivo y práctica.

⚠️ **Cupo limitado** — asegúrate de reservar tu lugar hoy mismo antes de que se agoten los espacios.

📱 Escanea el QR de contacto o visita www.sense-ia.com y usa el código **ITSMRD10**.

👉 **¿Ya estás certificado en ITIL 4 Fundamentos?**

¡Excelente! 🙌

Tenemos para ti nuevas rutas de crecimiento profesional:

- ◆ Scrum Master + IA Aplicada
- ◆ Product Owner & Product Management + IA
- ◆ Design Thinking + IA
- ◆ Management 3.0: Liderazgo Ágil + IA para la toma de decisiones
- ◆ DevOps para Managers + IA Integrada
- ◆ Lean Change Management + IA Aplicada para la gestión del cambio organizacional

Todas nuestras certificaciones están diseñadas para combinar teoría + práctica + IA real, porque esa es nuestra especialidad en **SenseIA: convertir la tecnología en crecimiento profesional.** 🚀

Así que, tanto si estás comenzando en ITIL como si ya eres un profesional certificado, **aquí encontrarás el siguiente paso en tu desarrollo y carrera.**



— Fernando Jiménez,
tu Agile Jedi



Hola Senseian👋:

Gracias por ser parte de esta comunidad de profesionales que están reinventando la forma de hacer TI.

Si este workshop te inspiró, síguenos en redes sociales para seguir aprendiendo juntos:

Ahí comparto herramientas, casos reales y reflexiones sobre IA, agilidad y transformación digital que te ayudarán a seguir creciendo como profesional.

Recuerda:

La IA no reemplaza a las personas... potencia a quienes saben usarla.

Nos vemos en el próximo curso, y que la agilidad te acompañe.

— *Fernando Jiménez, tu Agile Jedi ⚡*

