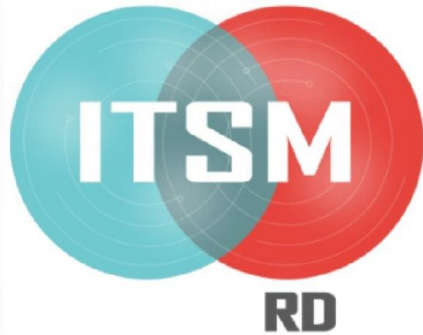




ITSM + ITIL + IA = Mejores prácticas potenciadas para la gestión de servicios de IT



/SenseIA-IT



/SenseIA.IT



/Sense.IA.IT



¡Activa tu cámara!

© 2024 SenseIA®. Todos los derechos reservados.

SenseIA® prohíbe copiar, distribuir, modificar, publicar así como la reproducción total o parcial de este documento (imágenes, texto, diagramas, tablas y cualquier otro contenido dentro de este documento) por cualquier medio o procedimiento, ya sea electrónico, mecánico o físico, el tratamiento informático, el alquiler o cualquier otra forma de cesión sin la autorización y expreso consentimiento previo y por escrito de SenseIA®.



El Significado de SenseIA 🌟

SenseIA es la fusión de dos conceptos poderosos:

- **Sensei (先生):** Palabra japonesa que significa "maestro" o "guía", simbolizando experiencia, sabiduría y aprendizaje continuo.
- **IA (Inteligencia Artificial):** Refleja nuestra pasión por la innovación tecnológica y la aplicación de buenas prácticas en un mundo cada vez más digital.

¿Quiénes somos?

En SenseIA, somos los **Senseis de la transformación digital**, expertos en capacitación y certificación en **Agile, ITIL, Scrum, Design Thinking**, y otros marcos de trabajo que impulsan el éxito de nuestros clientes con **la integración de la Inteligencia Artificial como catalizador tecnológico**



Mtro. Fernando Jiménez

"AGILE JEDI"

- Experto en Transformación Digital.
- Embajador de PeopleCert en Latinoamérica
- Elegido como uno de los Top 100 IT Executives 2024 en LinkedIn
- Catedrático en Universidad Iberoamericana
- Consultor con experiencia internacional y colaborando con equipos de Estados Unidos y Europa

CONTACTO

 hola@sense-ia.com

 www.linkedin.com/in/fjimenezp

CERTIFICACIONES

Más de 32 certificaciones internacionales, entre las más destacadas:

- ITIL Expert
- Scrum Master
- SAFE Program Consultant
- Lean Change Management Facilitator
- Management 3.0 Facilitator



EXPERIENCIA LABORAL

- Senior Staffing Agile Coach - Insulet International
- Vicepresidente de Transformación Digital - Citibanamex
- Service Transition Manager - NTT
- Service Manager - Dell
- Agile Coach - Empresa Global de Retail
- IT Country Manager - Empresa Alemana de Logística

EDUCACIÓN

- Ingeniería en Informática | IPN UPIICSA
- Maestría en Dirección de Negocios | Universidad La Salle
- Diplomado en Administración de Proyectos | Tecnólogo de Monterrey

PROYECTOS DE CONSULTORIA

- Implementación de Design Thinking y prácticas de CX/UX en Sector Bancario
- Implementación de "Agile Delivery Office" y reingeniería de procesos de PMO
- Generación e implementación de prácticas Ágiles basadas en Scrum para sector servicios / fintech / startups / financiero / automotriz / manufactura
- Reingeniería de procesos basados en ITIL en Sectores Financieros / Seguros / Automotriz

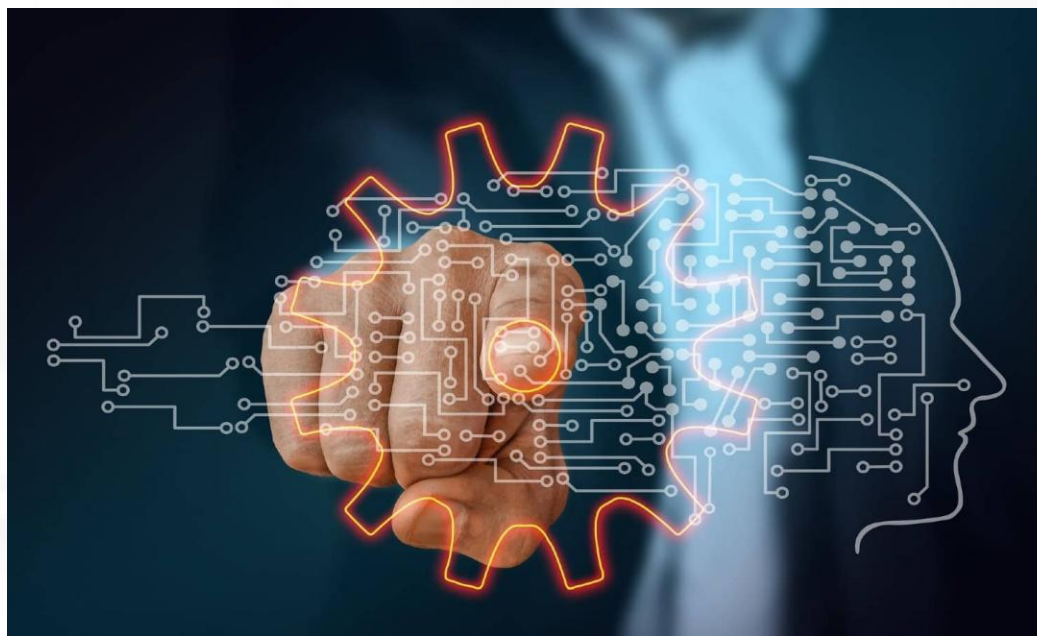
CERTIFICACIONES



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

🎯 Objetivo general

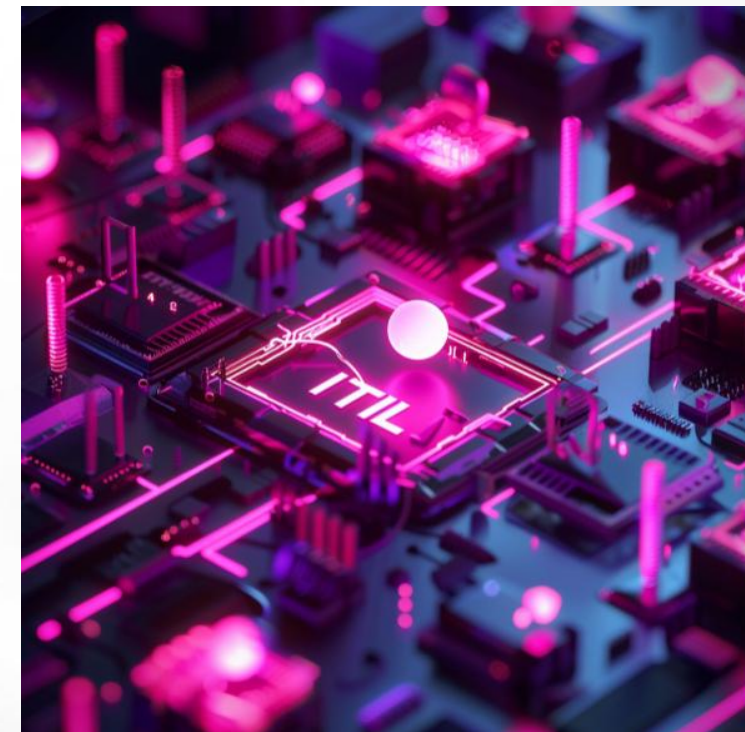
- Conectar las buenas prácticas de ITIL 4 con el poder de la Inteligencia Artificial para crear **operaciones de TI más rápidas, eficientes y centradas en el usuario**, logrando que la tecnología **potencie**, no reemplace, el conocimiento humano.



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

Objetivos específicos

1. **Comprender** cómo ITIL 4 e IA se integran para optimizar la operación de TI.
2. **Identificar** oportunidades clave de automatización dentro de ITSM.
3. **Explorar** casos reales donde la IA potencia los procesos sin reemplazar a las personas.
4. **Evaluar** cómo usar datos y análisis predictivo para decisiones ágiles.
5. **Aplicar** ideas inmediatas para iniciar la transformación digital en tu área.



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

Contenido

1. **Contexto y retos actuales** – ¿Por qué necesitamos evolucionar ITSM?
2. **ITIL 4 + IA: La sinergia perfecta** – Cómo potenciar procesos con inteligencia artificial.
3. **Estrategia y roadmap** – De la teoría a la práctica.
4. **Dinámica con ChatGPT** – IA aplicada en vivo.
5. **Cierre y próximos pasos** – Cómo llevar esto a tu organización.



- Es un proceso estratégico que rediseña actividades, procesos y modelos organizativos para maximizar el potencial de las tecnologías digitales.
- Va más allá de la tecnología, implicando un cambio cultural y operativo que permite a las organizaciones adaptarse al presente, anticipar el futuro y aprovechar oportunidades en un entorno dinámico y acelerado.
- Se enfoca en **innovación, agilidad y generación de valor** para mantener la competitividad en la era digital.

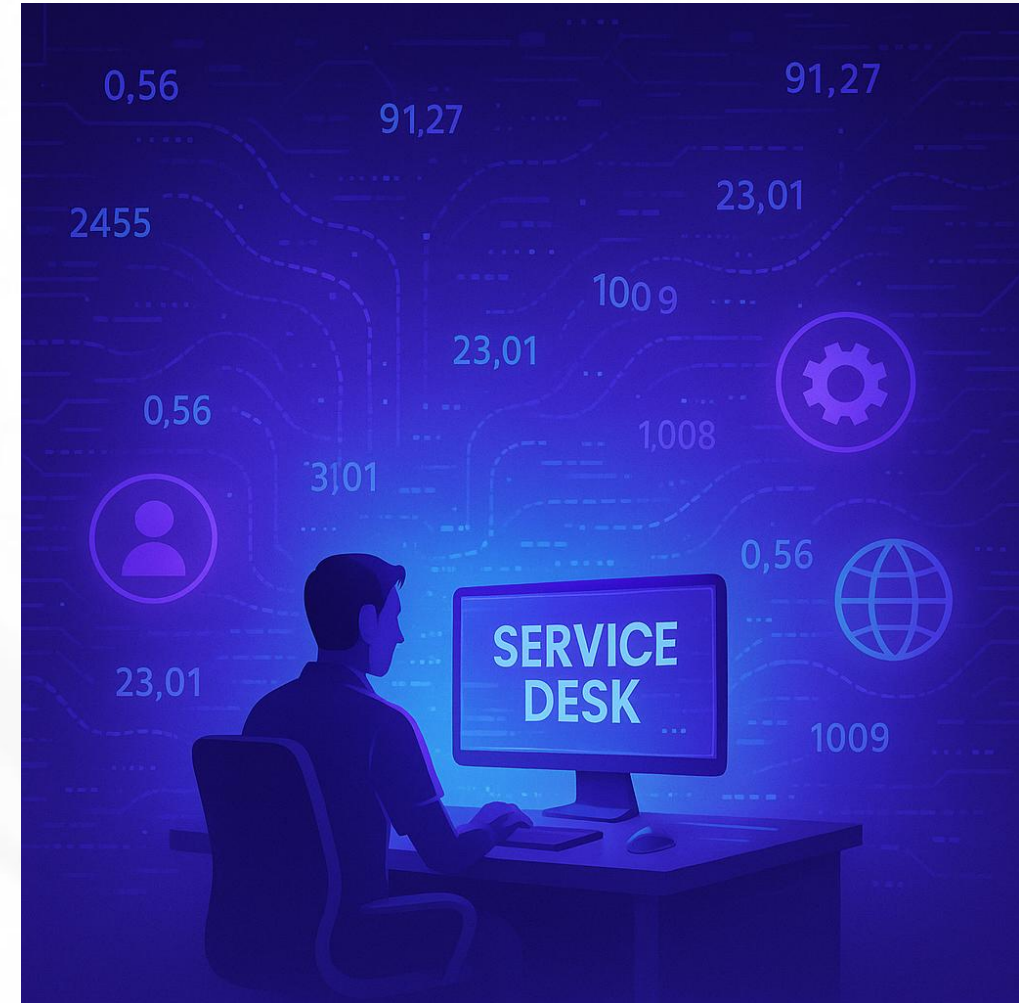
Ejemplo:

Una cadena minorista implementa inteligencia artificial para personalizar ofertas a sus clientes en tiempo real, utilizando datos de compras previas. Esto mejora la experiencia del cliente, aumenta la fidelidad y optimiza las ventas.



Problemas comunes:

- **80% de los tickets** son repetitivos y consumen tiempo humano.
- Desalineación entre **TI y negocio**.
- Lentitud en aprobaciones de cambios.
- Explicar **ITIL 4 como marco flexible**, no rígido.
- Contextualizar **AIOps** y tendencias globales.



"La gestión de servicios de TI ya no es la misma..."

Volumen de datos y tickets:

- "Cada día, las empresas generan millones de interacciones digitales que requieren soporte."
- +35% crecimiento anual en solicitudes de TI (Gartner 2025).

Expectativas de usuarios:

- Usuarios esperan **respuestas inmediatas**, no tickets eternos.
- 72% de los clientes cambiarían de proveedor por una mala experiencia de soporte (Forrester).

Complejidad tecnológica:

- Más aplicaciones, más nubes, más endpoints.
- Ecosistemas híbridos que **dificultan la trazabilidad y la velocidad**.



"La gestión tradicional ya no es suficiente. Necesitamos evolucionar hacia modelos inteligentes, proactivos y ágiles."

"Los grandes enemigos de la gestión de servicios"

1. Personas

- Equipos **sobrecargados** con tickets repetitivos.
- Falta de habilidades digitales y resistencia al cambio.
- Baja motivación: *"solo apagan fuegos"*.

2. Procesos

- Flujos manuales que retrasan la resolución.
- Falta de métricas claras → **decisiones basadas en intuición**.
- Cambios aprobados sin análisis de riesgo.

3. Tecnología

- Herramientas que trabajan **aisladas**.
- Poca integración entre ITSM y herramientas de negocio.
- Baja madurez en automatización.



"80% de los tickets son repetitivos y consumen el 40% del tiempo operativo."

ITIL 4 como marco Flexible

"ITIL 4: de procesos rígidos a prácticas ágiles"

- **Antes:** ITIL era percibido como burocrático y pesado.
- **Ahora:** ITIL 4 se centra en **co-crear valor** con el negocio. Enfoque flexible y adaptable a la realidad de cada empresa.
- **Prácticas modernas** → No procesos rígidos, sino bloques que pueden combinarse con Agile, DevOps y ahora, **Inteligencia Artificial**.



"ITIL 4 es como un set de LEGO®: tú eliges las piezas que necesitas para construir la experiencia adecuada para tu organización."

Tendencias globales en IA y AIOps

"La inteligencia artificial llegó para quedarse"

Crecimiento de la IA en ITSM:

- Gartner predice que **80% de los procesos de Service Desk** tendrán algún grado de automatización o IA para 2028.
- Hoy, solo 15% de las organizaciones tienen un roadmap claro.

AIOps (Artificial Intelligence for IT Operations):

- Detección proactiva de incidentes.
- Análisis predictivo de fallos.
- Integración con ITIL para **automatizar la prevención y no solo la reacción.**

Impacto directo en negocio:

- Reducción de costos operativos hasta en 40%.
- Mejora en experiencia del usuario → incrementa NPS y CSAT.
- Equipos humanos enfocados en innovación, no solo soporte.



*"La IA no reemplaza el conocimiento humano, **lo amplifica.**"*

Ejemplos de IA Aplicada en ITIL

Práctica ITIL 4

Caso IA aplicado

Gestión de Incidentes

Chatbots que resuelven tickets básicos sin intervención humana.

Gestión de Problemas

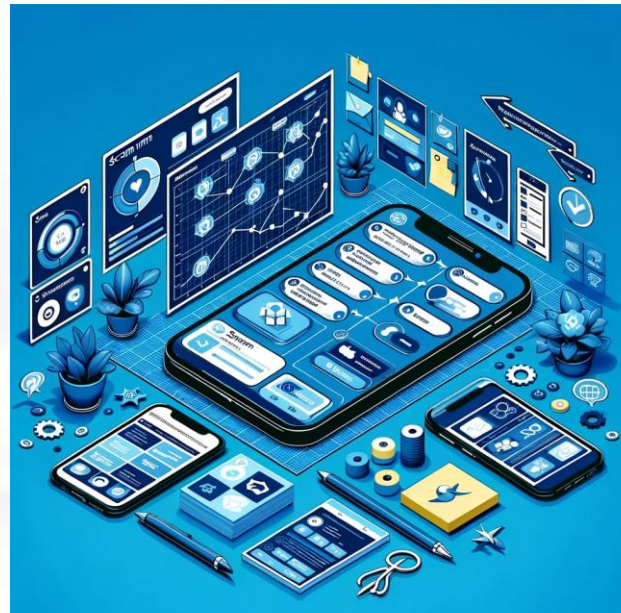
Algoritmos que detectan patrones y causas raíz.

Gestión de Cambios

Modelos predictivos que calculan riesgos antes de aprobar un cambio.

Gestión de Conocimiento

Bases enriquecidas con GPT que redactan artículos en segundos.





Prácticas potenciadas

Objetivo del bloque:

Que los participantes **visualicen el valor real de la IA integrada en ITIL**, entendiendo que no se trata de reemplazar a las personas, sino de **potenciar la gestión de servicios** con automatización, analítica y aprendizaje continuo.





La combinación ganadora

"ITIL 4 + Inteligencia Artificial = Gestión de Servicios Potenciada"

ITIL 4: Define el "qué" y el "cómo" de la gestión de servicios.

IA: Aporta velocidad, predicción y escalabilidad.

Resultado: Experiencias más ágiles, métricas claras, equipos enfocados en innovación.



"ITIL nos da el mapa, la IA es el motor que nos permite avanzar más rápido."



Dónde aplicar IA en ITSM

"Áreas donde la IA puede marcar la diferencia"

1.-Automatización de tickets repetitivos 🤖

- Chatbots y asistentes virtuales.
- Clasificación automática de incidentes.

2.-Análisis predictivo 🧠

- Detección temprana de patrones de fallas.
- Prevención antes de que ocurra un incidente crítico.

3.-Bots para autoatención 🧡

- Soluciones de autoservicio con lenguaje natural.
- Bases de conocimiento generadas dinámicamente.

4.-Prevención proactiva 🛠️

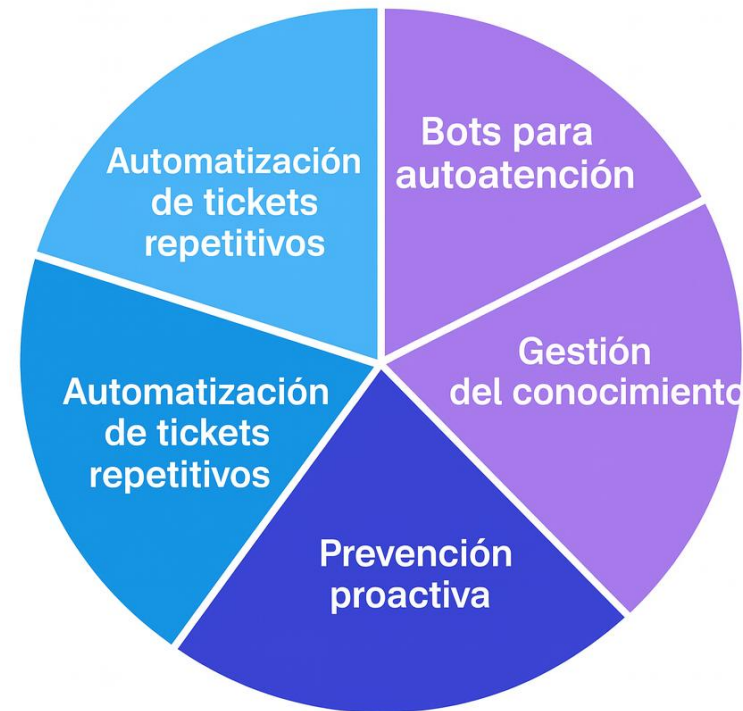
- Detección de riesgos en cambios y despliegues.
- Modelos que aprenden de incidentes pasados.

5.-Gestión del conocimiento 🌞

- Encuestas y análisis de sentimiento en tiempo real.
- Ajuste dinámico de recursos según la percepción del usuario.



Áreas donde la IA puede marcar la diferencia



"La IA no solo resuelve más rápido, **evita que el problema ocurra.**"



Casos prácticos

ITIL 4 + IA: Aplicación práctica

Práctica ITIL 4	Reto actual	Solución con IA
Gestión de Incidentes 	Alta carga de tickets repetitivos y retrasos en escalamiento.	ChatGPT clasifica y sugiere resolución automática, reduciendo tiempos en un 30%.
Gestión de Problemas 	Identificar causas raíz toma semanas y depende de expertos.	Algoritmos de IA detectan patrones y predicen problemas antes de que afecten.
Gestión de Cambios 	Cambios aprobados sin análisis de impacto real.	Modelos predictivos evalúan el riesgo antes de aprobar un cambio.
Gestión de Conocimiento 	Bases desactualizadas y dispersas.	GPT genera y actualiza artículos automáticamente.



"La IA no reemplaza ITIL, la hace **más ágil, precisa y proactiva.**"





Lo que hace la IA:

- Procesar grandes volúmenes de información.
- Identificar patrones ocultos.
- Automatizar tareas repetitivas.

Lo que hacen las personas:

- Tomar decisiones estratégicas.
- Gestionar relaciones y cultura.
- Diseñar procesos y experiencias.

Resultado:

Equipos enfocados en **crear valor**, no en apagar incendios.



"El verdadero poder está en la colaboración hombre-máquina."

"Así se ve la gestión de servicios potenciada por IA"

Flujo de atención **antes vs después** de integrar IA:

• **Antes:** Recepción manual → Clasificación → Escalamiento → Resolución (Lento y costoso).

• **Después:** Clasificación automática → Bot sugiere resolución → Humano interviene solo en casos complejos.

Beneficio tangible:

Reducción de tiempos en un **35-50%** y aumento en CSAT.



"Esto no es ciencia ficción, es lo que muchas empresas ya están haciendo hoy."

4.- Estrategia y Roadmap para integrar IA en ITSM

Descubrir: Identificar el problema real

- Mapear procesos críticos en ITSM.
- Detectar actividades repetitivas y de alto costo operativo.
- Involucrar a stakeholders clave.

Analizar datos y madurez actual

- Evaluar calidad y cantidad de datos disponibles.
- Usar métricas actuales (MTTR, CSAT, SLA).
- Determinar el nivel de madurez en IA y automatización.

Seleccionar herramientas y aliados estratégicos

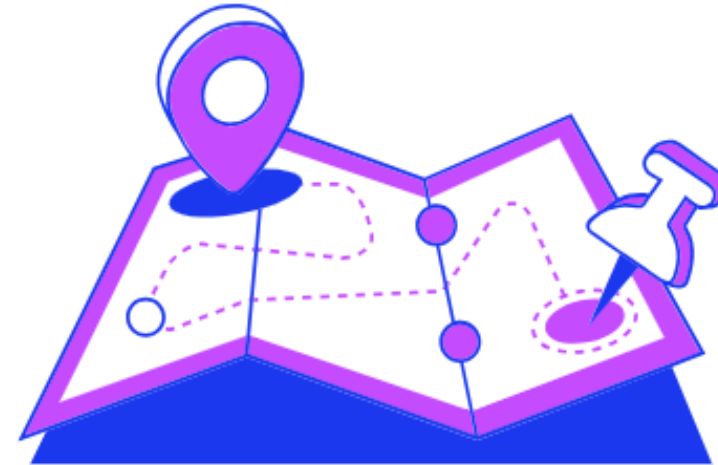
- Elegir soluciones que integren con tu ITSM (ServiceNow, Jira, ChatGPT, AIOps).
- Considerar seguridad y cumplimiento normativo (ITIL + ISO 27001).

Implementar piloto controlado

- Iniciar con **1 práctica ITIL** (ej. incidentes o base de conocimiento).
- Establecer métricas claras de éxito.
- Documentar aprendizajes.

Medir, ajustar y escalar

- Revisar resultados del piloto.
- Ajustar procesos y entrenar al equipo.
- Escalar gradualmente a otras prácticas.



*"No intentes automatizar todo de golpe:
empieza pequeño, mide y luego escala."*

KPIs clave para medir el éxito

"Mide lo que importa: métricas para demostrar valor"

KPI	Objetivo	Meta inicial
MTTR (Mean Time to Resolve) 🕒	Medir la velocidad de resolución de incidentes.	Reducir en 20% en 3 meses.
% de tickets automatizados 🤖	Evaluar el nivel de automatización alcanzado.	Alcanzar 30% en el primer piloto.
CSAT / NPS 😊	Medir la satisfacción del usuario final.	Incrementar en 15%.
Ahorro operativo 💰	Justificar el ROI de la inversión en IA.	Reducir costos en 10-15%.
% de incidentes evitados 🛡️	Prevenir problemas antes de que impacten.	Predecir y evitar al menos 1 incidente crítico mensual.



"Lo que no se mide, no se puede mejorar."

Errores Comunes a Evitar:

"Evita estos errores al integrar IA en ITSM"

Falta de gobernanza y estrategia clara

- Implementar IA sin una visión definida genera caos y retrabajo.

Cultura resistente al cambio

- Equipos que ven la IA como amenaza en lugar de aliado.

Automatizar procesos ineficientes

- Digitalizar algo roto no resuelve el problema.

Falta de datos de calidad

- Sin datos limpios, la IA genera resultados poco confiables.

No involucrar al negocio

- El área de TI no debe trabajar aislada: se necesita alineación con objetivos estratégicos.

ERRORES COMUNES A EVITAR



Falta de gobernanza y estrategia clara



Cultura resistente al cambio



Automatizar procesos ineficientes



Falta de datos de calidad



No involucrar al negocio: requiere estrategia, datos y personas alineadas.

"La IA no es magia: requiere estrategia, datos y personas alineadas."

Caso de Éxito

"De apagafuegos a gestión proactiva: un caso real"

Historia breve:

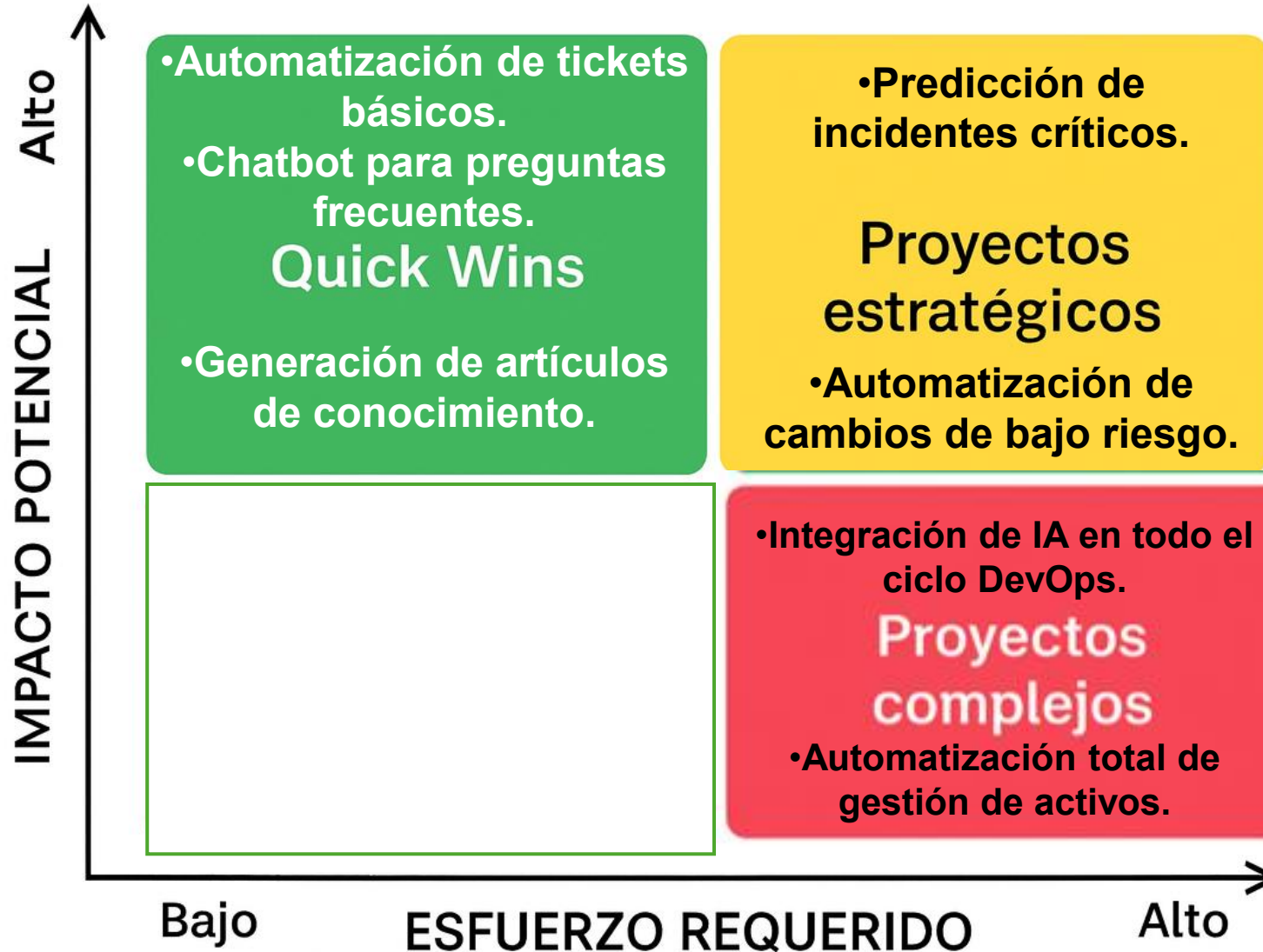
- Empresa de retail con **5,000 tickets mensuales**.
- Problemas:
 - Clasificación manual lenta.
 - Escalamiento ineficiente.
- Solución implementada:
 - ChatGPT para clasificación automática.
 - Análisis predictivo para identificar patrones recurrentes.
 - Base de conocimiento generada automáticamente.
- Resultados:
 - MTTR reducido en **35%** en 3 meses.
 - Satisfacción del usuario subió un **20%**.
 - 40% de tickets resueltos sin intervención humana.



"El futuro no está lejano: estas soluciones ya están transformando empresas como la tuya."

Modelos de Priorización:

"Prioriza dónde empezar: Impacto vs. Esfuerzo"



"La IA no es magia: requiere estrategia, datos y personas alineadas."

De la teoría a la práctica: ChatGPT en acción

Propósito de la dinámica:

- Demostrar cómo ChatGPT puede integrarse a un flujo ITSM real.
- Mostrar prompts que los asistentes pueden **replicar al día siguiente** en su trabajo.

Casos que se abordarán:

1. IA para Gestión de Incidentes
2. Análisis de causa raíz para gestión de problemas.
3. RFC con IA para Control de Cambios



Caso a resolver

"Caso práctico 1: Incidente crítico en hora pico"

•Contexto:

Es lunes a las 9:00 AM, un sistema clave de la empresa falla durante el horario más crítico.

•Desafíos:

- +500 tickets llegan al Service Desk en menos de 30 minutos.
- El equipo tarda **horas en clasificar y priorizar**.
- No hay visibilidad clara de patrones o causas raíz.

Pregunta al grupo:

"¿Qué harían ustedes primero en este escenario?"



"Prompt 1: Clasificación y priorización automática"

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."*

"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.

Formato de salida:

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

Caso a resolver

"Caso práctico 2: CA (Root Cause Analysis)"

Escenario narrativo:

Eres parte del **equipo de Gestión de Problemas** de una empresa fintech que ofrece servicios de pago en línea 24/7.

Durante los últimos 10 días, se han reportado **fallas intermitentes y lentitud** en el módulo de pagos de la aplicación móvil y web.

El impacto ha sido crítico: miles de transacciones fallidas, usuarios frustrados y un riesgo reputacional importante.

Desafío

Tu misión, como **analista de problemas**, es analizar los tickets registrados para detectar **tendencias y la posible causa raíz** del problema.

Los datos provienen de distintas fuentes: Service Desk, monitoreo APM y reportes del área de infraestructura.



"Prompt 2: Caso práctico 2: CA (Root Cause Analysis)"

# Ticket	Descripción del incidente	Categoría	Prioridad	Observaciones relevantes
#1021	Caída temporal del servidor web principal (HTTP 504 Gateway Timeout).	Incidente	Alta	Duración: 5 min. Reinicio manual restauró servicio.
#1022	Reportes de lentitud al iniciar sesión desde la app móvil.	Incidente	Media	Solo afecta a usuarios Android.
#1023	Error intermitente en conexión con base de datos principal.	Problema	Alta	Logs muestran múltiples conexiones abiertas sin cerrar.
#1024	Incremento en tiempos de respuesta del API /processPayment.	Incidente	Alta	Se detectan picos de CPU en microservicio payments-core.
#1025	Desincronización entre servidor de cache Redis y base de datos SQL.	Problema	Alta	Se pierden sesiones activas al reiniciar contenedores.
#1026	Alertas de “memory leak” en servicio auth-gateway.	Incidente	Media	Incremento gradual del consumo de memoria.
#1027	Caída de microservicio de notificaciones.	Incidente	Media	Reinicio automático del contenedor corrige el problema.
#1028	Latencia elevada en microservicio currency-converter.	Incidente	Baja	Se agrava durante picos de tráfico.
#1029	Logs muestran errores de conexión TLS con gateway de pagos externo.	Incidente	Alta	Reintentos automáticos no resuelven el fallo.
#1030	Se duplican transacciones en base de datos cuando falla la API de confirmación.	Problema	Alta	Usuarios reciben cobros dobles.
#1031	Disminución en el rendimiento del clúster Kubernetes.	Incidente	Media	Nodo 3 con sobrecarga de CPU al 95%.
#1032	El servicio monitoring-agent deja de enviar métricas cada 6 horas.	Incidente	Baja	Causa desconocida; reinicio manual reactiva.

"Prompt 2: Caso práctico 2: CA (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-converter.
- #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.

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

Contexto general

La empresa **TechBank**, un banco digital con más de 2 millones de usuarios activos, necesita desplegar una **nueva versión del microservicio de pagos (payments-core v3.2)** para optimizar rendimiento y corregir errores detectados en versiones previas.

El cambio involucra varios sistemas interconectados (API Gateway, base de datos y microservicios de notificaciones).

Por su naturaleza crítica, debe pasar por el **proceso formal de Gestión de Cambios** para minimizar el riesgo de interrupción del servicio y garantizar una implementación controlada.

El **Service Desk** y el **equipo de infraestructura** han solicitado el apoyo de IA (ChatGPT) para:

1. Generar el documento **RFC (Request For Change)**.
2. Evaluar el **riesgo e impacto del cambio**.
3. Recomendar **acciones de mitigación**.
4. Proponer **plantilla de rollback y comunicación al negocio**.



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

Escenario técnico

Cambio propuesto: Actualización del microservicio payments-core de la versión 3.1 a la 3.2.

Motivo del cambio: Resolver defectos de rendimiento y mejorar la escalabilidad.

Ambiente afectado: Producción y preproducción.

Fecha planificada: Viernes 25 de octubre de 2025 a las 22:00 (fuera del horario de alta demanda).

Duración estimada: 60 minutos.

Equipos involucrados:

Desarrollo

Infraestructura y DevOps

Service Desk

Seguridad

Incidentes relacionados (antecedentes)

Ticket	Descripción	Severidad	Fecha
INC-2103	Caídas esporádicas del microservicio payments-core bajo carga.	Alta	18/09/2025
INC-2112	Lentitud en transacciones > 10 segundos durante picos.	Media	22/09/2025
PRB-105	Identificada fuga de memoria en versión 3.1.	Alta	24/09/2025
CHG-1902	Cambio previo en motor de base de datos sin pruebas completas.	Media	15/09/2025

Estos antecedentes motivan una **implementación urgente pero controlada**.

"Prompt 3: Caso práctico 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 x 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.

Reflexión Final

•Resultados obtenidos en vivo:

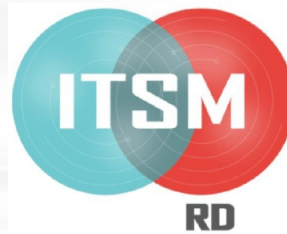
- Clasificación automática → Tickets listos para ser atendidos.
- RCA proactivo para prevención de problemas.
- Generación de RFC para Control de Cambios

•Beneficio estratégico:

- Menos tareas manuales.
- Más tiempo para actividades estratégicas.
- Alineación con ITIL 4 y mejora continua.

**Imagina aplicar esto mañana en tu área de TI.
¿Qué impacto tendría?**

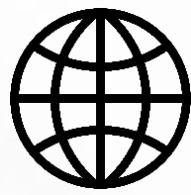
Senseia
Cuenta de empresa de WhatsApp



"La IA no es un reemplazo, es el aliado que libera a tu equipo para enfocarse en crear valor."

MTI. Fernando Jiménez

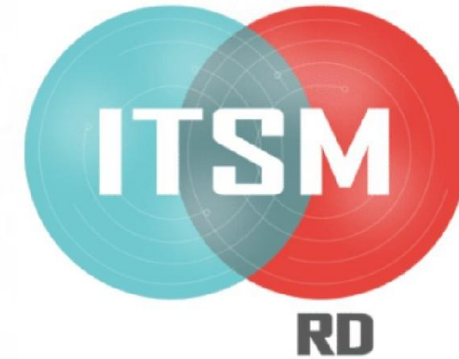
www.linkedin.com/in/fjimenezp



www.sense-ia.com



Agile Jedi Mtro. Fernando Jiménez
www.linkedin.com/in/fjimenezp



**GRACIAS
TOTALES**



/SenseIA-IT



/SenseIA.IT



/Sense.IA.IT