

Cómo Convertir Pain Points en Oportunidades de Mejora en Servicios de TI

20 de Febrero 2026

Presentación

Jonathan C. Planas P.

ITIL 4 Master - ITIL 4 Strategic Leader - ITIL 4- Managing Professional - ITIL 4 Practice Manager - ITIL 4 Specialist Monitor, Support and Fulfil - ITIL Expert v3 - Service Manager v2. Professional - Scrum Master (Scrum.Org) - Cobit 2019 Foundations (ISACA) - Consultor/Auditor ISO/IEC 20000 (ITMSF UK / EXIN) Prince2 Foundations (APMG Group), Lean IT Foundation, entre otras.



"El conocimiento es transferible pero la experiencia no"



AGENDA

1

Introducción.

2

Resultados de la Auditoría.

3

Clasificación por prioridad.

4

KPIs y Métricas por Práctica.

5

Ejemplos de Pain Points.

6

Preguntas y Respuestas.

Capítulo

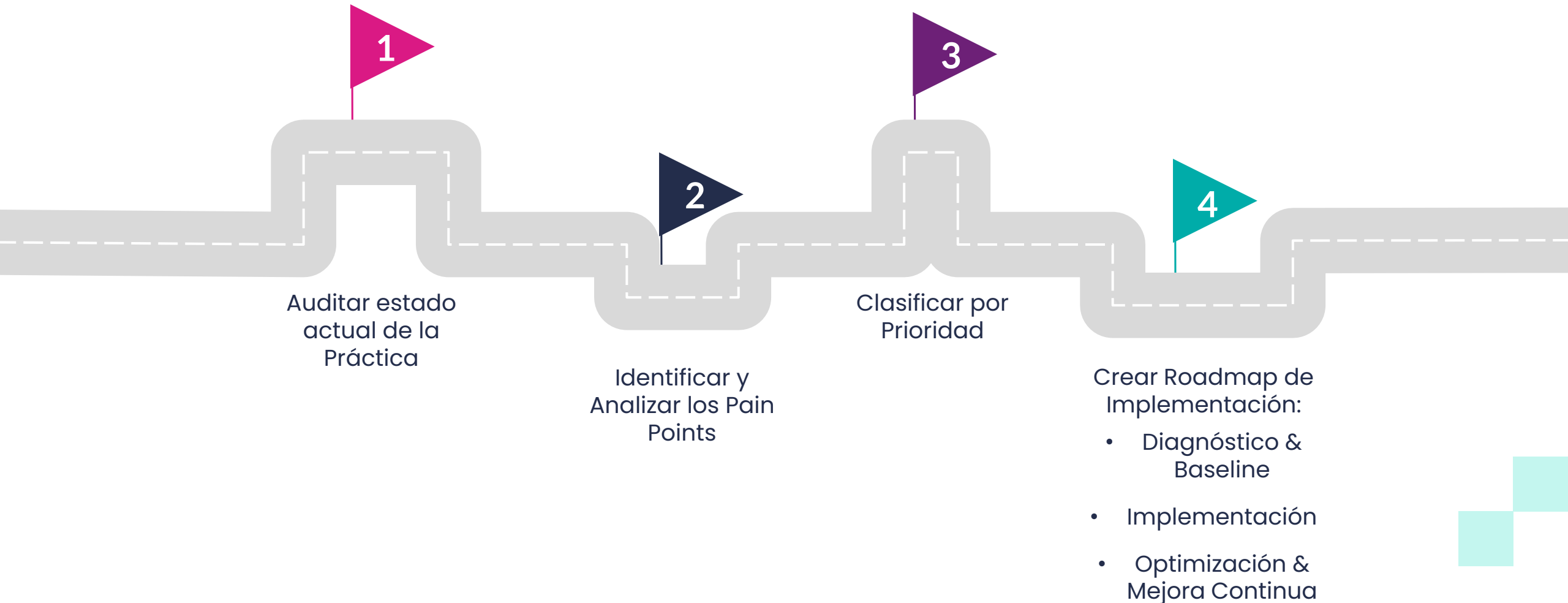
01

¿Qué son Pain Points?

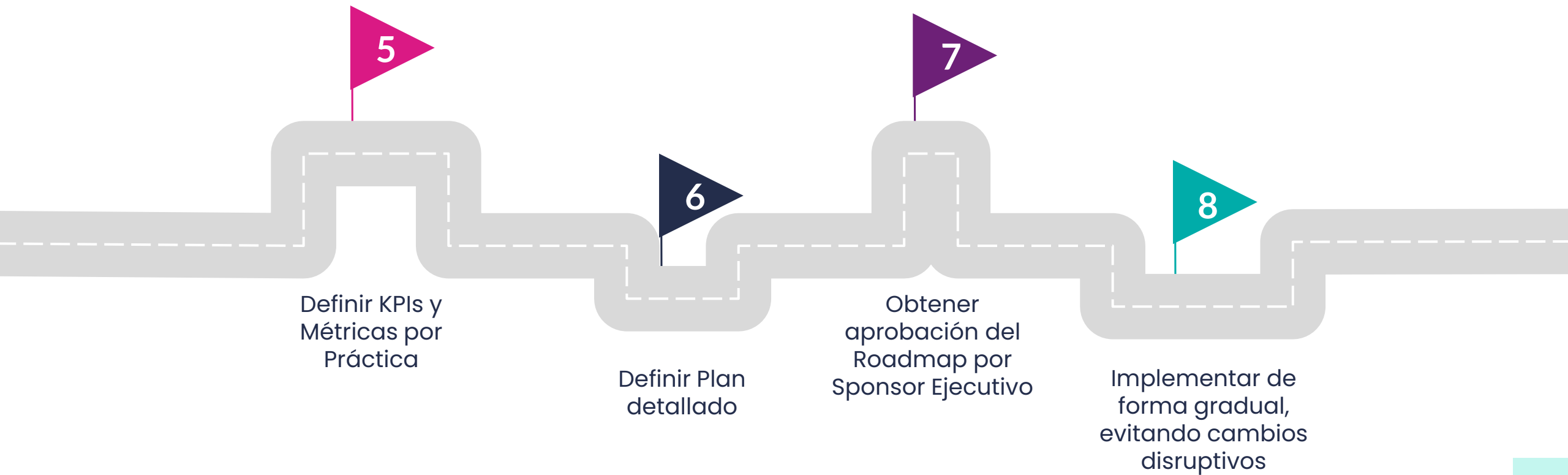
Son problemas específicos y repetitivos que causan fricción, costes, retrasos o insatisfacción para los usuarios, los clientes o el equipo de TI a lo largo del ciclo de vida del servicio. Se llaman “puntos de dolor” porque dificultan que el servicio logre los resultados y la experiencia que el negocio espera.



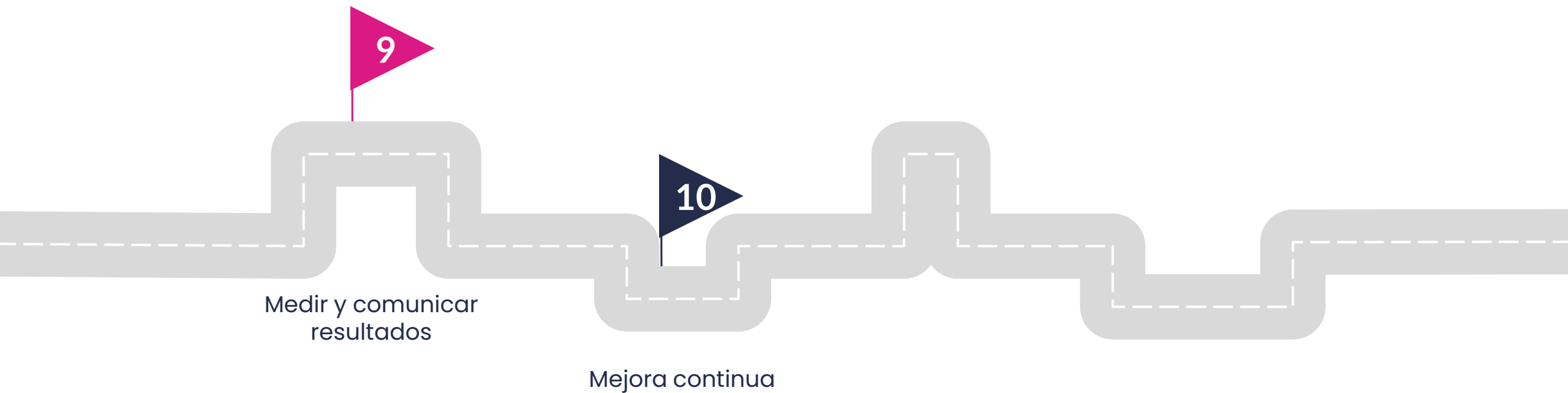
Buenas Prácticas para la Gestión de Pain Points



Buenas Prácticas para la Gestión de Pain Points



Buenas Prácticas para la Gestión de Pain Points



Factores Críticos de Éxito

**Sponsor Ejecutivo
Activo**

Governance “Real”

**Disciplina en la
Gestión de Cambios**

Approach Iterativo

**Herramientas
adecuadas**

**Equipo Dedicado &
Competente**

Métricas & Visibilidad

Capítulo

02

Análisis Estratégico – Identificación y Matriz de Prioridades

En la evaluación de las siguientes Prácticas de Gestión:

- **Service Desk.**
- **Gestión de Peticiones de Servicio.**
- **Gestión de Incidencias.**
- **Gestión de Problemas.**

Se identificaron 17 Pain Points:

- **07 Pain Points Críticos (Alto impacto + Alta frecuencia)**
- **06 Pain Points Estratégicos (Alto impacto + Baja frecuencia)**
- **04 Pain Points Operativos (Bajo impacto + Alta frecuencia)**

Impacto Potencial: Pérdida de 15-25% de productividad en operaciones TI, insatisfacción de usuarios >40%, SLA incumplidos 20-30%.

Oportunidad de Mejora: Potencial de optimización de 14-18 puntos en SLA, reducción de MTTR 15-25%, adopción cultural >85%.

		Impacto	
		Alto	Bajo
Frecuencia	Alta	Crítico	Operativo
	Baja	Estratégico	Menor

Service Desk

Service Desk

Pain Point SD-1 / Crítico
No existe Integración en los
Canales de Comunicación



- Se utilizan múltiples canales de comunicación (teléfono, email, chat, redes sociales) sin integración adecuada, esto ocasiona:

- Experiencia de usuario inconsistente.
- Pérdida de contexto entre canales.
- Duplicación de información.
- Retrasos en las respuestas.
- Frustración del usuario.

Causa Raíz



Falta de arquitectura Omnicanal, sistemas desconectados, procesos no estandarizados.

Frecuencia: Diaria (Alta) | **Impacto:** Alto | **Afectados:** 100% Usuarios

Service Desk

Pain Point SD-2 / Crítico
Falta de Empatía en las
Interacciones con los Usuarios



- Agentes de Service Desk incapaces de demostrar empatía, reconocer necesidades y proyectar entendimiento del usuario:
 - Respuestas robóticas / automatizadas.
 - Falta de reconocimiento de frustraciones.
 - Ausencia de conexión emocional.
 - Reducción de satisfacción de usuario.
 - Aumento de escalados innecesarios.

Causa Raíz



Falta de capacitación en Soft Skills, alta rotación de personal, sobrecarga de trabajo, automatización excesiva.

Frecuencia: Diaria | **Impacto:** Alto | **Afectados:** 60%-80% Usuarios

Service Desk

Pain Point SD-3 / Operativo
Triage Incorrecto de Consultas de
Usuario



- Clasificación errónea de tickets dirigiendo consultas a Áreas de Soporte incorrectas:
 - 15-25% de tickets redirigidos.
 - Retrasos en la resolución.
 - Frustración acumulada.
 - Métricas de eficiencia bajas.
 - Desequilibrio en la Carga de trabajo entre Teams.

Causa Raíz



Criterios de triaje poco claros, falta de capacitación, herramientas sin inteligencia contextual.

Frecuencia: Semanal / Diaria | **Impacto:** Medio | **Afectados:** 30%-40% Tickets.

Service Desk

**Pain Point SD-4 / Estratégico
Autoservicio Insuficiente e
Inapropiado**



- Portales de Autoservicio con funcionalidad limitada, interfaz compleja, gestión informal del conocimiento:
 - Bajo adopción de self-service (15-30%).
 - Usuarios recurren al Service Desk innecesariamente.
 - Aumento de carga del Service Desk.
 - Falta de escalabilidad.
 - Experiencia pobre para los usuarios.

Causa Raíz



Portales no intuitivos, calidad insuficiente de los datos, falta de machine learning, escasa actualización de la Base de Datos del Conocimiento.

Frecuencia: Continua | **Impacto:** Medio -Alto | **Afectados:** 50%-70% Usuarios.

Gestión de Incidencias

Gestión de Incidencias

Pain Point IM-1 / Crítico
Incumplimientos Recurrentes del SLA



- Fallos sistemáticos en el cumplimiento de los SLAs:
 - 20-30% incidencias exceden el tiempo de respuesta.
 - 15-25% incidencias exceden el tiempo de resolución.
 - Disponibilidad: Promedio 68-78% cumplimiento del SLA.
 - Impacto en negocio: de 10-15% pérdida productividad.
 - Erosión de confianza cliente.

Causa Raíz



Procesos ineficientes, falta de priorización, recursos insuficientes, herramientas ineficaces, escalamientos lentos.

Frecuencia: Diaria | **Impacto:** Alto | **Afectados:** Negocio (Crítico)

Gestión de Incidencias

Pain Point IM-2 / Crítico
Tiempo de Resolución Alto



- Tiempo promedio de resolución inaceptablemente alto:
 - Objetivo: <4 horas, Actual: 8-12 horas.
 - 30-40% Incidencias sin resolución en T+24h.
 - Diagnóstico lento, análisis sin enfoque.
 - Escalamientos múltiples, documentación pobre.
 - Investigación sin datos, decisiones reactivas.

Causa Raíz



Falta de Base de Conocimiento efectiva, herramientas de diagnóstico limitadas, equipo técnico sobrecargado, procesos secuenciales en lugar de paralelos.

Frecuencia: Diaria | **Impacto:** Alto | **Afectados:** Operaciones, Usuarios, Negocio.

Gestión de Incidencias

Pain Point IM-3 / Estratégico
Falta de Correlación Incidencias y Problemas



- Falta de alineación entre la Gestión de Incidencias y Gestión de Problemas:
 - Incidencias similares tratadas independientemente.
 - Causa Raíz no investigada.
 - Incidencias recurrentes (30-50% repetición).
 - Duplicidad de esfuerzo en la resolución.
 - Sin aprendizaje organizacional.
 - Falta de un registro actualizado de Errores Conocidos.

Causa Raíz



Procesos separados/silos, no se realiza análisis de tendencias, gestión débil del Conocimiento, gestión proactiva de problemas inexistente.

Frecuencia: Semanal | **Impacto:** Medio-Alto | **Afectados:** Operaciones, costes.

Gestión de Incidencias

Pain Point IM-4 / Operativo
Escalamientos Lentos y
Documentación Pobre



- Procesos de escalamiento ineficientes con documentación incompleta:
 - 2-4 horas en escalamientos (vs. 30 min ideal).
 - Pérdida de información entre niveles.
 - Retrabajos por falta de contexto.
 - Frustración de usuarios por comunicación pobre.
 - SLA impactados.
 - Cumplimiento regulatorio dudoso.

Causa Raíz



Herramientas sin workflows, Procedimientos manuales, equipos sin claridad de sus responsabilidades, Base de Datos del Conocimiento incompleta.

Frecuencia: Diaria | **Impacto:** Medio | **Afectados:** 40%-60% Incidencias.

Gestión de Peticiones

Gestión de Peticiones

**Pain Point SRM-1 / Crítico
Gestión de Peticiones sin
Estandarización**



- Ausencia de procesos estandarizados para la Gestión de Peticiones:
 - Peticiones tratadas manualmente sin un workflow.
 - Criterios de aprobación inconsistentes.
 - Tiempos de realización variable (2 días a 2 semanas).
 - Duplicación de esfuerzos.
 - Falta de visibilidad para el usuario.
 - Riesgos de Incumplimiento por falta de auditoría.

Causa Raíz



Procesos heredados, falta de un Catálogo de Peticiones, herramientas que no están integradas, roles y responsabilidades poco claras.

Frecuencia: Diaria | **Impacto:** Crítico | **Afectados:** 50%-70% de las Peticiones

Gestión de Peticiones

Pain Point SRM-2 / Estratégico
Catálogo de Servicios incompleto o desactualizado



- El Catálogo de Servicios no refleja todas las ofertas reales de servicio:
 - Falta entre el 30% y el 50% de la oferta servicios en el Catálogo.
 - Información obsoleta (20-30% desactualizada).
 - Usuarios no conocen todos los servicios disponibles.
 - Peticiones incorrectas o innecesarias.
 - Poca efectividad en la planificación de la Gestión de la Demanda.
 - Afectación en la Gestión de Activos.

Causa Raíz



Falta de propietario del Catálogo, no se realizan actualizaciones periódicas, cambios no comunicados, silos organizacionales.

Frecuencia: Continua | **Impacto:** Medio-Alto | **Afectados:** Operaciones, Usuarios, Negocio.

Gestión de Peticiones

Pain Point SRM-3 / Operativo
Lentitud en la Gestión de Peticiones
y sin Tracking



- Proceso de Gestión de Peticiones sin visibilidad ni tracking:
 - Usuarios sin actualización del estado de su petición.
 - Incumplimientos del SLA de peticiones (20-30%)
 - Insatisfacción acumulada.
- Tickets reabiertos (15-25%)
- Falta de tracking de la implementación de las peticiones.
- Retrabajos por falta de comunicación.

Causa Raíz



Herramientas sin workflow, automatización limitada, comunicación ad-hoc, procesos sin KPIs.

Frecuencia: Diaria | **Impacto:** Medio | **Afectados:** 60%-80% Peticiones

Gestión de Peticiones

Pain Point SRM-4 / Estratégico
Débil integración con Cambios y Release



- Peticiones no integradas con Gestión de Cambios y con Release:
 - La ejecución de las peticiones se convierte en cambios sin control.
 - Insuficiente Gestión de Riesgos.
 - Fase de Pruebas insuficiente.
 - Deployment sin documentación.
 - Efectos secundarios al ejecutar el Rollback.
 - Elementos de Configuración no actualizados.

Causa Raíz



Procesos separados, herramientas desconectadas, roles superpuestos, Governance débil.

Frecuencia: Semanal | **Impacto:** Medio-Alto | **Afectados:** Cambios, Releases, Compliance.

Gestión de Problemas

Gestión de Problemas

Pain Point PM-1 / Crítico
Únicamente se realiza una Gestión Reactiva de Problemas



- Enfoque únicamente reactivo en la identificación de problemas:
 - Se realiza una gestión proactiva entre el 5% y el 10%.
 - Se investiga únicamente cuando hay incidencias recurrentes.
 - No hay análisis de vulnerabilidades.
 - No hay mitigación de riesgos preventiva.
 - Aumento de deuda técnica.
 - Resolución costosa vs. Gestión proactiva.

Causa Raíz



Falta de recursos, sin proceso proactivo, sin herramientas avanzadas de monitorización y gestión de eventos, sin gestión de riesgos.

Frecuencia: Continua | **Impacto:** Crítico | **Afectados:** Fiabilidad del Servicio, costes.

Gestión de Problemas

Pain Point PM-2 / Crítico
Lentitud en la investigación, sin
identificación de causa raíz



- Investigaciones lentas y no se utilizan técnicas para el análisis de la causa raíz:
 - Tiempo de Investigación: 3-8 semanas (vs. 2-4 semanas ideal).
 - 50-60% investigaciones sin causa raíz identificada.
 - Técnicos sin formación en RCA.
 - Herramientas de análisis limitadas o inexistentes.
 - Documentación incompleta.
 - Reincidencia de problemas.

Causa Raíz



Falta de metodología RCA, equipo técnico junior, herramientas diagnosticas pobres, sobrecarga de trabajo.

Frecuencia: Semanal | **Impacto:** Crítico | **Afectados:** Operaciones, fiabilidad del servicio.

Gestión de Problemas

Pain Point PM-3 / Estratégico
Gestión del Conocimiento
deficiente



- Registro y gestión pobre de errores conocidos:
 - Registro incompleto (<60% de los errores conocidos actuales)
 - No se actualiza periódicamente los errores conocidos (30-40% desactualizados)
 - Workarounds no documentados.
 - Evaluaciones de impacto incompletas.
 - Base de Datos del Conocimiento no está integrada con la Gestión de Incidencias.
 - Usuarios sin información de los workarounds.

Causa Raíz



Sin propietario de la Base de Datos del Conocimiento, integración débil con la Gestión del Conocimiento, no SLA de actualización.

Frecuencia: Continua | **Impacto:** Medio-Alto | **Afectados:** Resolución de Incidencias, UX.

Gestión de Problemas

**Pain Point PM-4 / Operativo
Resolución de Problemas sin
Control de Cambios**



- Falta de integración entre la Gestión de Problemas y la Gestión de Cambios:
 - 25-35% de las soluciones implementadas se realizan sin control de cambios.
 - Evaluación de Riesgos/Impacto omitida.
 - Fase de Pruebas inadecuadas.
 - Efectos secundarios no previstos al implementar la solución para un error conocido.
 - Complejidad del Rollback.

Causa Raíz



Falta de integración de los procesos, Governance débil, varios cambios urgentes simultáneos, equipo sin disciplina.

Frecuencia: Semanal | **Impacto:** Medio | **Afectados:** Calidad del Servicio, compliance.

Gestión de Problemas

Pain Point PM-5 / Estratégico
Falta de identificación proactiva de vulnerabilidades



- No existe una planificación de la identificación proactiva de vulnerabilidades:
 - No se escanean regularmente las vulnerabilidades.
 - No se hace seguimiento de la información de los Fabricantes.
 - Monitorización insuficiente de las desviaciones en el rendimiento de los servicios y/o componentes.
 - Errores en los entornos de pre-producción que no son escalados.
 - Aplicación de parches de software/hardware que responde a Incidencias o problemas ya ocurridos, en lugar de prevenirlos proactivamente.

Causa Raíz



Sin proceso proactivo, recursos limitados, herramientas de monitorización pobres, sin planificación de evaluaciones de riesgo.

Frecuencia: Continua | **Impacto:** Crítico | **Afectados:** Seguridad, fiabilidad del servicio.

Capítulo

03

Prioridad 1 – Críticos

Implementar en Fase 1 (Meses 1-3)

Pain Point	Práctica de Gestión	Acción Inmediata
SD-1 No existe Integración en los Canales de Comunicación.	Service Desk	Auditoría Omnicanal + Solicitud de Información a Proveedores.
SD-2 Falta de Empatía en las Interacciones con los Usuarios.	Service Desk	Programa capacitación Soft Skills + Métricas.
IM-1 Incumplimientos Recurrentes del SLA.	Incidencias	Análisis Gaps SLA + Optimización procesos.
IM-2 Tiempo de Resolución Alto.	Incidencias	Herramientas diagnóstico + Training Teams.
SRM-1 Gestión de Peticiones sin Estandarización.	Peticiones	Definición/Revisión del Catálogo de Servicios + Definición/Revisión del Catálogo de Peticiones + Workflows.
PM-1 Únicamente se realiza una Gestión Reactiva de Problemas.	Problemas	Diseño proceso proactivo + Herramientas.
PM-2 Lentitud en la investigación, sin identificación de causa raíz.	Problemas	Entrenamiento RCA + Herramientas análisis.

Prioridad 2 – Estratégicos

Implementar en Fase 2 (Meses 4-9)

Pain Point	Práctica de Gestión	Acción Inmediata
SD-4 Autoservicio Insuficiente e Inapropiado.	Service Desk	Rediseño portal + Mejora de la Gestión del Conocimiento.
IM-3 Falta de Correlación Incidencias y Problemas.	Incidencias	Integración procesos + Análisis tendencias.
SRM-2 Catálogo de Servicios incompleto o desactualizado.	Peticiones	Auditoría + Actualización del Catálogo de Servicios.
SRM-4 Débil integración con Cambios y Release.	Peticiones	Governance + Workflows Integrados.
PM-3 Gestión del Conocimiento deficiente.	Problemas	Registro + Actualizaciones periódicas.
PM-5 Falta de identificación proactiva de vulnerabilidades	Problemas	Programa proactivo + Monitorización.

Prioridad 3 – Operativos

Implementar en Fase 3 (Meses 9-12)

Pain Point	Práctica de Gestión	Acción Inmediata
SD-3 Triage Incorrecto de Consultas de Usuario.	Service Desk	Mejorar criterios + Inteligencia contextual.
IM-4 Escalamientos Lentos y Documentación Pobre.	Incidencias	Optimizar workflows + documentación.
SRM-3 Lentitud en la Gestión de Peticiones y sin Tracking.	Peticiones	Herramientas tracking + Automatización.
PM-4 Resolución de Problemas sin Control de Cambios.	Problemas	Detener inmediatamente cualquier resolución de problemas en curso que implique cambios sin evaluación/autorización + Evaluar y Contener Riesgos + Activar Procesos Correctivos + Comunicar y Documentar.

Capítulo

04

KPIs por Práctica – Service Desk

Métrica	Línea Base	Objetivo (Mes 12)	Seguimiento
Puntuación de Satisfacción del Cliente (CSAT Score)	45%	70%+	Mensual (Encuestas)
Resolución en primera llamada	30%	60%+	Mensual (Datos de los Tickets)
Tiempo promedio de Gestión de los Tickets	12 minutos	8-9 min	Diario
Porcentaje de Tickets escalados	45%	20-25%	Diario
Adopción del enfoque Omnicanal	60% (Teléfono)	40% Teléfono + 30% Chat + 20% Email + 10% Asistencia insitu	Mensual
Puntuación Empatía del Servicio	2.5/5	4.2/5	Mensual (Encuestas)

KPIs por Práctica – Incidencias

Métrica	Línea Base	Objetivo (Mes 12)	Seguimiento
Cumplimiento del SLA	70%	92%+	Diario
Tiempo Medio de Resolución	8-10h	<4h (80% de las Incidencias)	Diario
Tiempo Medio de Respuesta	2h	<1h (90% de las Incidencias)	Diario
Numero de Incidencias Criticas al mes	4-5/mes	1-2/mes	Mensual
Incidencias recurrentes por usuario al año	3,2/Usuario/Año	1,8/Usuario/Año	Trimestral
Resolución automatizada de Incidencias	5%	25%+	Mensual

KPIs por Práctica – Peticiones

Métrica	Línea Base	Objetivo (Mes 12)	Seguimiento
Integridad del Catálogo de Servicios	60%	95%+	Trimestral
Tiempo Cumplimiento (Ejecución) de las Peticiones	5.2 días	2 días	Diario
Cumplimiento del SLA de las Peticiones	65%	90%+	Diario
Adopción del Auto Servicio	20%	50%+	Mensual
Tasa de Retrabajo en las Peticiones	18%	<5%	Mensual

KPIs por Práctica – Problemas

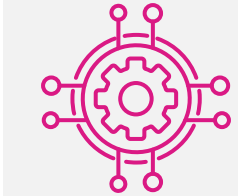
Métrica	Línea Base	Objetivo (Mes 12)	Seguimiento
Identificación Proactiva de Problemas	10%	45%+	Mensual
Tiempo Promedio de Investigación de Problemas	5.5 Semanas	2.5 Semanas	Mensual
Integridad de los Registros de Errores Conocidos	55%	90%+	Trimestral
Tasa de Resolución de Problemas	35%	60%+	Mensual
Índice de Deuda Técnica	Alto (known errors open)	Medio (Reducción 30%+)	Trimestral
Efectividad del Análisis de Causa Raíz	40%	75%+	Mensual

Capítulo

05

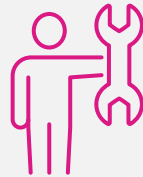
Ejemplos de Pain Points – Operativos

Procesos manuales repetitivos en el registro de las incidencias (sin automatización). **Esto va en contra de las Prácticas de Gestión de Servicios y de los Flujos de Valor.**



Automatización de Procesos

Escalados funcionales lentos por falta de definición clara de roles. **Esto impacta la dimensión de Organizaciones y Personas.**



Niveles de Soporte

Falta de integración entre Prácticas. **Esto impide el Enfoque Holístico de ITIL 4 en Cadenas de Valor. de Trabajo.**



Equipos

Ausencia de revisión post-incidencia para recopilar lecciones aprendidas en la Práctica de **Mejora Continua.**



Brainstorming

Sobrecarga de tickets por categorización errónea, **dificultando la priorización basada en Impacto/Urgencia en la Gestión de Incidencias.**



Service Desk

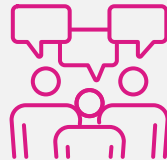
Ejemplos de Pain Points – Experiencia de Usuario/Cliente

No existe un Portal de Autoservicio o su UX es confusa, sin búsqueda inteligente ni catálogo dinámico, **provocando un elevado abandono y la creación de tickets innecesarios.**



AI

Notificaciones inconsistentes sobre el estado de las solicitudes, **erosionando la confianza y los SLAs de la experiencia con el Service Desk.**



Comunicación

Resolución reactiva sin proactividad (ej. no anticipar outages a través de la monitorización), **afectando la dimensión de Información y Tecnología.**



Tecnología

Repetición de explicaciones por falta de histórico visible, **ignorando la práctica de Gestión del Conocimiento.**



Documentación Técnica

Expectativas que no están alineadas con los SLAs, porque éstos no han sido comunicados claramente, **fallando en Co-creación de valor con Stakeholders.**



Calidad

Ejemplos de Pain Points – Tecnológicos

Herramientas ITSM que no pueden gestionar grandes volúmenes de datos, tickets o usuarios y/o **carecen de APIs para conectarse con prácticas DevOps en "Flujos de Valor Digitales"**.

Herramientas de ITSM o de Service desk, no se adaptan bien a dispositivos móviles ni cambian su diseño según el tamaño de pantalla. **Esto restringe el soporte remoto.**

Cuadros de Mando rígidos sin forecasting analítico, **impidiendo la toma de decisiones como parte de la Mejora Continua.**

Sin monitorización predictiva (AIOps), resultando en una **identificación tardía de las incidencias recurrentes.**

Obsolescencia tecnológica en sistemas heredados. **Esto impide adaptaciones rápidas, ralentizando la innovación en diseño de servicios y la transición a modelos ágiles/digitales.**



APIs



APPs



BSC



Análisis Predictivo



Innovación

Ejemplos de Pain Points – Soporte

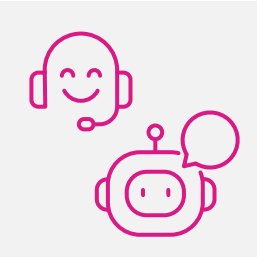
Colas de tickets o llamadas saturadas (desbordadas) sin un sistema inteligente de enrutamiento basado en habilidades (skills-based routing), lo que causa **incumplimiento de SLAs**.

Técnicos de Soporte que no tienen una vista unificada o plataforma **omnicanal** para integrar chat, email y llamadas de voz. **Esto obliga a alternar entre aplicaciones, duplicando el esfuerzo al actualizar múltiples sistemas.**

Bajas calificaciones en las encuestas, debido a la ausencia de empatía genuina y guías/scripts asistidos (prompts inteligentes o IA para conversaciones empáticas). **Esto desmotiva tanto a las organizaciones como a las personas**

Los Agentes de NI carecen de autonomía, herramientas y/o autoridad para resolver solos. El escalado excesivo a niveles superiores **aumenta el tiempo promedio para solucionar una incidencia.**

El Service Desk no cubre adecuadamente los horarios internacionales o 24/7, y carece de contratos/SLAs con proveedores externos para soporte backup. **Esto reduce la resiliencia, generando downtime o brechas en la disponibilidad.**



Asistente Virtual
CHATBOT



MÓVILES



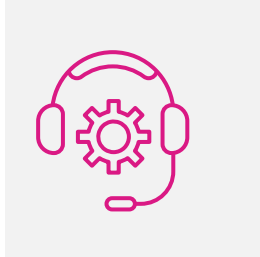
CHAT



SMS



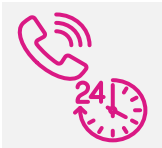
Motivación



Soporte Técnico



24/7



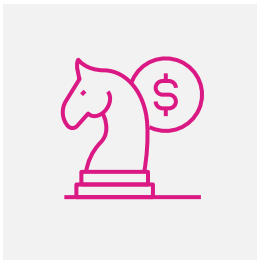
PHONE/24H



EMAIL

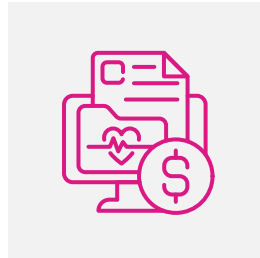
Ejemplos de Pain Points – Financieros

Costes ocultos por rework en cambios mal planificados, **fallando en la Gestión de Riesgos y en la alineación con la Estrategia del Negocio.**



Estrategia de Negocio

Licencias ITSM pagadas, pero poco utilizadas debido a la baja adopción por los usuarios (falta de formación, usabilidad pobre o resistencia al cambio). **Esto impide demostrar ROI en los informes que miden el "Valor Co-creado".**



Optimización de Costes

Gastos inesperados generados por el uso de herramientas, apps o servicios no aprobados por TI, como Dropbox personal o apps SaaS. **Esto se traduce en un problema de gobernanza y seguridad.**



Trojanos

Presupuestos fijos e inflexibles, sin herramientas de forecasting dinámico. **Esto debilita la resiliencia financiera, impidiendo ajustes rápidos a cambios en los Flujos de Valor.**



Beneficios



Q&A

Datos de Contacto

Jonathan C. Planas P.

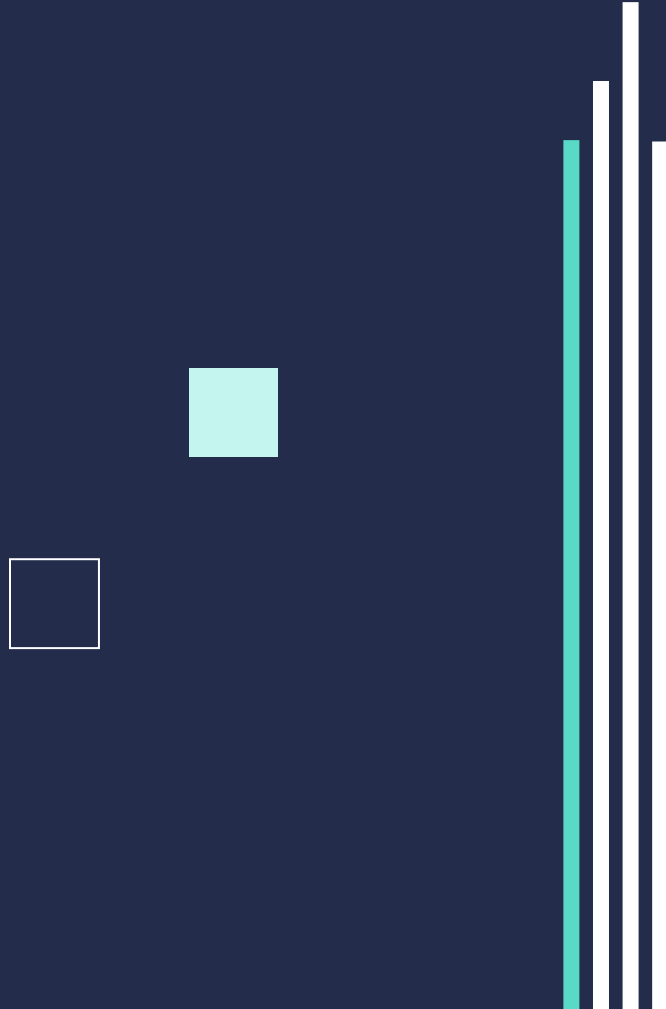
Email: jonathan-cesar.planas@inetum.com

IT Service Management

+34 652 52 66 69

Calle María de Portugal 9 – 11, Edificio 1, 28050
Madrid – España





inetum.

inetum.com

