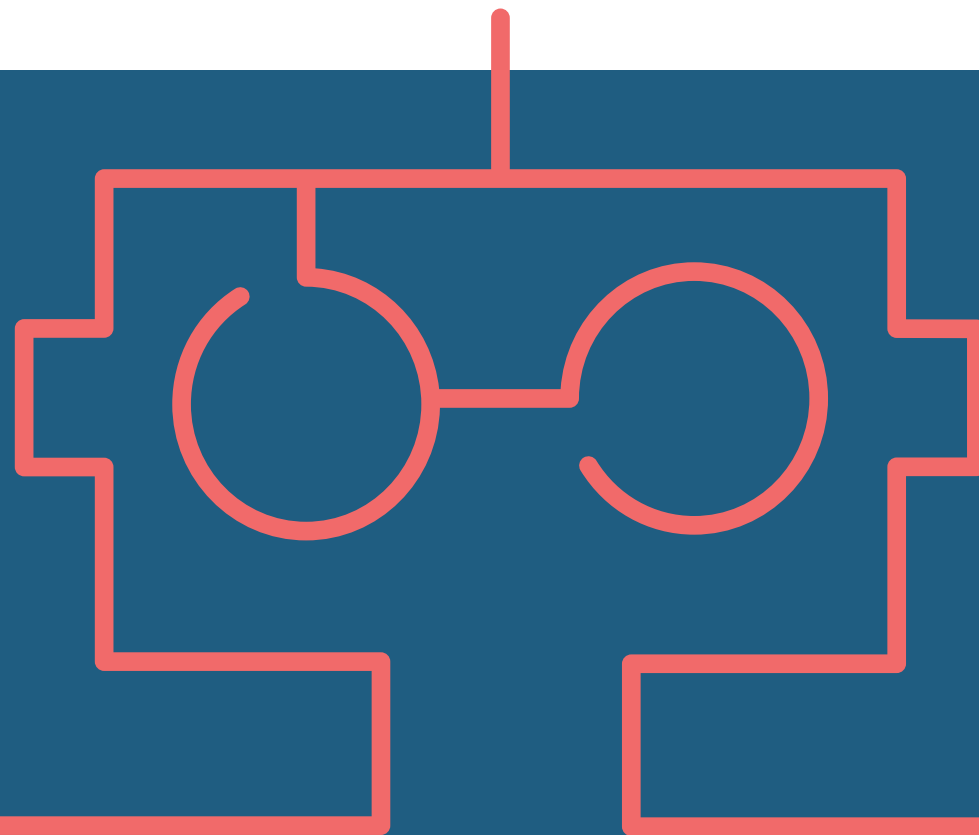


AI ha llegado ¿estás listo?

5 pasos prácticos para prepararse para la **Inteligencia Artificial**



Introducción

En menos de una década, el servicio técnico que conocemos hoy será irreconocible. Los usuarios exigirán una experiencia laboral que refleje su experiencia del consumidor. La gratificación instantánea, la personalización profunda y el acceso sin restricciones a las herramientas que necesitan para hacer su trabajo no serán negociables ¡Solo los mejores sobrevivirán!

Amazon Alexa, Siri de Apple y los autos Tesla autodirigidos son solo algunos ejemplos de las tecnologías de inteligencia artificial que utilizan enfoques predictivos basados en datos para mejorar nuestras vidas.

Una cosa está clara: lo que se consideraba exageración hace solo unos años debe estar en la agenda de cada líder de TI. Pero ¿cómo puede la mesa de servicio prepararse para AI? ¿Cómo sentar las bases de una adopción exitosa de AI?

Sigue leyendo para averiguarlo.

CONTENIDO

Introducción

El impacto de la AI en la gestión de servicios de TI

¿Qué puedes hacer hoy para sentar las bases de la AI?

- Establecer una base sólida en la gestión del conocimiento
- Crear una cultura de autoservicio
- Adoptar metodologías y frameworks Agile/Lean
- Extender las herramientas y prácticas de gestión de servicios más allá de TI
- Maximizar la interoperabilidad entre tecnologías clave

Tipos de inteligencia artificial

Hay tres tipos de inteligencia artificial que surgen en el entorno de la mesa de servicio.



Procesamiento del lenguaje natural

La capacidad de las computadoras para interactuar con los humanos usando un lenguaje 'normal'.



Aprendizaje automático

La capacidad de extraer conocimientos y patrones de una serie de observaciones.



Agentes de soporte virtual

"Asistentes" digitales automatizados que se basan en AI y aprendizaje automático para ayudar a los usuarios y automatizar tareas. Escuchan y observan el comportamiento, crean modelos de datos y recomiendan acciones.

El impacto de la AI en la gestión de servicios de TI

La inteligencia artificial está destinada a emular el rendimiento humano en función del análisis de datos y patrones de uso. La tecnología AI tiene la capacidad de aprender, sacar conclusiones, comprender contenido complejo y dialogar de forma natural.

En el dominio de la gestión de servicios de TI (ITSM), AI se usa para automatizar tareas rutinarias y no rutinarias, a fin de liberar a los técnicos de TI, para centrarse en actividades de mayor valor y con más prioridades estratégicas.

Para 2020, la inteligencia artificial será una de las cinco principales prioridades de inversión para más del 30% de los CIOs .

¿Qué puedes hacer hoy para sentar las bases de la IA?

La inteligencia artificial es una tendencia que no debe ser ignorada. Dentro de muy poco se integrará estrechamente en el lugar de trabajo entre las organizaciones que desean atraer talento y seguir siendo competitivas.

Desafortunadamente, muchas organizaciones de TI aún no están preparadas para aprovechar la AI y todo lo que tiene que ofrecer.

La buena noticia es que las organizaciones con visión de futuro pueden tomar una serie de medidas prácticas para prepararse para las tecnologías de próxima generación como la inteligencia artificial.

5 casos prácticos que puedes hacer ahora.

1. Establecer una base sólida en la gestión del conocimiento
2. Crear una cultura de autoservicio
3. Adoptar metodologías y Frameworks Agile/Lean
4. Extender las herramientas y prácticas de gestión de servicios más allá de TI
5. Maximizar la interoperabilidad entre tecnologías clave

Vamos a sumergirnos un poco más para explorar cada una de estas áreas.

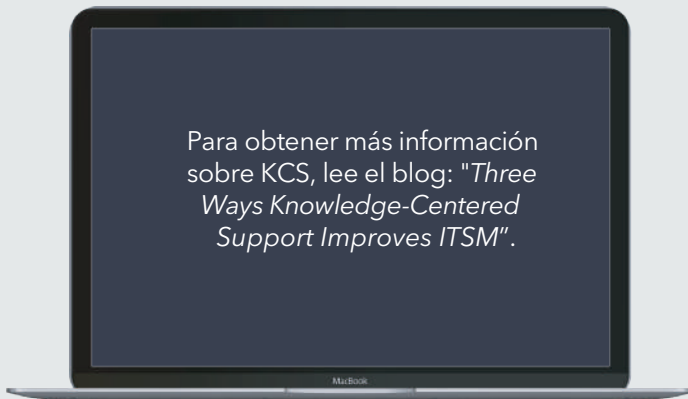


AREA DE ENFOQUE #1 GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO



Expert Tip

Establece una base de gestión de conocimiento inteligente basada en el marco de mejores prácticas de *Knowledge Centered Support* (KCS), y que proporcione una fuente de datos perfectamente establecida para respuestas inteligentes.



Para obtener más información sobre KCS, lee el blog: "*Three Ways Knowledge-Centered Support Improves ITSM*".

Establecer una base sólida en la gestión del conocimiento

El núcleo de cualquier tecnología o servicio impulsado por AI es la presencia de datos ricos y consistentes (y algoritmos que consumen esos datos) que permiten la automatización de tareas que van desde las más simples a las más complejas. En el contexto de la mesa de servicios, los datos se obtienen en forma de conocimiento bien documentado que se ha recopilado, registrado y almacenado de manera que los algoritmos de inteligencia artificial puedan interpretarlo y consumirlo con facilidad, ofreciendo una experiencia que se asemeja a la interacción humana.

Hoy en día existen aplicaciones sencillas pero potentes, basadas en el procesamiento del lenguaje natural, permitiendo el uso de bots que admiten y simplifican la automatización del flujo de trabajo. Avanzando un poco más, los chatbots y los agentes virtuales utilizan el aprendizaje automático para proporcionar a los usuarios un medio automatizado de responder preguntas, resolver problemas y proporcionar actualizaciones de estado.

La promesa de tales tecnologías, dependen de una base de conocimiento bien administrada y actualizada para extraer y "leer" datos. Los equipos de TI deben comenzar a construir sólidas prácticas de gestión del conocimiento ahora, ya que lleva un tiempo y un compromiso considerable crear y optimizar sistemas y procesos que puedan aprovecharse en el futuro.

Hasta 2020, el 99% de las iniciativas de inteligencia artificial fracasarán debido a la falta de una base establecida de gestión del conocimiento.

2

AREA DE ENFOQUE #2 AUTOSERVICIO

Crear una cultura de autoservicio

La inteligencia artificial, a pesar de todo el despliegue publicitario que la rodea, es en realidad solo otro medio de automatización del autoservicio. Como tal, las organizaciones con un fuerte compromiso para desarrollar y optimizar los canales de autoservicio están un paso por delante de los que no. Igualmente importante para la capacidad de TI para implementar el autoservicio a un nivel funcional es la capacidad de TI para influir en la adopción generalizada en toda la empresa.

Los equipos de TI que han comenzado a crear una cultura de autoservicio a través de la implementación de un portal de self-service unificado e intuitivo, en el que todos los usuarios pueden solicitar servicios, rastrear el estado del incidente y encontrar respuestas a preguntas comunes ya tienen ganada la mitad de la batalla y estarán preparados para el éxito con sus futuras iniciativas de inteligencia artificial.



Expert Tip

Los equipos de TI que han implementado un portal de autoservicio, pueden comenzar a experimentar con AI seleccionando algunos casos de uso en los que los usuarios finales pueden iniciar sesión e interactuar con un simple chatbot o agente virtual para resolver su problema.

Hasta 2020, el 99% de las iniciativas de inteligencia artificial fracasarán debido a la falta de una base establecida de gestión del conocimiento.

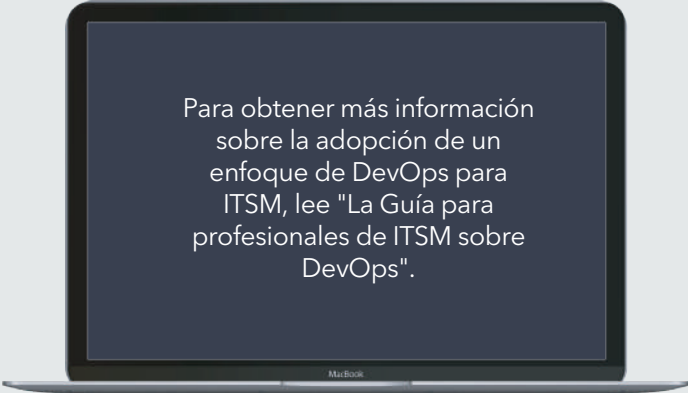
3

AREA DE ENFOQUE #3 AGIL FRAMEWORK

Expert Tip

Comienza identificando algunas áreas...

- Reuniones stand up
Organiza reuniones breves y diarias para ayudar a mejorar la comunicación dentro y entre los equipos de administración de servicios.
- Juntas Kanban
Usa paneles Kanban, generalmente notas adhesivas en una pizarra blanca, para aumentar la visibilidad y comunicar el estado, el progreso y los problemas asociados con incidentes, problemas y cambios.



Para obtener más información sobre la adopción de un enfoque de DevOps para ITSM, lee "La Guía para profesionales de ITSM sobre DevOps".

Adoptar metodologías y frameworks Agile/Lean

La implementación efectiva de AI requerirá un alto grado de experimentación y optimización para obtener los beneficios prometidos. Sin embargo, los enfoques tradicionales de ITSM generalmente no son compatibles con los cambios extensos e iterativos a los sistemas interconectados que la IA inevitablemente requerirá.

ITIL, el marco de ITSM más común, ha sido históricamente efectivo para ayudar a TI a mantener aplicaciones y sistemas que se entienden bien, pero generalmente se considera demasiado rígido para soportar un entorno que debe experimentar una rápida evolución.

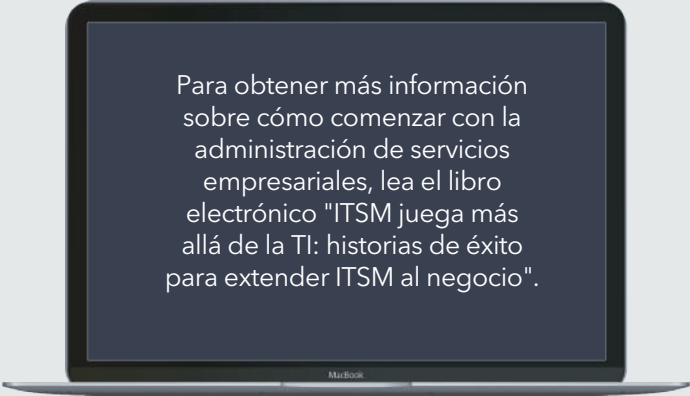
La clave para superar tales obstáculos es la adopción de marcos agile o lean como DevOps. Tales metodologías dan la bienvenida a la experimentación, exploración e incluso a la incertidumbre al adoptar un enfoque iterativo de la innovación que incorpora cambios más pequeños, más frecuentes y menos riesgosos en el medio ambiente. Este tipo de velocidad y fluidez serán esenciales cuando se introducen tecnologías de próxima generación como la inteligencia artificial.

Para 2020, más del 50% de las empresas (un aumento de menos del 10% en la actualidad) reemplazará por completo las herramientas que utilizan para respaldar las funciones centrales de gestión de operaciones de TI (ITOM) con las utilizadas originalmente por los equipos de DevOps.



Expert Tip

Encuentra un departamento de negocios de alto valor que necesite un portal, automatización e informes. Ofrezca automatizar sus procesos y flujos de trabajo utilizando su solución ITSM existente. Si su plataforma ITSM no puede personalizarse de esa manera, puede ser hora de que explore alternativas que lo llevarán al futuro.



Para obtener más información sobre cómo comenzar con la administración de servicios empresariales, lea el libro electrónico "ITSM juega más allá de la TI: historias de éxito para extender ITSM al negocio".

Extender las herramientas y prácticas de gestión de servicios más allá del TI

La fuerza de trabajo del futuro no distinguirá entre las solicitudes cumplidas por TI y las cumplidas por otros departamentos, tales como recursos humanos, legales o *facilities*; esperarán un único sistema de compromiso, ya sea solicitando tiempo libre, informando un problema de HVAC u ordenando una nueva PC.

En la actualidad, el cumplimiento de solicitudes de subprocesos múltiples generalmente se realiza mediante el uso de un portal central de "gestión de servicios empresariales", con la plataforma ITSM como centro y con TI configurando flujos de trabajo automatizados que potencian tanto la experiencia inicial como la posterior.

La inteligencia artificial llevará al portal de autoservicio empresarial al siguiente nivel, pero con una experiencia de usuario significativamente más atractiva, personalizada e inteligente. Por esta razón, los equipos de TI con una trayectoria en la aplicación de principios y tecnologías de ITSM para beneficiar a otras áreas del negocio estarán mejor preparados para el éxito cuando presenten las capacidades de IA a los usuarios finales y otros departamentos con los que los usuarios esperarán interactuar.

Dentro de diez años, la gestión del servicio empresarial se convertirá en el tejido para las operaciones digitales.

5

AREA DE ENFOQUE #5 INTEROPERABILIDAD

Maximizar la interoperabilidad entre tecnologías clave

La inteligencia artificial debe consumir un volumen significativo de datos para funcionar como una tecnología predictiva que inicia y automatiza los resultados correctos. La interoperabilidad entre los sistemas será, por lo tanto, un requisito esencial que permitirá el intercambio continuo de datos y unir la información en una ubicación central para su procesamiento y consumo.

Además, las integraciones de software de terceros, logradas principalmente mediante el uso de API, serán esenciales para la innovación futura, conectando las mejores tecnologías entre sí y permitiendo que los equipos de TI se unan rápidamente a capacidades de inteligencia artificial que de otro modo serían insostenibles con más monolíticas soluciones que carecen de las API necesarias.

Toda decisión futura de adquisición de tecnología debe considerar cuidadosamente la solidez de sus capacidades de integración como requisito mínimo. Además, las plataformas ITSM existentes y futuras deberían evaluarse en cuanto a sus capacidades para integrarse rápida y fácilmente con las soluciones de terceros necesarias para cumplir con el propósito único y la visión de AI de la organización en general.



Expert Tip

Encuentra un departamento de negocios de alto valor que necesite un portal, automatización e informes. Ofrece automatizar sus procesos y flujos de trabajo utilizando su solución ITSM existente. Si tu plataforma ITSM no puede personalizarse de esa manera, puede ser hora de que explores alternativas que te llevarán al futuro.

Hasta 2020, el trabajo de integración representará el 50% del tiempo y el costo de una construir una plataforma digital.

El momento de sentar las bases de AI es ahora

La inteligencia artificial es una tendencia importante que transformará el servicio técnico tal como lo conocemos. La gestión del conocimiento, el autoservicio, la agilidad, la gestión del servicio empresarial y la interoperabilidad tendrán un papel fundamental en el establecimiento de una base para el éxito. Al integrar estas áreas en tu *roadmap* podrás guiar a tu organización hacia el futuro. ¿estás listo?

Ponte en contacto con HIXSA, nuestro equipo de expertos certificados con gusto te apoyará en tus futuras iniciativas de AI a través de **Cherwell Service Management**.



+ 52 55 5524 0014



contacto@hixsa.com

Cherwell ofrece una plataforma para la innovación ilimitada, lo que permite que las TI avancen "rápidamente". Además, disfruta de:

- ✓ El mejor portal de autoservicio empresarial, personalizable y de su clase
- ✓ Capacidades de gestión de conocimiento avanzado
- ✓ Plataforma de bajo código que permite permisos de aproximación ágil a la configuración
- ✓ Fácil integración con productos de terceros
- ✓ Posibilidad de personalizar y automatizar flujos de trabajo en toda la empresa

¡Prueba Cherwell hoy mismo y descubre cómo puede acelerar los resultados de TI!

Solicita una demostración



Partner de Cherwell en México

www.hixsa.com



/HIXSAMX



/HIXSA



@HIXSA



/HIXSA

