

Descriptivo Cómo Diseñar e Implementar una Mesa de Servicio con Inteligencia Artificial

Los asistentes conocerán los beneficios de una Mesa de Servicio alineada a las mejores prácticas de ITIL y potenciada por Inteligencia Artificial (IA).



Gestión de
Servicios



Metodologías
Ágiles



Gobierno
de TI



Gestión de
Proyectos



Seguridad y
Continuidad de TI



Cambio Cultural



Automatización
de Procesos



Antisoborno

Resumen

Los asistentes conocerán los beneficios de una Mesa de Servicio alineada a las mejores prácticas de ITIL y potenciada por Inteligencia Artificial (IA). Aprenderán a consolidar un punto único de acceso omnicanal y capitalizar el conocimiento operativo para motores de IA. Desarrollarán habilidades para transformar el soporte en experiencias (CX) predictivas mediante métricas XLA , integrando la colaboración con agentes autónomos bajo un Roadmap seguro que garantiza gobernanza ética y cambio cultural.

Generales del curso

DURACIÓN:

16 horas

IDIOMA:

Español

MODALIDADES:

Presencial

En línea con instructor en vivo

CERTIFICACIÓN:

N/A

FORMATOS:

Público

En su empresa

Testimoniales

"Excelente experiencia de servicio con todo el personal de la empresa Pink Elephant. El acompañamiento con los participantes es muy resaltable, no te dejan solo en ningún momento."

Axel Antonio Ruiz Alonso



Pink Elephant Iberoamérica



@ExpertosenTSM

Objetivo

- Identificar consultas de usuario: Capturar, validar y clasificar correctamente los problemas y solicitudes para su posterior procesamiento.
- Establecer comunicación: Asegurar que se transmita a los usuarios diversos tipos de información a través de los canales adecuados.
- Optimizar el servicio: Asegurar la mejora de la mesa mediante análisis, revisiones, reportes y el desarrollo de competencias del personal.
- Comprender la IA y su aplicación en la Mesa de Servicios: Entender conceptualmente la Inteligencia Artificial bajo el marco de ITIL para diseñar un roadmap de implementación seguro.
- Evolucionar hacia XLAs: Identificar el impacto de la IA en la experiencia del cliente (CX) para transitar de métricas técnicas tradicionales a Acuerdos de Nivel de Experiencia.

Audiencia

- Este curso es ideal para cualquier persona que trabaje en el departamento de TI y encargados de la Mesa de Servicios de TI. Involucrados o que tengan relación con los procesos de ITIL o ITSM.

Prerrequisito

- No se requieren conocimientos previos para participar en este curso.

Testimoniales

"Me gustó la forma en que se dio el Curso y también la parte administrativa como nos fue guiando."

Doris Delgado Vargas

Temario

Módulo 1: Introducción a la Gestión de Servicios de TI y la Mesa de Servicios

- Conocerá los conceptos clave de la Gestión de Servicios acorde a ITIL
- Introducción a la Mesa de Servicios
 - Propósito
 - Responsabilidades
 - Beneficios
 - Factores críticos de éxito de la práctica
 - Identificación de roles clave dentro de la mesa: Cliente, Usuario y Patrocinador.
- Ejercicio 1: Definición de conceptos en nuestro entorno

Módulo 2: Fundamentos de la Inteligencia Artificial y su Integración en la Mesa de Servicios

- Introducción a qué es la Inteligencia Artificial, capacidades y riesgos.
- Impactos en la Mesa de Servicio y Tendencias: Evolución del soporte reactivo clásico hacia la disponibilidad autónoma 24/7 y la hiper-personalización.
- Transformación del CX (Experiencia del Cliente): Cómo cambian las expectativas del usuario ante la inmediatez de las respuestas inteligentes.

- Nuevas tecnologías de ITSM con de asistentes virtuales basados en IA.
- Ejercicio 2: Situación actual en la adopción de la Inteligencia Artificial

Módulo 3: Diseño y Gestión del Rendimiento Basado en XLAs

- Factores críticos de éxito (CSF) en el diseño de una Mesa de Servicio moderna.
- Mediciones de XLAs (Experience Level Agreements): Transición de las métricas rígidas de rendimiento técnico (SLAs/OLAs) hacia acuerdos basados estrictamente en la percepción de valor y la experiencia real del usuario.
- Principales habilidades blandas a desarrollar en el personal.
- Ejercicio 3: Diseño de un tablero con enfoque XLA.

Módulo 4: Estrategia para gestionar el ciclo de vida de una mesa de servicios

- El modelo de mejora continua aplicado al servicio humano y autónomo.
- Ejercicio 4: Realicemos un FODA (Evaluando las brechas para la adopción segura de IA).
- Visión / misión de una mesa de servicios en la era digital.
- Objetivos generales de la Mesa de Servicios y alineación con XLAs.
- Diseño e Implementación de la Mesa de Servicios (El Roadmap de Procesos y Tecnología).
- Ejercicio 5: Consideraciones en un proyecto de Mesa de Servicios e Innovación con IA.



Nuestros Instructores.

Pink Elephant cuenta con instructores altamente calificados, con formación profesional y certificaciones en diversos marcos de referencia como ITIL, Gestión de Proyectos, Lean IT, BRM, Metodologías Ágiles y estándares como ISO 9000, ISO 20000, ISO 27001, ISO 22301, ISO 27032 e ISO 31000.

Contamos con un Modelo de Enseñanza que facilita y potencia el aprendizaje, generando habilidades y actitudes propicias para asimilar el conocimiento por medio de metodologías de aplicación práctica, colaboración y activación.

Nuestros instructores cuentan con una amplia experiencia en diversos proyectos de implementación de Buenas Prácticas y Estándares tanto en México como en América Latina, perseguimos el propósito de llevar todo el conocimiento para convertirlo en resultados claves en la operación y desarrollo profesional y personal.



Personas capacitadas para enfrentar los nuevos retos y desafíos de la industria.

¿Por qué somos la mejor opción para su capacitación?



- Somos la empresa #1 en capacitación de Mejores Prácticas con más de medio millón de personas certificadas en el mundo.
- Contamos con el Rate de Pase más alto del mercado.
- Hemos capacitado a las empresas más importantes de Latinoamérica.
- Con nuestra metodología Adopta, Adata e Integra, nuestros clientes logran traducir el conocimiento en resultados clave en la operación del negocio.
- Participamos en los comités internacionales de DevOps, CobIT, Lean IT, ISO 20000 e ISO 27001.
- Nuestros instructores cuentan con una amplia experiencia en diversos proyectos de implementación en Mejores Prácticas y estándares tanto en México como en América Latina, manejan lineamientos y una metodología propia de Pink Elephant desarrollada para el aprendizaje.

CURSOS
<i>Gestión de Servicios de TI</i>
ITIL
ITIL Foundation (Version 5)
Esquema de certificación integratedITSM™
The integratedITSM™ System
Over View integratedITSM™ Essentials
integratedITSM™ Essentials
Lean IT Essentials
Agile Scrum Essentials
Organizational Change Management
IT Business Relationship Manager
Enabling integratedITSM™ with DevOps, Agile & Lean
IT Service Management
IT Asset Management Essentials
Configuration Management Specialist
Problem Management: Root Cause Analysis Specialist
Service Catalog Specialist
IT Business Relationship Manager
IT Business Relationship Manager
ISO/IEC 20000
Overview ISO/IEC 20000
ISO/IEC 20000 Foundations
ISO/IEC 20000 Líder Auditor
ISO/IEC 20000 Líder Implementador

Talleres y Simuladores
Simulador CarGO
Simulador Hollywood Dreams
Catálogo de Servicios
Cómo definir e implementar una CMDB según las mejores prácticas de ISTM
Taller diseño, implementación y mejora de una Mesa de Servicio acorde a las mejores prácticas de ITSM
<i>Agilidad de TI</i>
Scrum Study®
Scrum Master Certified (SMC)®
Scrum Developer Certified (SDC)®
Scrum Product Owner (SPOC)®
Agile Master Certified (SAMC)®
Scrum Professional Designations®
Agile Scrum Essentials
SAFe®
SAFe® Scrum Master
SAFe® Leading
SAFe® for teams
SAFe® PO/PM
SaFe® Advance Scrum Master
Lean IT
Lean IT Essentials
Lean IT Kaizen
Lean IT LeaderShip

DevOps

DevOps Essentials

DevOps Leadership

DevOps Engineer

DevSecOps Engineer

Talleres y Simuladores

DevOps In Action: The Phoenix Project

Simulador Fly 4 You

Simulador Mars Landers

Alineación al Negocio

Gobierno de TI

COBIT® Foundations Certificate

Interpretación ISO/IEC 38500 Gobierno Corporativo de TI

Gestión de Proyectos

Fundamentos de Gestión de Proyectos

Preparación para el Examen: Project Management

Professional (PMP®)

Gestión de Riesgos de Proyectos

Talleres y Simuladores

Reto Egipcio (PM Ágil)

Inteligencia Artificial

Fundamentos de la Transformación de ITSM con IA

Curso Ejecutivo de Adopción de Inteligencia Artificial Generativa

ISO/IEC 42001 Fundamentos del Sistema de Gestión de la Inteligencia Artificial

Fundamentos de Ciencia de Datos e Inteligencia Artificial para Ejecutivos de TI

Taller Práctico de Microsoft Copilot Studio: Creación de Chatbots y Agentes de IA

Seguridad y Ciberseguridad de TI.

Riesgo y Continuidad del Negocio

Seguridad de la Información

ISO/IEC 27001 Fundamentos Seguridad de Información

ISO/IEC 27001 Líder Implementador (SGSI)

ISO/IEC 27001 Líder Auditor (SGSI)

Ciberseguridad

Fundamentos de Ciberseguridad

Gerente Líder de Ciberseguridad Certificado

Riesgo y Continuidad de TI

ISO/IEC 22301:2019 Fundamentos de Continuidad de Negocio

ISO/IEC 22301:2019 Líder Implementador (SGCN)

ISO/IEC 22301:2019 Líder Auditor (SGCN)

ISO/IEC 31000 Risk Manager

Talleres y Simuladores

Ocean's 99™

Antisoborno

ISO/IEC 37001 Fundamentos

ISO/IEC 37001 Líder Implementador (SGAS)

ISO/IEC 37001 Líder Implementador (SGAS)



make **IT** collaborative. innovative. smart. pink.

- México
- Guatemala
- Belice
- El Salvador
- Honduras
- Costa Rica
- Nicaragua
- Panamá
- Venezuela
- Colombia
- Ecuador
- Perú
- Brasil
- Bolivia
- Chile
- Paraguay
- Uruguay
- Argentina
- España



Pink Elephant Iberoamérica



@ExpertosenITSM

100726



www.pinkelephant-latam.com