

# Cognitive Service Management

Abrace el futuro de la gestión de servicios



## Tabla de contenidos

### **1** RESUMEN EJECUTIVO

### **2** INTRODUCCIÓN A COGNITIVE SERVICE MANAGEMENT

El futuro ha llegado: por qué la ITSM tradicional ya no es suficiente

### **3** TRANSFORMACIÓN DIGITAL E ITSM

REQUISITOS PARA LA PRÓXIMA GENERACIÓN DE ITSM:  
CONCEPTOS BÁSICOS DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

### **4** ETAPAS DE DESARROLLO DE ITSM: EL CAMINO HACIA UNA EMPRESA COGNITIVA

### **5** COGNITIVE SERVICE MANAGEMENT: ITSM PARA EL FUTURO, HOY

Cognitive Service Management en práctica

Beneficios empresariales de Cognitive Service Management

El enfoque de BMC para Cognitive Service Management

### **6** CONCLUSIÓN

## Resumen ejecutivo

Desde el impacto de las tecnologías disruptivas hasta el imperativo de la transformación digital, las empresas de hoy deben encontrar nuevas formas de innovar o se arriesgan a quedarse atrás. Si bien los datos que fluyen rápidamente entre el Internet de las cosas y los entornos de computación de múltiples nubes ofrecen una gran oportunidad, también hay una gran complejidad. La inteligencia artificial (IA) y el aprendizaje automático (ML, por sus siglas en inglés) son parte de la nueva ola de soluciones que capturan las mentes de los líderes empresariales para responder a estas nuevas oportunidades y complejidades. Los líderes con conocimientos acabados a nivel digital y que son muy conscientes de esta ola se lanzan de lleno y aplican IA y ML para resolver desafíos empresariales reales, lo que hace posible alcanzar los objetivos empresariales de permitir ahorros de costos a través de operaciones más inteligentes y la toma de decisiones.

Cognitive Service Management (CSM) de BMC aborda las complejidades de TI de múltiples nubes mediante la aplicación de inteligencia, automatización y predictibilidad.

CSM emplea un enfoque diferenciado con un punto de vista más holístico para la empresa.

Cognitive Service Management, la fase más vanguardista de la evolución de gestión de servicios de TI (ITSM, por sus siglas en inglés), representa una forma potente para impulsar el cambio en su organización sin “destruir y reemplazar” su infraestructura actual. Mediante la combinación de lo último en inteligencia artificial y “Machine Learning” con sus inversiones existentes, Cognitive Service Management ofrece un camino práctico hacia un mayor valor, con la tecnología del futuro.

CSM marca una nueva era en la prestación de los servicios de:

1. Experiencia de usuario inteligente
2. Velocidad a través de la automatización de procesos reproducibles
3. Ahorro de costos en la entrega del servicio



## INTRODUCCIÓN A COGNITIVE SERVICES MANAGEMENT

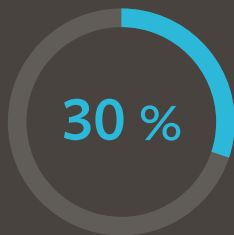
ITSM es una disciplina bien conocida por administrar los sistemas de información que ofrecen valor a sus clientes y empleados. Como la mayoría de las iniciativas de TI, ITSM debe evolucionar para satisfacer las demandas cambiantes de las empresas actuales y futuras. Para la administración de servicios de TI, esto representa un soporte para los entornos de centros de datos tradicionales con la realidad de un mundo de múltiples nubes, varios canales y múltiples dispositivos.

Pero también es imperativo buscar tecnologías emergentes, como inteligencia artificial y “Machine Learning”, para encontrar oportunidades para impulsar la escalabilidad, la eficiencia, la productividad y el ahorro de costos. Esta última evolución de ITSM se denomina Cognitive Service Management y está a la vanguardia de la innovación y la experiencia en ITSM en la actualidad.

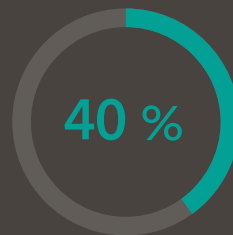
### El futuro ha llegado: por qué la ITSM tradicional ya no es suficiente

Las tecnologías disruptivas, como la nube, la tecnología móvil, el Internet de las cosas (IoT) y big data, están impulsando cambios drásticos en la forma en que hacemos negocios, en lo que es tecnológicamente posible y en la forma en que las personas interactúan con la tecnología. Todas las organizaciones se verán afectadas, independientemente del tamaño o la industria, pero aquellos que no aborden de manera proactiva las oportunidades y los desafíos de nuestro nuevo mundo se quedarán atrás. Para el año 2020, se espera que la experiencia del cliente tome el control del precio y del producto como el diferenciador clave de la marca<sup>1</sup>. Como resultado, muchas empresas hoy en día se centran en la transformación digital y en cómo aprovechar estas nuevas tecnologías para mejorar las experiencias de los usuarios.

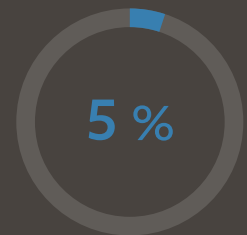
Un reciente **informe de IDC** muestra el impacto de las tecnologías emergentes en la transformación digital:



Las empresas que inviertan en la detección operativa basada en el IoT y en el conocimiento cognitivo de la situación verán mejoras del 30 % en los tiempos de ciclo de los procesos críticos afectados.



Para 2019, el 40 % de los proyectos de TI creará nuevos servicios digitales y flujos de ingresos que moneticen los datos.



En 2019, el 5 % de los ingresos provendrá de la interacción con el asistente digital de un cliente.

La metamorfosis empresarial es un objetivo ambicioso e importante, y también es más fácil decirlo que hacerlo. La transformación digital depende en gran medida de TI, pero debe ser una iniciativa de toda la empresa desde la gerencia hasta los técnicos expertos. Debe crecer a partir de personas y procesos, así como herramientas y tecnología, y depender de elementos intangibles (liderazgo, aceptación, paciencia, pasión) tanto como de las soluciones que la impulsan.

### Los tres principales desafíos de la transformación digital



**Múltiples nubes:** los departamentos de TI ya no tienen sus cargas de trabajo ejecutándose solo en sus centros de datos existentes, sino en múltiples entornos de nube públicos y privados.



**Múltiples dispositivo:** las empresas deben administrar más que solo dispositivos y recursos de TI. Esto va mucho más allá de BYOD. IoT es cada vez más relevante y todo se conectará dentro de la malla del dispositivo.



**Múltiples canales:** sus clientes y empleados quieren que los servicios se brinden a través del canal que consideren más relevante, ya sea correo electrónico, teléfono, chat o medios sociales.

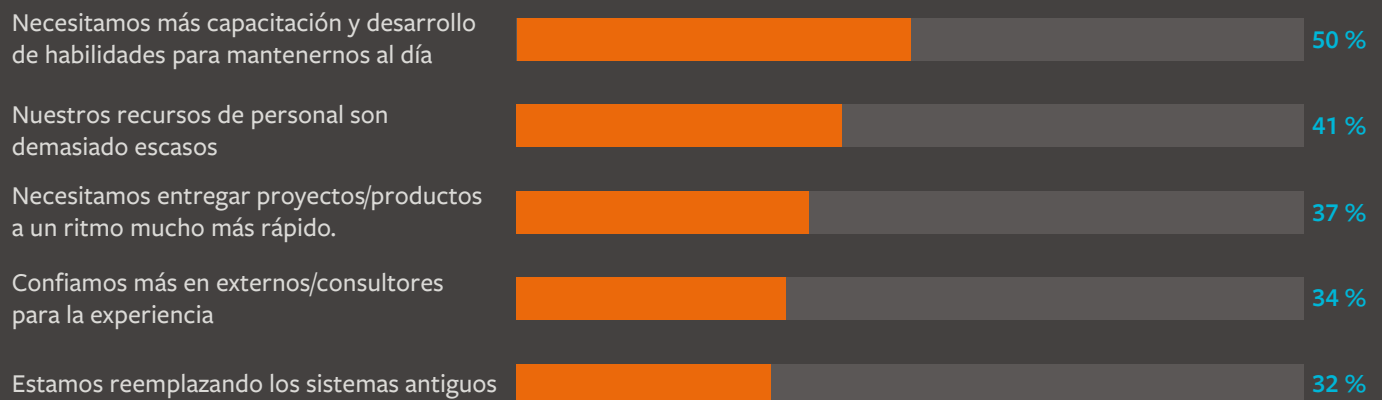
<sup>1</sup> <https://www.superoffice.com/blog/customer-experience-statistics/>

Además, una estrategia de transformación digital exitosa debe tener en cuenta el estado actual y lo que vendrá a continuación para el futuro del trabajo. El ritmo de la tecnología se mueve demasiado rápido para mantenerse al día, pero una cosa es cierta: la inteligencia artificial (IA) y el “Machine Learning” formarán parte de ella. De hecho, este “futuro” ha llegado; la inteligencia artificial y el “Machine Learning” ya alimentan muchos de los sistemas más sofisticados de la industria, desde chatbots relativamente simples hasta increíbles avances de negocios cognitivos. La ITSM no es la excepción.

### TRANSFORMACIÓN DIGITAL E ITSM

La ITSM desempeña un papel fundamental en el apoyo a la transformación digital. En un estudio reciente de **Forbes Insights**, la mayoría de los ejecutivos indicaron que ITSM es “extremadamente importante” o “cercana a extremadamente importante” para las iniciativas de TI en la nube, de tecnologías móviles y de big data de sus empresas, principalmente a través de la transparencia y la productividad. Sin embargo, el mismo estudio halló también que mantenerse al día con las demandas de la transformación digital presenta desafíos significativos.

#### ¿Cuál es el impacto de esta transformación?



Para superar estos obstáculos y lograr verdaderamente la transformación digital, las organizaciones deben cambiar en dos frentes, por un lado, mediante la digitalización de la forma en que se prestan los servicios y, por el otro, los componentes humanos y empresariales de la prestación de servicios. Ambos cambios requieren que miremos a ITSM de una manera nueva.

### REQUISITOS PARA LA PRÓXIMA GENERACIÓN DE ITSM: CONCEPTOS BÁSICOS DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

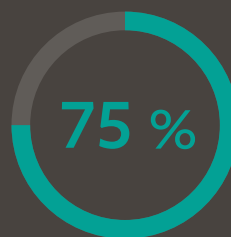
La ITSM tradicional se centra en la excelencia en el servicio y en la expansión de las capacidades de autoservicio de entornos de infraestructura legados. Si bien estos objetivos siguen siendo relevantes, el contexto ha cambiado e ITSM debe cambiar de rumbo.

Si bien los equipos de TI pueden no estar al tanto de cada aplicación oculta y utilizada por la empresa, los CIO comprenden lo que implica el mundo de múltiples nubes. Es probable que su entorno actual abarque una gran cantidad de aplicaciones locales y en la nube, incluidas privadas, públicas, híbridas y administradas. Su volumen de aplicaciones en la nube continúa creciendo, desde Gmail y Office 365 hasta las mejores soluciones para cada unidad de negocios y TI, y la velocidad de cambio solo aumenta.

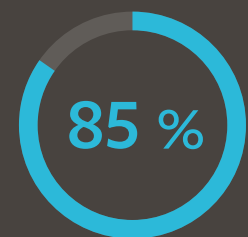
#### Las múltiples nubes llegaron para quedarse



Para finales del 2017, se espera que la empresa promedio haya trasladado el 59 % del entorno de TI a la nube.



El 75 % de las cargas de trabajo se ejecutan en la nube.



El 85 % de las empresas tiene una estrategia de múltiples nubes.

Los sistemas modernos de ITSM tienen varias cosas en común, incluida la capacidad de:

- Admitir la infraestructura de Data Center legados, así como los entornos emergentes de múltiples nubes
- Administrar todas las aplicaciones, independientemente de la ubicación, de manera integral y desde una sola pantalla
- Ofrecer una experiencia del usuario perfecta en todos los dispositivos y canales
- Escalar de forma rápida y sencilla con las exigencias de su negocio
- Proporcionar una visibilidad profunda de todos sus activos, en las instalaciones y en la nube
- Respalda las prácticas recomendadas de seguridad en su entorno de múltiples nubes
- Ofrecer niveles crecientes de inteligencia, incluso AI y “Machine Learning”, para impulsar la escalabilidad, la automatización, la velocidad, la productividad y el ahorro de costos

Al igual que la transformación digital en su conjunto, el proceso de lograr todos los elementos de esta lista puede parecer abrumador. Sin embargo, cualquier organización puede comenzar a avanzar hacia la próxima generación de ITSM con la estrategia correcta y el conjunto de herramientas adecuado.

## ETAPAS DE DESARROLLO DE ITSM: EL CAMINO HACIA UN NEGOCIO COGNITIVO

Cada organización ocupa un punto diferente en el espectro de las etapas de desarrollo de ITSM, desde un servicio al cliente básico hasta una administración de servicios basada en lo más reciente en inteligencia artificial y automatización. Sin embargo, la mayoría de las empresas se dividen en tres grupos principales en su viaje hacia la transformación digital:

- Prácticas estándar de ITSM
- Gestión de la complejidad de nubes y canales múltiples en la empresa digital
- Aplicación de tecnologías emergentes para convertirse en una empresa cognitiva

**1. La ITSM estándar** constituye la columna vertebral de la administración y entrega del servicio para la empresa en línea. Desde las capacidades del centro servicios al cliente hasta la CMDB, el catálogo de servicios hasta los procesos de ITIL®, la ITSM permite a su equipo de TI y a los usuarios finales trabajar de manera más eficiente y productiva.

Si actualmente tiene un centro de servicios al cliente directo, tiene innumerables formas de agregar valor con las capacidades críticas mencionadas anteriormente. Si ya está aprovechando los aspectos básicos de la ITSM empresarial, es hora de abordar la gestión de servicios digitales (DSM, por sus siglas en inglés) en entornos de nube múltiple.

**2. La empresa digital** va un paso más allá de la ITSM tradicional permitiendo a las organizaciones hacer la transición a un panorama heterogéneo. En los entornos actuales de nubes múltiples, donde conviven varios dispositivos y múltiples canales, DSM proporciona la base para que las empresas digitales impulsen el negocio y optimicen los costos.

Además de admitir diversos entornos, las empresas digitales internalizan la consumerización de TI. Va más allá de la gestión de servicios para ofrecer una experiencia centrada en el ser humano que permite a los usuarios solicitar e incluso proporcionar sus propios servicios en el dispositivo o canal de su preferencia.

**3. La empresa cognitiva** representa la siguiente etapa del viaje hacia la transformación digital y la cima actual de la evolución de ITSM. Abarca las tecnologías cognitivas, la inteligencia artificial y la automatización para cumplir con las nuevas expectativas para la prestación de servicios.

## Recorrido hacia la empresa cognitiva



## COGNITIVE SERVICE MANAGEMENT: ITSM PARA EL FUTURO, HOY

Cognitive Service Management (CSM) es la siguiente fase de una evolución natural de ITSM que incorpora la tecnología más sofisticada del hoy y del mañana. CSM lleva los fundamentos de ITSM a nuevas alturas en el camino hacia la empresa cognitiva.

¿Qué entendemos por empresa cognitiva? Aquí se indica cómo lo definimos en BMC:

**La empresa cognitiva** es una organización en la que las empresas aplican inteligencia predictiva y automatización a las personas, los procesos y la tecnología para ofrecer las experiencias ambientales del futuro.

Para las empresas líderes, convertirse en una empresa cognitiva no es un sueño imposible. Es fundamental diferenciar y ganar en el mundo digital de hoy en día, y Cognitive Service Management lo convierte en una realidad a través de una poderosa gestión de servicios habilitada por la automatización y la inteligencia artificial.

### Cognitive Service Management en práctica

CSM marca una nueva era de prestación de servicios, marcada por tres características clave:

1. Simplificación de la experiencia del usuario
2. Velocidad a través de la automatización de procesos reproducibles
3. Ahorro de costos en la entrega del servicio

La IA y la automatización habilitan CSM, pero la experiencia del usuario resultante es todo menos robótica. Con el uso de operaciones, herramientas y automatización de procesos conscientes del servicio, CSM permite servicios empresariales que son:

- **Inteligentes:** Big Data y el análisis predictivo proporcionan resultados rápidos y precisos
- **Conversacionales:** los agentes virtuales entienden sus consultas
- **Personalizados:** los chatbots entregan información relevante y específica

CSM no es un enfoque de todo o nada. Una organización puede elegir centrarse en alguno de los principios o tecnologías que se mencionaron anteriormente. Rara vez es realista saltar directamente al territorio de la empresa cognitiva; en cambio, CSM ofrece el marco para explorar innovaciones como chatbots, usar IA para impulsar la automatización, aprovechar las plataformas de IA existentes (por ejemplo, “¿Cómo podemos llevar a Cortana a ITSM?”) y más.

### Beneficios empresariales de Cognitive Service Management

La introducción de tecnologías cognitivas en su iniciativa de ITSM amplifica los beneficios de su programa actual de ITSM o DSM con resultados que incluyen:

- **Mejor experiencia del cliente y de los empleados:** la tecnología digital, cuando se aplica de manera estratégica, puede mejorar la productividad humana. Esto incluye la productividad de los clientes de una empresa, así como sus empleados, ya que ambos dan gran parte de su tiempo. Cuando los líderes de TI y de la empresa se asocian en iniciativas de “Digital Workplace” como CSM, crean experiencias atractivas para los empleados, aumentan la retención de estos y mejoran la productividad de la fuerza laboral. Incorporar y habilitar las capacidades cognitivas revoluciona las experiencias del futuro centradas en las personas.
- **Mayor velocidad a través de la eficiencia y la productividad:** para ser eficientes, las soluciones de ITSM deben admitir casos de uso en un entorno heterogéneo. Las capacidades de Cognitive Service Management, como los agentes virtuales, ayudan a TI y a la empresa a completar las tareas más rápidamente y mejorar la productividad y la agilidad en sus experiencias de entrega de servicios. También impulsa la eficiencia a través de las prácticas recomendadas y las integraciones listas para usar para descubrir, modelar y administrar servicios en estos entornos en tiempo real.
- **Mayor ahorro de costos:** los directores de información deben demostrar más valor en las líneas de negocio más allá de mantener en funcionamiento los sistemas críticos. Esto puede incluir nuevas fuentes de ingresos, eficiencia operativa y modelos de negocio basados en resultados, los cuales se pueden reforzar con CSM para impulsar el valor y ahorrar costos en las cifras globales de la empresa.

### El enfoque de BMC para Cognitive Service Management

En BMC estamos dedicados a su éxito en ITSM, sin importar dónde se encuentre en las etapas de desarrollo. Si está enfocado en la excelencia en la gestión de servicios, en navegar por la migración a la nube múltiple, listo para las oportunidades de IA o en algún punto intermedio, estamos aquí para asegurarnos de que cumpla con sus objetivos empresariales.

Como resultado, nuestro enfoque hacia Cognitive Service Management es abierto, flexible y modular. Su programa de ITSM debe evolucionar a su ritmo. Ya sea que desee agregar un único chatbot como servicio de prueba o escalar el servicio de nivel uno en su organización con agentes virtuales, podemos respaldar e integrar esas características en su cronograma, con sus inversiones existentes y la tecnología que elija.

Con BMC, cada elemento de Cognitive Service Management se puede usar por separado en un modelo de “mezcla y coincidencia”. Nunca se ve obligado a comprar algo que no va a usar, ni necesita “quitar y reemplazar” su antiguo sistema para aprovechar las últimas funciones. Elija entre soluciones enfocadas en los usuarios finales, los agentes, la plataforma tecnológica o cualquier combinación de estos para diseñar el sistema que mejor se adapte a sus necesidades en el camino hacia la empresa cognitiva.

Cognitive Service Management de BMC refleja nuestra experiencia en ITSM y la innovación de los proveedores líderes en tecnología cognitiva de la industria. En lugar de intentar construir una plataforma de inteligencia cognitiva en la empresa, nos asociamos con los mejores en la industria, como IBM® Watson™, para ofrecer a nuestros clientes la ciencia de datos más sofisticada e integrada con la galardonada ITSM.

¿El resultado? Tendrá el conocimiento, la destreza técnica y el enfoque abierto para agregar de manera estratégica y satisfactoria inteligencia cognitiva a sus operaciones de TI.

A medida que su organización avanza en su viaje hacia la empresa cognitiva, BMC ofrece capacidades cognitivas en todos los niveles de prestación de servicios. Mediante la integración de la IA y la automatización en nuestras soluciones líderes en la industria, BMC convierte la visión de CSM en realidad.

## CONCLUSIÓN

Cada organización de TI, independientemente de la etapa de desarrollo que se encuentre, se enfrenta al imperativo de entregar un mayor valor comercial, más rápido y a un menor costo. El amplio espectro de ofertas de ITSM de BMC, que culmina con Cognitive Service Management, satisface estas necesidades en cada paso del camino. Desde la transformación de la gestión de servicios cognitivos hasta la integración de tecnologías emergentes como IA en la empresa y el impulso de cada capa de la entrega del servicio, desde UX hasta la aceleración de los ahorros, Cognitive Service Management extiende su iniciativa de ITSM hacia el futuro.



### MÁS INFORMACIÓN

Para obtener más información acerca de Cognitive Service Management, visite [bmc.com/it-solutions/cognitive-service-management](https://bmc.com/it-solutions/cognitive-service-management).

BMC es una empresa líder a nivel mundial en soluciones de software innovadoras que ayudan en la transformación digital de las empresas tradicionales para lograr una mayor ventaja competitiva. Nuestras soluciones de gestión empresarial digital están diseñadas para acelerar el negocio digital desde mainframe hasta móvil y la nube, y más allá.

**Las soluciones digitales de BMC transforman el 82 % de las empresas de la lista Fortune 500.**



BMC, BMC Software, el logotipo de BMC y el logotipo de BMC Software, y todos los demás nombres de productos y servicios de BMC Software son propiedad de BMC Software, Inc. y están registrados o pendientes de registro en la oficina de registros y patentes de EE.UU. o en las oficinas de marcas de otros países. Las demás marcas comerciales pertenecen a sus respectivas empresas. © Copyright 2017 BMC Software, Inc.



\* 4 9 8 4 6 4 \*