



ManageEngine
ServiceDesk Plus

IA generativa: El futuro de la excelencia en ITSM

Opiniones recopiladas de diez autoridades del sector ITSM



Reconocimientos

Queremos agradecer a los colaboradores por su tiempo y sus valiosas aportaciones, sin las cuales este e-book no existiría.

Contenido

Resumen de las opiniones de diez autoridades del sector ITSM	02
Cómo la IA generativa transformará las operaciones de ITSM en los próximos 3 años	04
Los mayores retos corporativos para la adopción de la IA generativa	10
Consejos para las organizaciones que pretenden usar la IA generativa	21
Historias de éxito y "lucha" de la IA generativa	30
Cómo utilizan la IA generativa para fines profesionales y personales	34

El mundo de la gestión de servicios de TI (ITSM) no es ajeno al poder de la automatización. Hace tiempo que las herramientas ITSM ofrecen funciones de automatización para agilizar las operaciones de gestión de servicios y TI. Pero ahora, la inteligencia artificial generativa (IA generativa) ofrece muchas nuevas oportunidades para mejorar las operaciones y los resultados de ITSM. Pero, ¿qué necesita saber para aprovechar al máximo estas oportunidades?

Para crear este documento de crowdsourcing sobre las oportunidades de la IA generativa para ITSM, ManageEngine pidió a diez autoridades del sector ITSM de todo el mundo su opinión sobre la introducción de la IA generativa, en particular:

- Dónde y cómo ven que la IA generativa transformará las operaciones de ITSM en los próximos tres años
- Los mayores retos corporativos para la adopción de la IA generativa
- Los consejos que le darían a una organización que pretende usar la IA generativa
- Sus historias de éxito o "lucha" de la IA generativa
- Su uso de la IA generativa para fines profesionales y personales

Este documento de crowdsourcing comparte y reúne estas opiniones.

Resumen de las opiniones

Con base en las opiniones individuales compartidas en la siguiente sección, éstas son las perspectivas más comunes para las tres primeras áreas:

Impacto

- La adopción de funciones de IA generativa para ITSM se considera inevitable; no hay opiniones contrarias
- La IA generativa ayudará a las personas y sus capacidades, no las sustituirá
- Los procesos de alto nivel y las oportunidades de eficiencia personal están relacionados con los chatbots, los copilotos (para el personal de TI) y la recopilación, el análisis y la presentación de datos
- La mesa de servicio es una oportunidad clave para que las organizaciones se beneficien de la IA generativa, especialmente en relación con la gestión de incidentes y la creación de contenidos

Desafíos

- Planificar suficientemente la adopción de la IA generativa es un factor clave para el éxito
- Las cuestiones financieras y relacionadas con las personas se consideran los principales retos para la adopción de la IA
- La seguridad y la precisión de los datos se consideran retos críticos para el éxito de la IA generativa
- Abordar las cuestiones éticas de la IA se considera el reto más ignorado

Consejos

- Adopte un enfoque estratégico para la IA generativa; revise la norma ISO/IEC 42001:2023, la norma ISO sobre sistemas de gestión para la IA
- Céntrese en los problemas empresariales y en obtener mejores resultados, no en la tecnología disponible, y cree los mecanismos de gobernanza necesarios
- Invierta en las personas: tanto en obtener las habilidades de IA necesarias como en conseguir la aceptación de los usuarios
- Empiece de forma sencilla y pruebe primero los casos de uso de IA generativa

Cómo la IA generativa transformará las operaciones de ITSM en los próximos 3 años



La IA creará nuevos roles

"Veo que las operaciones de ITSM y de gestión de servicios empresariales (ESM) se verán afectadas por el aumento de oportunidades para que los proveedores y las empresas utilicen la IA generativa para mejorar las funciones, la recopilación de datos y la automatización. Ya podemos ver cómo las organizaciones intentan reducir las asignaciones de personal de los niveles 1 y 2 en su afán por aumentar la eficiencia y ahorrar costos. Veremos un aumento de las opciones de autoservicio, la resolución proactiva de incidentes y problemas, y —con suerte— una mejora de la experiencia del cliente.

Va a haber un aumento de la inteligencia colectiva (humana y no humana) que debe aprender a trabajar unida de forma cohesiva en sistemas de servicios diseñados de forma inteligente y dirigidos por líderes digitales capaces de comprender cómo dirigir colectivamente y cuáles son las implicaciones, los riesgos y la ética relacionados con el uso de la IA generativa y otros modelos basados en datos que están evolucionando.

Algunas de las funciones emergentes que veremos evolucionar a partir de la adopción de la IA generativa serán los arquitectos o estrategas de IA, los científicos de datos, los responsables de ética y cumplimiento de la IA, los gestores de gobernanza y riesgos de la IA, los gestores de productos de IA, los diseñadores de UX de IA, los especialistas en formación y desarrollo de IA y los ingenieros de operaciones o mantenimiento de IA. Cada rol depende de cómo implementen la IA y de si las empresas eligen principalmente herramientas externas de terceros o deciden crear las suyas propias. En cualquier caso, la IA generativa en la empresa irá más allá de las operaciones de ITSM y requerirá ampliar la gobernanza de TI para incluirla.

Veremos cómo fracasarán decenas de empresas al probar las funciones de la IA porque se precipitan demasiado, como en el caso de una aerolínea que se ve obligada a devolver el dinero a un cliente engañado por un chatbot que afirmaba que existía una política inexistente". ~ **Patti Blackstaffe, CEO y especialista en transformación en GlobalSway.**

La IA traerá nuevas oportunidades

"Muchas de las oportunidades que ahora ofrece la IA generativa en las herramientas ITSM se llevan debatiendo desde hace cinco años:

- Gestión de tickets automatizada
- Asistencia automatizada en tiempo real para agentes de servicio y soporte
- Autoservicio inteligente
- Mejora de la base de conocimientos
- Evaluaciones automatizadas de la gestión del cambio
- Identificación proactiva de problemas
- Visión predictiva de la gestión de TI
- Informes y comunicación automatizados y optimizados
- Coordinación de la respuesta a incidentes mayores
- Monitoreo de la satisfacción de los usuarios, incluido el análisis de sentimientos

El aspecto más importante a tener en cuenta sobre la IA generativa que transformará las operaciones de ITSM en los próximos tres años es que veremos a las organizaciones adoptar estas "viejas oportunidades" y crear otras nuevas en función de sus áreas relativas de éxito. Por ejemplo, ampliar o crear nuevos casos de uso de IA generativa a otras funciones empresariales basándose en los éxitos de TI. También habrá nuevas oportunidades que no eran posibles sin la IA. Los profesionales de ITSM deben estar preparados para aprovechar estas nuevas oportunidades a medida que surjan".

~ Stephen Mann, analista principal en ITSM.tools

Se espera un aumento significativo en la adopción de tecnologías de IA generativa en todas las operaciones de ITSM

"Podemos esperar un aumento significativo en la adopción de tecnologías de IA generativa en todas las operaciones de ITSM. A medida que más empresas adquieran experiencia práctica con la IA generativa, comprenderán mejor dónde pueden agilizar y optimizar eficazmente los procesos de ITSM. Con la adopción por parte de más empresas, existirá un esquema de lo que funciona y lo que no, lo que allanará el camino para que las startups inviertan con seguridad en IA generativa con el conocimiento de los posibles beneficios.

La GenAI puede hacer que los procesos de ITSM sean más eficientes, inteligentes y proactivos. Piense en una gran empresa con miles de servidores y aplicaciones. Durante las horas pico, una aplicación crítica empieza a experimentar problemas de rendimiento, causando interrupciones para numerosos usuarios finales. Utilizando la IA y sus capacidades generativas, podemos detectar, reconocer y responder más rápidamente aprendiendo de los tickets anteriores.

La IA generativa se aplicará en diferentes procesos para obtener soluciones variadas. Aunque existe el temor de que la IA elimine algunos puestos de trabajo, en realidad contribuirá a agilizar los procesos y permitirá a los empleados ocuparse de otras tareas importantes. Por ejemplo, se puede guiar a los desarrolladores hacia mejores recursos de conocimiento. Los fallos se pueden resolver antes gracias a sus funciones proactivas. En el caso del texto-a-código, la IA puede dar a los desarrolladores 'una ventaja' y ahorrarles tiempo. Una vez realizados los procesos básicos, los desarrolladores pueden simplemente trabajar sobre su código, lo que les da una ventaja".~ **Ramprakash Ramamoorthy, director de investigación de IA en ManageEngine**

La IA generativa ofrece mucho más que la creación de contenido

"Aunque mucha gente está entusiasmada con la capacidad de la IA generativa para elaborar y redactar documentos, resulta mucho más práctica para ayudar a los equipos tecnológicos en la investigación, el scripting y el soporte. El personal técnico puede aprovechar la IA generativa para ayudarles a operar con eficacia de varias maneras diferentes:



Solución de problemas y configuración de la infraestructura eficientes

La IA generativa puede facilitar las búsquedas en línea de instrucciones de instalación, mejores prácticas e información de configuración, recopilando cientos de datos en un pequeño subconjunto de información que sea fácil de consumir y refinar.



Scripting

La IA generativa puede generar código para scripts sencillos (Powershell es el más común), lo que permite a los técnicos automatizar tareas repetitivas de forma más eficaz, fomentando la automatización.



Documentación

La documentación del producto y las notas internas de instalación/configuración pueden proporcionar material de partida para el primer borrador de un proyecto de documentación.



Seguridad y cumplimiento

La capacidad de rastrear Internet en busca de cualquier problema de seguridad conocido con una infraestructura concreta y de investigar nuevas normativas ayuda a los equipos a mantenerse actualizados y saber qué hacer cuando las cosas cambian.

Es sólo un comienzo de lo que es posible, ya que la verdadera potencia proviene de combinar la documentación interna y la información de Internet, y después utilizar la IA generativa para cribar el enorme almacén de datos y encontrar rápidamente las respuestas que necesita un técnico". ~ **Phyllis Drucker, desarrolladora y formadora en EZ2BGR8**

La IA generativa ofrece mucho más que la creación de contenido

"Hay tres áreas principales en las que espero que la IA generativa se convierta en una función clave y no en un complemento opcional:

- Copilotos para agentes de soporte
- Recopilación, análisis y presentación de datos para la gestión de configuraciones, activos y conocimientos
- Soporte al usuario (chatbots).

Además, tengo la esperanza de que la IA generativa mejore la gestión de la disponibilidad y la capacidad, sobre todo en el monitoreo de la carga de trabajo, la detección oportuna y la prevención de incidentes.

Si estoy en lo cierto, la IA generativa mejorará significativamente la gestión de incidentes, la gestión de solicitudes de servicio, la gestión de la configuración de servicios, la gestión de activos de TI, la gestión del conocimiento, la gestión de la disponibilidad, y el monitoreo y gestión de eventos. Otras prácticas de ITSM también pueden beneficiarse de la IA generativa, pero su papel será menos transformador y más incidental".

~ **Roman Jouravlev, arquitecto senior de ITIL en Axelos**

La IA generativa hará que el autoservicio pase de la deflexión a la habilitación

"A corto plazo, creo que las mayores transformaciones se verán en la gestión del conocimiento y el soporte al usuario final. Para muchos equipos de TI, la redacción de artículos de conocimiento se considera un 'trabajo extra'. Para agravar el problema, muchos de los encargados de redactar artículos sobre conocimientos consideran que no son buenos escritores y tienden a evitar documentar los conocimientos. La IA generativa puede abordar estos retos desarrollando (al menos) los 'primeros borradores' de los artículos de conocimiento. Sin embargo, esto solo es la mitad del reto que puede abordar la IA generativa en la gestión del conocimiento. Utilizando la IA generativa, se pueden crear conocimientos nuevos o revisados o integrarlos con los ya existentes.

La GenAI también cambiará las reglas del juego para el soporte al usuario final, pasando de una postura de 'auto servicio' a otra de 'auto habilitación. Hoy en día, la mayoría de las funciones de autoservicio son más una actividad de deflexión de TI que de habilitación del usuario final. En otras palabras, el usuario final asume la carga del soporte, ya que debe encontrar el artículo de conocimiento adecuado o seleccionar el producto adecuado de un catálogo de autoservicio. La IA generativa proporcionará al usuario final una experiencia interactiva similar a una conversación, guiándole hacia la solución adecuada.

A largo plazo, la IA generativa transformará las operaciones de ITSM, que pasarán de seguir y ejecutar flujos de trabajo estrechos y predefinidos a un enfoque más generativo. Al aprovechar machine learning y los grandes modelos lingüísticos, la IA generativa podrá determinar el impacto en el negocio y generar respuestas o acciones adecuadas a los problemas de las operaciones de ITSM".

~ Doug Tedder, Principal at Tedder Consulting

Los mayores retos corporativos para la adopción de la IA generativa



"Ponga su casa en orden!"

"¿Por dónde se empieza? Existe una larga lista de retos para que la IA generativa aproveche y modifique las operaciones actuales de ITSM y ESM. Puedo resumir esa lista en cinco palabras: '¡Ponga su casa en orden!' Esto se puede desglosar en lo siguiente:



Cimientos e infraestructura

Dar prioridad a los presupuestos en torno a cómo la IA impactará positivamente en sus operaciones de ITSM o ESM significa preparar una buena base.



Apoyo ejecutivo

Una de las principales prioridades para la adopción de la IA generativa es conseguir el apoyo de los altos ejecutivos para limpiar lo que ya existe y preparar a la organización para su implementación.



Consideraciones

La calidad de los datos, la privacidad, la seguridad, la gestión de la configuración y la gestión del conocimiento requieren una atención significativa para garantizar la integridad sobre la que una organización entrenará su modelo de IA.



Responsabilidad y ética

Sólo porque pueda conversar con herramientas de IA no significa que el modelado o el desarrollo de la IA dará resultados fiables que reproduzcan las cualidades humanas.



Gobernanza

Necesitará formas de minimizar los riesgos de los cambios en las normas del sector y los requisitos reglamentarios, identificar políticas y directrices claras de IA dentro de su organización para el uso de los datos, y desarrollar procedimientos y procesos que garanticen la protección y la seguridad de la organización, los usuarios, los clientes y otras partes interesadas.



Costos

“Su empresa debe comprender los costos asociados al talento necesario para desarrollar, modelar y supervisar su modelo de IA”.

~ Patti Blackstaff

El reto no reside en la IA, sino en averiguar dónde utilizarla en el contexto empresarial

"La IA generativa ha visto una amplia adopción en numerosas organizaciones. Sin embargo, a menudo su implementación se limita a departamentos o proyectos específicos dentro de la organización. El problema no es introducir la tecnología, sino canalizar a los usuarios hacia herramientas y plataformas oficialmente autorizadas y respaldadas por la organización en su conjunto. Animar a los usuarios a adoptar una solución de IA centralizada, aprobada y generativa es un reto más apremiante que la aplicación inicial de estas tecnologías. Esto también garantizará que se proteja la privacidad de los datos sensibles de la empresa.

Otro reto al que se enfrentan las organizaciones cuando adoptan la IA generativa reside en su adecuado aumento e integración con los flujos de trabajo y las estructuras organizativas existentes. Las experiencias pasadas con las nuevas tecnologías nos enseñan que cuando están mal integradas en los flujos de trabajo establecidos, pueden surgir consecuencias imprevistas y, a menudo, los empleados se llevan injustamente la peor parte.

La ayuda para resumir, generar contenidos, traducir y codificar ha sido ampliamente aceptada por los consumidores, pero cuando se trata de empresas, las necesidades difieren por completo. Por lo tanto, el reto no reside en la IA generativa, sino en averiguar dónde aplicarla en un contexto empresarial".

~ Ramprakash Ramamoorthy

Los mayores retos para la adopción de la IA

"La investigación de ITSM.tools a finales del 2023 encontró que los mayores retos para la adopción de la IA son:

- Falta de personal cualificado internamente = 57%
- Prioridades conflictivas para los recursos = 44%
- Aplicaciones e infraestructuras de TI heredadas = 43%
- Resistencia de los empleados al cambio = 40% Costos adicionales = 38%
- Políticas organizacionales y otros obstáculos = 34%

La encuesta no se centró en las capacidades de la IA generativa, por lo que también se debe tener en cuenta la posibilidad de que los problemas de seguridad e imprecisión de los datos retrasen o frustren las iniciativas de IA generativa".~ **Stephen Mann**

La ética de la IA necesita una mayor inversión

"De ninguna manera el único desafío —aunque se destaca por su falta de enfoque— es la discusión respecto a la ética de la IA desde el nivel ejecutivo hasta el nivel operativo. La tecnología todavía supera en unos cinco años a la gobernanza y al derecho. Desde este escenario, experimentaremos los mayores éxitos y las peores consecuencias de los fracasos. Los marcos que se han desarrollado hasta ahora siguen evolucionando y a menudo de forma aislada. Las preguntas siguen siendo ¿hasta qué punto contamos con la supervisión humana y aumentamos nuestras capacidades sin por ello abrogar nuestras responsabilidades y toma de decisiones humanas? La prevención, detección y recuperación de los dilemas en este ámbito siguen siendo fragmentadas, confusas y están al borde del caos". ~**Simone Jo Moore, Independent Consultant**

Las organizaciones deben dejar la mentalidad de "siempre lo hemos hecho así"

"Confiar y dejar la mentalidad de 'siempre lo hemos hecho así'. En cuanto a la confianza, la gente puede temer a la tecnología robótica y percibir que la IA eliminará sus puestos de trabajo. En los próximos años, la IA será una herramienta que los humanos utilizarán para ser más eficientes, y no propiamente un sustituto. Para lograr su adopción, las organizaciones deben educar a sus equipos y diseñar programas piloto de IA que eliminan o ayuden a automatizar el trabajo que menos les gusta hacer a los técnicos y mejoren la experiencia del usuario final. Necesitan comunicar claramente los usos internos de la IA generativa. También es fundamental que los ejecutivos desarrollen políticas y un código de conducta en relación con la IA. Aunque un directivo quiera utilizarlo para evaluar el rendimiento o tomar decisiones de Recursos Humanos (RRHH), este comportamiento puede asustar a los empleados. Disponer de políticas sobre dónde puede utilizarse la IA generativa ayuda a superar el miedo". ~ **Phyliss Drucker**

La gente seguirá preocupándose por la seguridad laboral

"Uno de los mayores problemas que deben abordar las organizaciones es la preocupación de los empleados por ser sustituidos por la IA. Estas preocupaciones son legítimas y deben tomarse muy en serio. Se debe priorizar la colaboración con los empleados para comprender cómo la IA puede mejorar las tareas humanas y qué aspectos de las actividades empresariales. Este es un enfoque que puede garantizar que las preocupaciones de los empleados, así como las consideraciones operativas, sean bien comprendidas y tenidas en cuenta. Si la atención se centra en cómo la IA puede mejorar la eficiencia y la eficacia, y mejorar realmente la experiencia de los empleados y los clientes, este enfoque puede tener éxito.

La dependencia de la IA que, a su vez, puede depender de conjuntos de datos defectuosos o sesgados puede suponer un riesgo importante para una organización. Por lo tanto, la organización debe comprender plenamente el papel y el impacto de los datos en los sistemas de IA. Esto incluye los datos utilizados para desarrollar y mejorar los sistemas de IA, la adquisición de datos, la calidad de los datos, la procedencia de los datos y la preparación de los datos. Es esencial una gestión sólida de todos los riesgos de la IA y de sus repercusiones.

Existe una gran presión sobre las organizaciones de todos los sectores industriales, organismos gubernamentales y organizaciones sin ánimo de lucro para que aprovechen la IA con el fin de aumentar la eficiencia, reducir los costos y obtener una ventaja competitiva. Esta omnipresencia de la IA puede llevar a que los individuos y las organizaciones desarrollen un nivel de comodidad intelectual con la IA que puede reducir la visibilidad de los riesgos y la toma de decisiones deficientes. Por ejemplo, millones de usuarios utilizan ChatGPT cada día. ¿Qué ocurre si alguien quiere escribir un correo electrónico o un informe para el trabajo utilizando ChatGPT e incluye nombres, ubicaciones e información personal identificable (PII), violando potencialmente la no divulgación, la confidencialidad u otros requisitos legales, reglamentarios o contractuales? Los riesgos para la seguridad de la información y los posibles problemas de privacidad relacionados con el uso de la IA generativa van mucho más allá de este ejemplo y pueden ser significativos.

La norma ISO/IEC 42001:2023 se publicó en diciembre de 2023 y pretende ayudar a las organizaciones a comprender mejor y desempeñar de forma responsable su función en relación con los sistemas de IA. Esta norma ISO sobre sistemas de gestión aprovecha el concepto de 'Declaración de aplicabilidad' y la selección de los controles necesarios en función de los resultados de la evaluación de riesgos de IA exactamente de la misma forma que la norma ISO/IEC 27001 gestiona los riesgos de seguridad de la información. Un enfoque estratégico de la IA, que incluya la identificación y la gestión de los riesgos de la IA, puede hacer que los retos corporativos para la adopción de la IA sean significativamente más fáciles de sortear".

~ Erin Casteel, conciliador en The ESG Exchange

La protección de datos no debe pasarse por alto

"Dos de los mayores retos corporativos de la IA generativa que se deben abordar son:



1. Protección de datos

Garantizar que una organización y sus activos de información están protegidos cuando se utiliza IA generativa. Formularse las preguntas y comprender los puntos que se exponen a continuación será importante para garantizar que los secretos corporativos o la información confidencial no sean accesibles públicamente para una audiencia ajena a la organización:

- ¿Cuándo se utilizaría la IA generativa?
- ¿Con qué fin? ¿En qué contexto? ¿Por quién en la organización?
- ¿Qué nivel de control se requiere para el intercambio de datos/información?
- ¿Qué hace la plataforma de IA generativa con la información que recibe?
- ¿Dónde almacena los datos la plataforma de IA generativa?



2. El elemento humano y la respuesta natural al cambio

La respuesta humana instintiva a la automatización y la IA es que se utilizan como sustituto de la mano de obra humana y pretenden reducir costos. En realidad, lo más probable es que la organización esté tratando de hacer evolucionar sus prácticas para aprovechar la tecnología disponible con el fin de mejorar la capacidad y el uso de su mano de obra para ofrecer valor y aumentar la eficiencia y la efectividad. Este reto se debe abordar con una estrategia y una dirección claras por parte de los altos directivos respecto al uso y la adopción de la IA generativa". ~ Sophie Hussey

Evite el "síndrome del objeto brillante"

"Desde una perspectiva histórica, uno de los retos es el 'síndrome del objeto brillante', que consiste en creer que una nueva herramienta o método curará los males de la organización y lo arreglará todo. El revuelo en torno a la IA generativa es enorme y omnipresente, y es difícil obtener una perspectiva clara. Al igual que con anteriores 'objetos brillantes', muchas organizaciones comprarán herramientas y tecnologías basadas en IA antes de evaluar honestamente cómo se utilizarán, qué preparativos son necesarios, cómo se medirán los efectos y qué repercusiones tendrán.

Todo el mundo clama por introducir la IA en sus organizaciones, pero muchos —si no la mayoría— no tienen una idea clara de lo que harán con la IA generativa ni de cómo se logrará. Podemos llamar a esto 'carecer de una estrategia de IA' o algo similar. Parte de la cuestión aquí es el tremendo revuelo en torno a la IA y el miedo a perderse algo (FOMO) y, al mismo tiempo, el miedo, la incertidumbre y la duda (FUD) en torno a las consecuencias de introducir la IA generativa en la organización. ¿Los datos de los clientes o consumidores estarán en peligro? ¿Tenemos nuestros propios datos accesibles e inteligibles para la IA que estamos considerando? ¿Qué consecuencias tendrá para nuestros empleados? Dado que hay una gran dosis de alucinación, es decir, que la IA comete errores fundamentales, ¿se puede confiar en ella o los humanos tendrán que dedicar tiempo a revisarlo todo?

Hay preguntas difíciles que responder:

- ¿Qué datos e información serán necesarios para entrenar a la IA y optimizarla para la organización?
- ¿Qué tipo de gobernanza será necesaria en el futuro y cómo se llevará a cabo?
- ¿Cómo se protegerá la propiedad intelectual?
- ¿Qué protecciones se deben establecer para garantizar el cumplimiento y la seguridad?
- ¿Cómo aprenderán los empleados a sacar provecho de sus nuevos compañeros de trabajo virtuales o —según la jerga— copilotos?

Otro reto es la inmadurez de la propia tecnología. Muchas empresas dudan en implementar plenamente los productos de IA generativa debido a las denominadas alucinaciones, es decir, respuestas falsas o 'inventadas' por la inteligencia artificial. A menos que el resultado de los productos de IA sea digno de confianza, las organizaciones seguirán desconfiando de su plena aplicación".

~ Roy Atkinson, CEO y consejero delegado en Clifton Butterfield LLC

No se deje llevar por todo el alboroto, sin tener en cuenta la relación valor- riesgo

"De mayor a menor probabilidad e importancia, los retos clave de la IA generativa son:

- Sustitución a ciegas e injustificada de empleados humanos por herramientas de IA, dejándose llevar por todo el alboroto, sin tener en cuenta la relación valor riesgo
- Adopción de la IA por parte de los empleados sin el consentimiento o conocimiento de la dirección
- Cuestiones de confidencialidad, uso de la IA con datos sensibles
- Cumplimiento de la normativa emergente sobre IA
- Sesgos y otros desafíos éticos". ~ **Roman Jouravlev**

Desconfíe del concepto GIGO - Basura entra, basura sale

"Existen muchas soluciones de IA generativa en un panorama tecnológico en rápida evolución y siempre cambiante, con diversos grados de capacidad. Muchas organizaciones no están tan preparadas para la IA generativa como podrían pensar. Existen dos retos principales a los que se enfrentan las empresas para lograr una adopción exitosa de la IA generativa (lamentablemente, no se trata de retos nuevos, ya que existían antes de que surgiera el actual revuelo en torno a la IA generativa):

1. Las empresas carecen de una estrategia digital. Demasiadas veces, las organizaciones ven las tecnologías emergentes como la respuesta a problemas que aún no se han definido. Estas organizaciones consideran las tecnologías como 'varitas mágicas' que pueden abordar los retos empresariales. El primer paso para usar la tecnología digital, como la IA generativa, es definir la estrategia para su utilización. ¿Qué quiere conseguir la función empresarial a través de las tecnologías digitales? ¿Cómo afectarán las tecnologías digitales a los modelos de negocio? ¿Cómo se utilizarán las tecnologías para lograr la misión, las metas y los objetivos de la empresa? Definir una estrategia digital ayudará a las empresas a navegar por los mares en constante cambio de la IA.
2. Las empresas carecen de gobernanza de datos. El éxito de la adopción de las tecnologías de IA depende directamente de la calidad de los datos utilizados por dichas tecnologías. La mayoría de las organizaciones carecen de directivas de control de datos activamente definidas y aplicadas. El impacto inmediato de esto es el concepto de GIGO —basura entra, basura sale— en el uso de la IA generativa. Pero la gobernanza de datos es algo más que la calidad de los datos. Una buena gobernanza de datos también aborda la integridad, la ética y el uso adecuado de los datos corporativos".." ~

Consejos para las organizaciones que pretenden usar la IA generativa



Comprenda lo que su organización intenta lograr

"Mi consejo aquí es el mismo que doy a mis clientes en cualquier esfuerzo de transformación digital. Incluye:

- Comience con un equipo de IA que comprenda lo que su organización intenta lograr, cómo añade valor a sus objetivos empresariales, sea ético y seguro, y aborde las prioridades de su organización. Ese equipo puede implicar la contratación de científicos de datos y especialistas en IA que trabajen en estrecha colaboración con los profesionales de ITSM, los responsables de gobernanza y cumplimiento de datos, y los equipos de riesgo y garantía.
- Su arquitectura de IA debe incluir una estrategia, una hoja de ruta bien definida con pruebas e iteración incorporada, una revisión constante para la alineación con los objetivos empresariales y una evaluación y descubrimiento continuos de oportunidades para utilizar la IA generativa en todas sus operaciones de ITSM.
- Asegúrese de que se centra en la gobernanza y la gestión de riesgos a lo largo de todo el proceso, gestione sus riesgos y defina tratamientos de riesgo precisos. El uso de datos ético y conforme y una sólida gobernanza son fundamentales para el desarrollo de modelos, pero no olvide garantizar la validación de los resultados. Vincule la responsabilidad humana y la vigilancia a su aplicación de la IA con un monitoreo y una evaluación continuos.

Por último, recomiendo empezar poco a poco y trabajar hasta conseguir soluciones de IA éticas, sólidas y eficaces". ~ **Patti Blackstaffe**

Las organizaciones deben asegurarse de que sus implementaciones de IA cumplen las directrices éticas

"Uno de los principales retos a los que se enfrentan las empresas es el cumplimiento de las leyes y normativas regionales relativas a la IA. Las organizaciones deben asegurarse de que sus implementaciones de IA generativa cumplen estas directrices a medida que surgen más marcos de gobernanza en torno al desarrollo y uso ético de la IA. Es posible que algunas empresas se embarquen en la IA porque es utilizada por muchos. Deben evaluar cuidadosamente sus necesidades específicas e identificar los casos de uso de alto valor en los que estas tecnologías son beneficiosas y aportan una ventaja competitiva. Invertir en IA generativa sin esta planificación estratégica puede resultar en un retorno de la inversión (ROI) no tan beneficioso.

Otro reto es la mala calidad de los datos, que puede minar la efectividad de la IA generativa. Estos modelos requieren vastos conjuntos de datos meticulosamente seleccionados de los cuales aprender. Para las organizaciones, los datos aislados, incoherentes y sesgados pueden ser un obstáculo. Es crucial desarrollar prácticas sólidas de gestión de datos.

Además, los empleados de la empresa deben estar actualizados y abiertos a aprender y utilizar la IA generativa en su flujo de trabajo. La IA generativa puede ser útil en funciones como la atención al cliente, el marketing, el desarrollo de productos y otras". ~ **Ramprakash Ramamoorthy**

Formación, formación, formación

"Como con cualquier cambio tecnológico, comience siendo curioso y explore: '¿Por qué esto hará que nuestras experiencias y las de nuestros clientes sean más fáciles, productivas y agradables?' A partir de allí, trabaje diligentemente para entender si está optimizando o transformando su forma de hacer negocios y, por lo tanto, la brecha de habilidades que tiene. Todo sigue reduciéndose a la decisión entre la rentabilidad de la empresa frente a la estrategia de visión y misión. Además, es importante asegurarse de que todas las facetas de la toma de decisiones incorporan las directrices éticas de la IA y las leyes pertinentes para la industria, las líneas de suministro y los países en los que se opera".

~ Simone Jo Moore

"Formación, formación, formación: Desarrolle programas para todos los niveles, desde empleados no técnicos hasta equipos de TI. Utilice los programas de formación para desarrollar la experiencia interna y permita a los equipos técnicos experimentar en entornos que no sean de producción. Haga que la gente se sienta cómoda y se familiarice con la tecnología.

A continuación, cree un programa piloto para demostrar lo que puede hacer la IA generativa. Un buen punto de partida, y razonablemente fácil, es empezar por integrar la plataforma de mensajería instantánea en un almacén de conocimientos y un sistema de tickets de IA generativa. Tiene la ventaja de ser muy visible, ya que mejora la experiencia de los empleados y libera a los técnicos de nivel 1 para que se centren en cuestiones y problemas más difíciles". ~ Phyllis Drucker

Revise la norma ISO/IEC 42001:2023 como punto de partida

"Recomiendo encarecidamente que cualquier organización que esté considerando utilizar la IA generativa revise la norma ISO/IEC 42001:2023 como punto de partida. La norma ISO/IEC 42001 es útil para los proveedores de IA, los productores de IA, los clientes/usuarios de IA, los integradores de sistemas de IA y los proveedores de datos. También es una buena idea que la organización considere las principales formas en que se está utilizando la IA en su sector industrial pertinente, por ejemplo, salud, finanzas, transporte, etc. También será importante investigar las leyes y reglamentos aplicables, por ejemplo, la Ley de IA de la UE, que considera la regulación de la IA como una pirámide con diferentes niveles de riesgo, desde prohibido, alto riesgo, riesgo de transparencia hasta riesgo mínimo o nulo.

Se deben definir por adelantado las necesidades y objetivos de la organización, los procesos, el tamaño/complejidad y las expectativas de las partes interesadas. Un objetivo clave debe ser equilibrar adecuadamente los mecanismos de gobernanza y la innovación. Identificar y gestionar los riesgos de la IA mediante un enfoque de sistema de gestión es fundamental para el éxito".

~ Erin Casteel

Manténgalo simple

"Mi único consejo sería mantenerlo simple. Empiece por automatizar algunas de las tareas más sencillas de la mesa de servicio introduciendo chatbots y asistentes virtuales en el front-end de incidentes y solicitudes de servicio. Se trata de un ejercicio sencillo para la mayoría de las organizaciones, y tiene la ventaja de crear una forma de socializar el concepto de IA entre los usuarios finales y la empresa, al tiempo que proporciona a los humanos del soporte de TI el tiempo y el espacio necesarios para centrarse en incidentes, solicitudes de servicio y proyectos más complicados. ¡Todos ganan!" ~ Vawns Murphy, consultor principal de ITSM en i3Works Ltd

Entender que la IA generativa aún es un área en evolución

"Además de los frecuentes consejos para la adopción de la IA generativa como:

- Evitar dejarse llevar por un problema empresarial y centrarse en la oportunidad de la IA generativa
- Definir el éxito y las medidas de éxito antes de empezar
- Evaluar la preparación respecto a los datos, la tecnología y las personas
- Comprender las implicaciones éticas, reglamentarias y de privacidad del uso de la IA generativa
- Invertir en las habilidades necesarias para garantizar el éxito de la IA generativa
- No pasar por alto las necesidades de seguridad y escalabilidad
- Emplear las tecnologías adecuadas.

También es necesario entender que la IA generativa aún es un área en evolución. Así que todo seguirá cambiando y probablemente con rapidez: desde la tecnología y los posibles casos de uso hasta la legislación que regirá su uso". ~ **Stephen Mann**

Comunicar, comunicar, comunicar

- "Defina unas directrices y una estructura claras en torno al propósito de la organización utilizando la IA generativa. Aborde las preguntas del primer reto que he mencionado antes y comunique las respuestas a sus empleados para establecer el marco de cuándo es apropiado utilizar la IA generativa como recurso para realizar las operaciones cotidianas.
 - Independientemente de su tolerancia al riesgo asociado a la protección de datos, actualice las políticas corporativas de 'Uso aceptable' y 'Seguridad de la información' para incluir las directrices y la postura de la empresa sobre el uso de la IA generativa.
 - Comunicar, comunicar, comunicar - Invite a sus colegas a acompañarlo en el viaje y comparta la visión de por qué la IA generativa añadirá valor tanto a la organización como a ellos.
 - Educación y formación - El uso de estas herramientas puede requerir un programa de educación para garantizar que no sólo se utilicen con eficacia, sino que también se puedan emplear para definir las directrices y la estructura de cuándo podría y debería utilizarse la IA generativa".
- ~ Sophie Hussey

Haga preguntas difíciles

"Antes de tomar una decisión o realizar una compra, evalúe honestamente los problemas que espera resolver y cómo podría ayudarle la IA generativa. Haga preguntas difíciles:

- Si aún no ha estado 'orientado a los datos', ¿qué le hace pensar que lo estará ahora?
- ¿Qué funciones de IA tiene previsto aprovechar? ¿En qué lugar de la organización y cómo?
- ¿Cómo le ayudará la IA generativa a diferenciarse de sus competidores? (En otras palabras, ¿cómo le ayudará a innovar?)
- ¿Qué ganancias específicas de productividad y/o ahorro de tiempo prevé? ¿Cómo los medirá?

Preste atención a los escépticos, pero no demasiada. Preste atención a los promotores, pero no demasiada. Ejecute internamente todos los pilotos que pueda para ver si en su organización se cumple lo que promete la IA. Considere todos los siguientes puntos:

- Empiece ahora a elaborar una estrategia para introducir y utilizar la IA.
- Investigue los requisitos previos, como la preparación de datos, para poner en producción las nuevas herramientas.
- Observe detenidamente cómo su organización hace las cosas actualmente y busque formas de aprovechar las funciones de los productos y/o servicios habilitados para la IA generativa que pueden ahorrarle tiempo y esfuerzo. No ignore las oportunidades que puedan no ser obvias inicialmente; mire más allá de lo evidente.

- Revise las métricas empresariales que está recopilando actualmente y considere los cambios que tendrá que realizar al introducir la IA generativa en los sistemas.
- Una de las mejores y más fiables funciones de la IA generativa es la sumarización. Intente aprovechar ese potencial para agilizar la documentación interna, mejorar las bases de conocimientos y registrar mejor las interacciones de los clientes o usuarios en sus herramientas. A continuación, utilice la IA para buscar en la documentación joyas ocultas de inteligencia empresarial y comentarios de los clientes".

~ Roy Atkinson

Los humanos deben seguir siendo responsables de las decisiones empresariales

"Piense en las siguientes afirmaciones:

- 'Esta máquina no tiene cerebro; use el suyo'.
- La regla 'basura entra, basura sale (amplificada)' funciona incluso más para la IA generativa que para los sistemas de información menos inteligentes.
- La aparente 'inteligencia' no debe confundirse con, bueno, la verdadera inteligencia. Los seres humanos deben seguir siendo responsables de las decisiones empresariales". ~ Roman Jouravlev

Aborde la adopción de la IA generativa como una iniciativa estratégica, no como una reducción de costos a corto plazo

"El uso de la IA generativa comienza con la definición de la gobernanza y la política de datos. Si no se desarrolla y aplica una gobernanza de datos, la IA generativa probablemente hará más mal que bien.

Aborde la adopción de la IA generativa como una iniciativa estratégica, no como una reducción de costos corto plazo. El éxito con la IA generativa no consiste sólo en adquirir e implementar software. Adoptar la IA requiere inversión, incluida la formación, la gestión del cambio organizativo y el desarrollo y mantenimiento de modelos de IA". ~ **Doug Tedder**

Historias de éxito y "lucha" de la IA generativa



Muchos no se han dado cuenta de lo mucho que la IA ha irrumpido ya en su vida cotidiana

"Estamos acostumbrados a ver las historias tecnológicas más destacadas, ya sean las buenas, las malas o las feas. Lo que veo con la IA generativa son dos facetas: el carácter tentativo de 'bueno, voy a intentarlo' y el 'vaya, esto es fantástico, ¿cuándo puedo empezar?'. Creo que muchos no se han dado cuenta de lo mucho que la IA ha irrumpido ya en su vida cotidiana a través de los proveedores que ellos mismos utilizan. No es necesariamente un 'bang' '¡vaya! ¿Viste eso?' qué rápido.

La IA ya ha impactado en la vida de las personas, y la ciberseguridad está evolucionando como consecuencia de ello, especialmente en lo que respecta a los problemas de privacidad, las historias de terror sobre el acoso con avatares e incluso la reproducción de huellas vocales con IA. Lo que ha sido una maravillosa historia de éxito en cuanto a la recuperación de la vida y de la salud es cuando las personas ya no pueden utilizar su propia voz, pero pueden replicarla. Por tanto, ahora su conversación parece más humana que robótica".

~ Simone Jo Moore

"Con las funciones de IA generativa en áreas como el procesamiento del lenguaje natural (PLN) y la visión artificial, vemos una mejora significativa en la funcionalidad de búsqueda, la gestión del conocimiento, los procesos de resolución de tickets y mucho más. Al generar perspectivas contextuales, la IA generativa permite tomar mejores decisiones, cerrar brechas en los procesos, y aumentar la precisión y la satisfacción de los usuarios.

Un área en la que la IA generativa ofrece ventajas impresionantes es la generación de documentos. Esto libera a los agentes de servicio de las tareas tediosas, permitiéndoles concentrarse en cuestiones más complejas. Al evaluar los campos de asunto y descripción de los tickets, la IA generativa recomienda las soluciones más pertinentes, mejorando en última instancia la satisfacción del cliente y la eficacia de los agentes de la mesa de servicio. Esto marca el inicio de la transición del marco limitado de la IA a un marco más amplio de la IA, ofreciendo un camino para mejorar el retorno de la inversión y las experiencias en todos los ámbitos". ~ **Ramprakash Ramamoorthy**

La honestidad es la clave

"No hay historias reales aparte de que creo que es realmente importante saber si está utilizando la IA en su oferta de la mesa de servicio. Ha habido ocasiones en las que me he quedado con la duda de si he estado hablando con una persona real o con la IA. Quizá sea algo bueno —si es que la IA es tan buena—, pero para mí, y para mucha gente, la honestidad es la clave. Si utiliza un chatbot, sea honesto. Puede incomodar a las personas si no saben si están tratando con un humano o con la IA".~ **Vawns Murphy**

Utilice palabras o frases específicas para obtener resultados óptimos y relevantes

"La primera vez que utilicé la IA generativa para ayudar a construir la estructura de un proceso que estaba escribiendo (para trabajar de forma más inteligente, no más difícil, al tiempo que se aprovechan los conocimientos y la información disponibles), no había tenido en cuenta que los criterios de búsqueda, y lo que se pregunta se debía formular de una forma específica, similar a cuando se aprende a utilizar un buscador de Internet. Debe utilizar palabras o frases específicas para obtener resultados óptimos y relevantes que le ofrezcan los resultados deseados. Mis búsquedas iniciales dieron como resultado el mismo contenido repetidamente, y la información proporcionada no añadía valor. Era frustrante y resultaba menos intuitivo que utilizar un motor de búsqueda. Tuve que recurrir a un motor de búsqueda para encontrar una guía sobre cómo obtener los mejores resultados de una herramienta de IA. Una vez que empecé a reformular mis preguntas para que fueran más específicas y explicativas, las respuestas que recibí se acercaban más a lo que buscaba. El resultado fue positivo, y pude ver el valor de utilizar la IA generativa una vez que se 'aprende el truco de cómo pedir lo que se necesita'.

Aunque sabía que las respuestas tendrían que ser revisadas, editadas y potencialmente reformuladas según fuera necesario, no esperaba el alcance de los 'retoques' necesarios. En aquel momento, me pareció que el tiempo que había dedicado a obtener la información que quería y a construir el proceso podría haberse aprovechado mejor escribiendo el proceso desde cero. Sin embargo, en retrospectiva, ahora que comprendo mejor cómo optimizar mis preguntas cuando utilizo la IA generativa, creo que el uso de la IA aporta valor añadido siempre que esté dispuesto a dedicar tiempo a ratificar la información y actualizarla para que se ajuste a las necesidades".

~ Sophie Hussey

Nuestros experimentos han demostrado que la IA es útil, pero no puede eliminar la necesidad de contar con expertos en la materia

"Hemos estado experimentando con la IA para la investigación, la generación de contenidos, las tareas editoriales e incluso el desarrollo de exámenes. Estos experimentos han demostrado que la IA generativa es útil, pero no puede eliminar la necesidad de contar con expertos en la materia. Seguimos utilizándola para muchas tareas, desde el desarrollo hasta el marketing. Sin embargo, estamos aprendiendo a ser precavidos y a validar el resultado antes de utilizarlo". ~ Roman Jouravlev

Cómo utilizan la IA generativa para fines profesionales y personales



"La IA es una gran forma de explorar, aprender y expandir"

"La IA es una musa maravillosa para el lado creativo de la vida personal y profesional. Es una forma estupenda de explorar, aprender y expandir su forma de escribir y explicar el contexto de las situaciones, describir una relación o un individuo, volverse más exigente con sus pensamientos y palabras, mejorar su investigación más allá de lo que podría haber estado haciendo, y mucho más.

La utilizo con mis obras de arte y mi escritura creativa, así como con mis clientes para integrar sus funciones en sus flujos de trabajo con el fin de aumentar la productividad y la experiencia de los clientes/ empleados, aunque siempre teniendo en cuenta las advertencias y consejos sobre la IA ética y emocional". ~ **Simone Jo Moore**

"Utilizo la IA generativa para ayudar a desglosar los conceptos complejos de los trabajos de investigación para comprender mejor, y me ahorra tiempo de lectura en los trabajos. A veces, mi hija y yo le pedimos a la IA que genere cuentos para dormir con moraleja, y también añadimos nuestros personajes. Esta sesión interactiva nos abre a nuevos aprendizajes y a la creatividad".

~ **Ramprakash Ramamoorthy**

"Investigar temas técnicos y mantenerse actualizado sobre el sector"

"Investigación - He empezado a utilizar la IA generativa para investigar temas técnicos y mantenerme actualizado sobre el sector. A veces también la utilizo para ayudar a organizar y comenzar la investigación de artículos sobre temas que son nuevos para mí en lugar de interactuar directamente con Internet. Proporciona las nociones básicas y es un excelente comienzo para comprender el tema. Después, puedo profundizar en áreas específicas y hacer un seguimiento con búsquedas directas en Internet. Información y resolución de problemas - En lugar de buscar en Internet, ahora consulto la IA generativa, que busca y compila información por mí en cuestión de segundos. La utilizo como mi base de conocimiento personal". ~ **Phyllis Drucker**

"La uso para todo"

"Lo uso para todo, desde ideas para recetas hasta para revisar las tareas de mis hijos. No me juzguen, ¿vale? ¡Las tareas de matemáticas son difíciles!"
~ **Vawns Murphy**

"Estoy investigando y aprendiendo activamente sobre la aplicación de la IA generativa"

"He empezado a utilizar la IA generativa profesionalmente, pero, sinceramente, está en pañales. Tras 24 años trabajando en el mundo de la tecnología, me han condicionado a crear contenidos, procesos, documentación, etc., a partir de un lienzo en blanco (con algo de investigación basada en Internet como punto de referencia cuando procede). Estoy investigando y aprendiendo activamente sobre la aplicación de la IA generativa en mi vida profesional y confieso que aún no he empezado a investigar su aplicación para fines personales... por ahora". ~ **Sophie Hussey**

"La IA escribe mucho más rápido y, por lo general, habla mejor inglés que yo"

"Utilizo ChatGPT y Gemini para la investigación, el análisis de datos, la planificación de presentaciones y la redacción de algunas comunicaciones. Escriben mucho más rápido y, por lo general, hablan mejor inglés que yo". ~

Roman Jouravlev

"Utilizo la GenAI para ayudarme a encontrar fuentes de información, realizar investigaciones y encontrar temas relacionados"

"Utilizo la GenAI para ayudarme a encontrar fuentes de información, realizar investigaciones y encontrar temas relacionados y lecturas adicionales". ~

Doug Tedder

"La IA generativa es muy útil, pero soy cauteloso"

"Todavía no la utilizo en un contexto personal y seguiré simplemente buscando en Google si necesito ayuda. Profesionalmente, a veces la utilizo mientras escribo para identificar cosas que podría haber pasado por alto en un borrador inicial. Por ejemplo, ChatGPT puede identificar una o dos viñetas adicionales para una lista de ventajas de la gestión de problemas que yo haya escrito dentro de un artículo. La IA generativa es muy útil, pero soy cauteloso. Esto, en términos de para qué la utilizo, dado que ChatGPT tiene acceso a muchos más contenidos obsoletos de ITIL v3 que a los más recientes de ITIL 4". ~ **Stephen Mann**

Próximos pasos

Si desea obtener más información sobre cómo organizaciones similares a la suya están utilizando la IA generativa para mejorar las operaciones y los resultados de ITSM, [haga clic aquí](#).

Acerca de ServiceDesk Plus

ServiceDesk Plus es la plataforma de gestión de servicios unificada de ManageEngine, la división de gestión de TI empresarial de Zoho Corporation. Basado en las mejores prácticas de ITSM recomendadas por el sector, ServiceDesk Plus incluye varias integraciones contextuales de TI y de negocios que ayudan a los equipos de mesa de servicio a alinearse mejor con los objetivos empresariales de su organización. Gracias a las funciones de gestión de servicios empresariales nativas y la extensibilidad sin restricciones que se ofrece a través de scripts de código bajo, ServiceDesk Plus ayuda a las organizaciones a diseñar, ofrecer y dar soporte a sus servicios empresariales y de TI. Viene en tres ediciones y está disponible en 37 idiomas diferentes. Para obtener más información sobre ServiceDesk Plus y sus funciones, visite www.manageengine.com/latam/service-desk

Acerca de ManageEngine

ManageEngine es una división de Zoho Corporation que ofrece soluciones integrales de gestión de operaciones de TI y seguridad on-premises y en la nube para organizaciones globales y proveedores de servicios gestionados. Las empresas emergentes y con larga trayectoria (incluidas nueve de cada 10 empresas de Fortune 100) confían en las herramientas de gestión de TI en tiempo real de ManageEngine para garantizar el óptimo rendimiento de su infraestructura de TI, incluidas las redes, los servidores, las aplicaciones, los endpoints, entre otros.

ManageEngine cuenta con 18 centros de datos, 20 oficinas y más de 200 socios de canal en todo el mundo para ayudar a las organizaciones a alinear estrechamente su negocio con la TI. Para obtener información, visite el sitio web de la empresa, lea el blog de la empresa y síganos en [LinkedIn](#), [Facebook](#), [Instagram](#) y [X \(anteriormente Twitter\)](#).