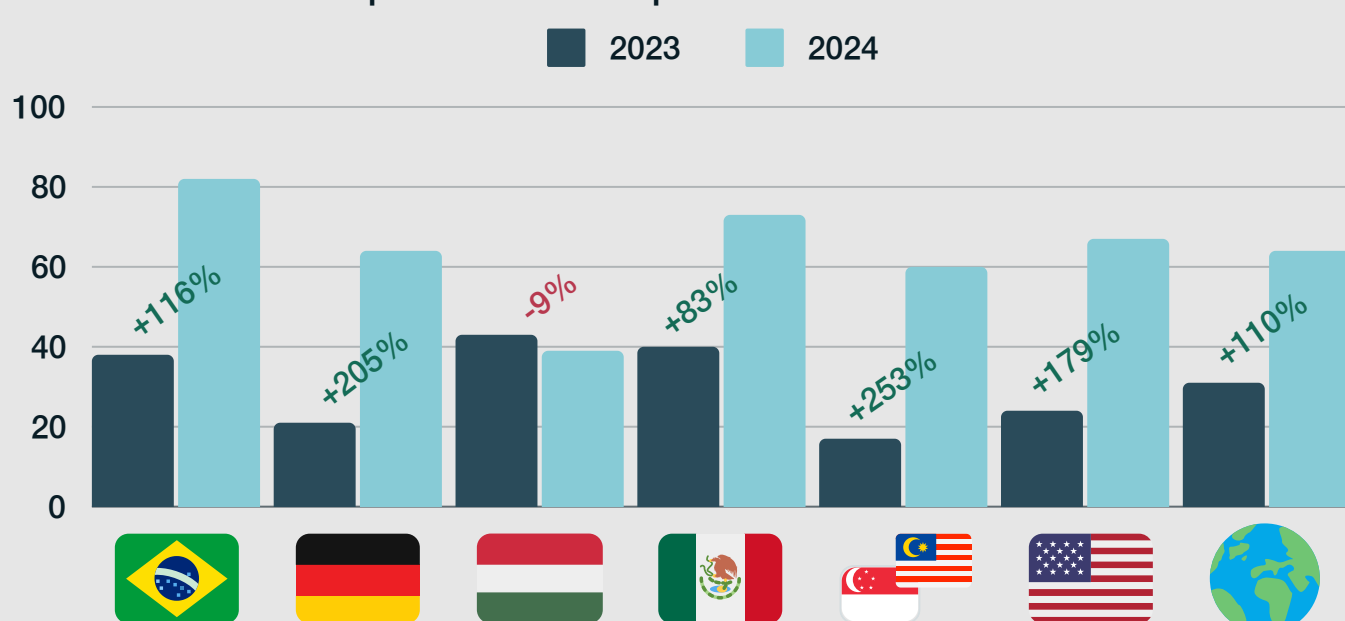


# OTRS Spotlight: Gestión de Servicios de TI 2024

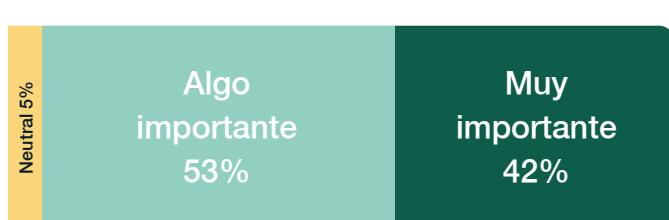
## Parte 1: La IA y la automatización ponen a los equipos de TI bajo presión

A nivel internacional, en comparación con el año pasado, más del doble de equipos de ITSM planean introducir IA para mejorar la eficiencia de los procesos en los próximos 12 meses:



La IA para el éxito en ITSM es:

Automatizar los procesos de negocio para el éxito de una organización es:



Actualmente, veo más potencial para la optimización de procesos en ...

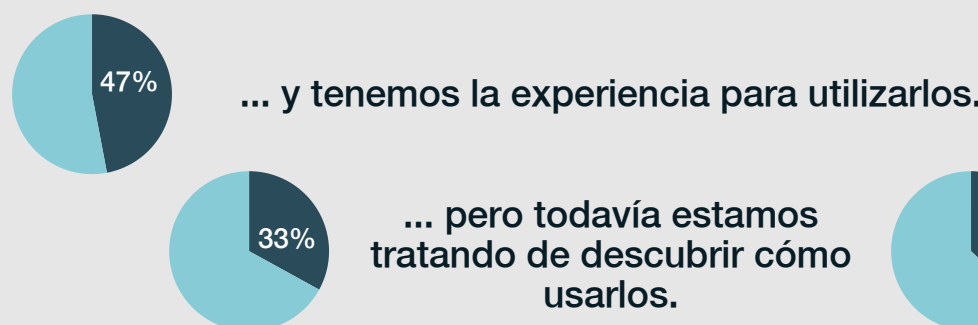


En términos de implementar actividades y herramientas adecuadas en mi organización, nosotros...



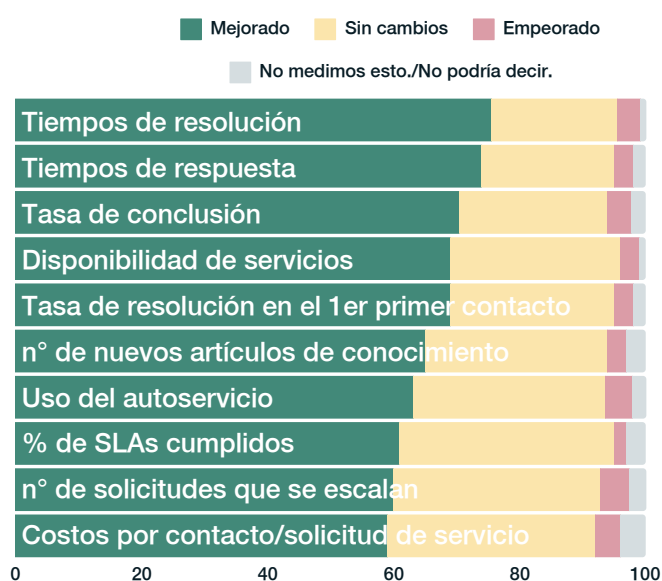
Ya contamos con herramientas o servicios de IA en nuestro departamento de TI ...

Ya compramos herramientas de automatización de procesos de negocio ...

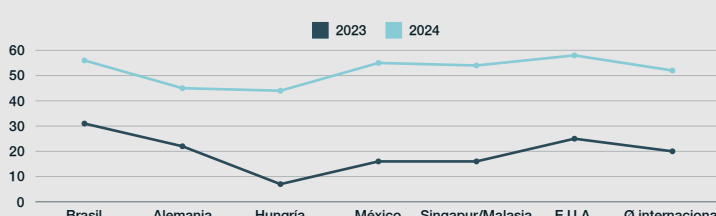


¿Qué impacto ha tenido el uso de la IA en el ITSM para el cumplimiento de sus objetivos?

Los beneficios más importantes de la automatización de procesos de negocio son:



167% más de equipos de TI planean formar a sus empleados durante el próximo año.



Los mayores desafíos al momento de mejorar la gestión ITSM son:



Los datos utilizados se basan en una encuesta en línea realizada por Pollfish Inc. en nombre de OTRS Group, en la que participaron 600 empleados de gestión de servicios de TI o soporte de TI en Alemania, E.U.A., Brasil, México, Singapur, Malasia y Hungría entre el 4 de abril de 2024 y 2 de mayo de 2024. A menos que se indique lo contrario, todas las cifras se refieren al promedio de todos los países encuestados.

