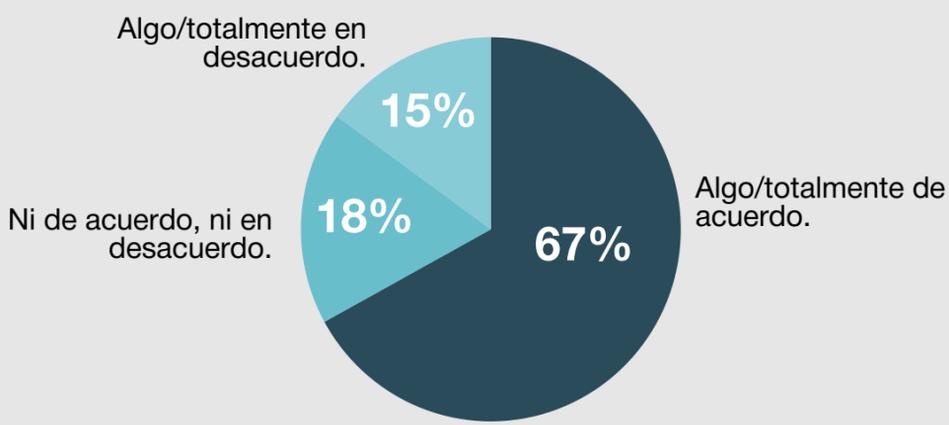


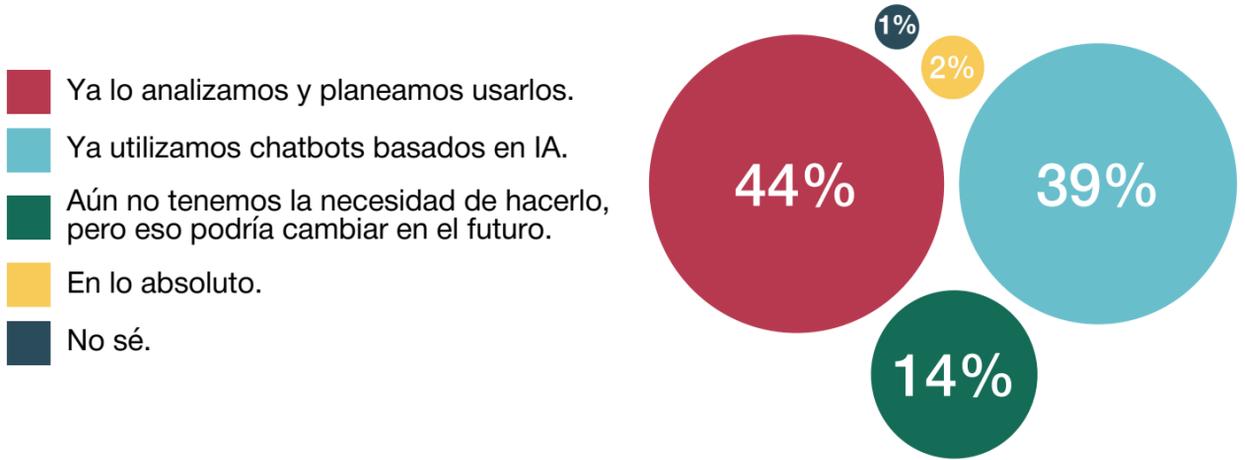
OTRS Spotlight: Gestión de Servicios de TI 2024

Parte 3: El cambio está llegando para los profesionales de ITSM

La mayoría de los profesionales de TI coinciden en que el uso de la IA en trabajos relacionados a servicios conducirá a un cambio en las habilidades y roles en general.

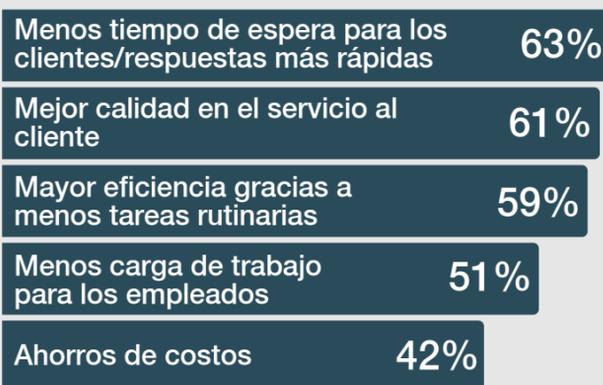


La forma en que cambiará el trabajo aún está abierta a discusión. Tomemos, por ejemplo, el uso de los chatbots basados en IA en ITSM.

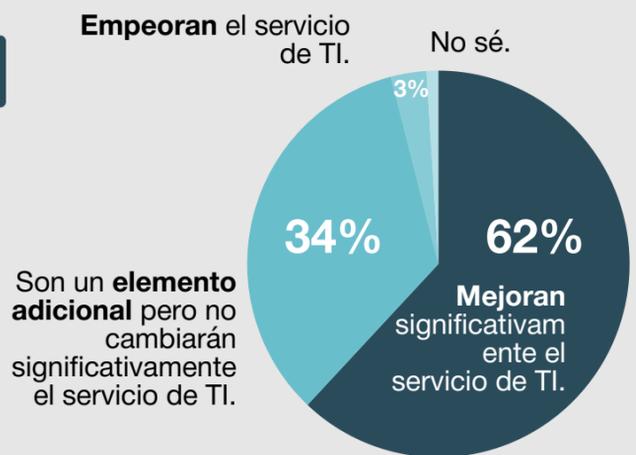


Las expectativas sobre el uso de chatbots basados en IA son altas.

Requisitos/expectativas clave para los chatbots con IA en el servicio de TI:

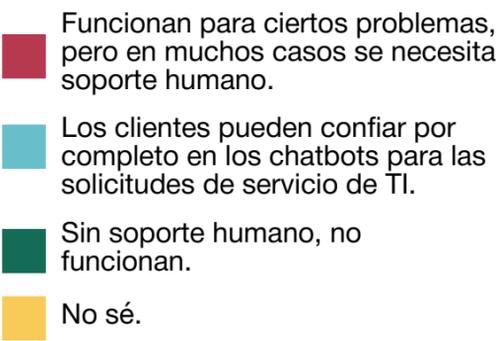


¿Cómo clasifica el impacto de los chatbots basados en IA en el servicio de TI?

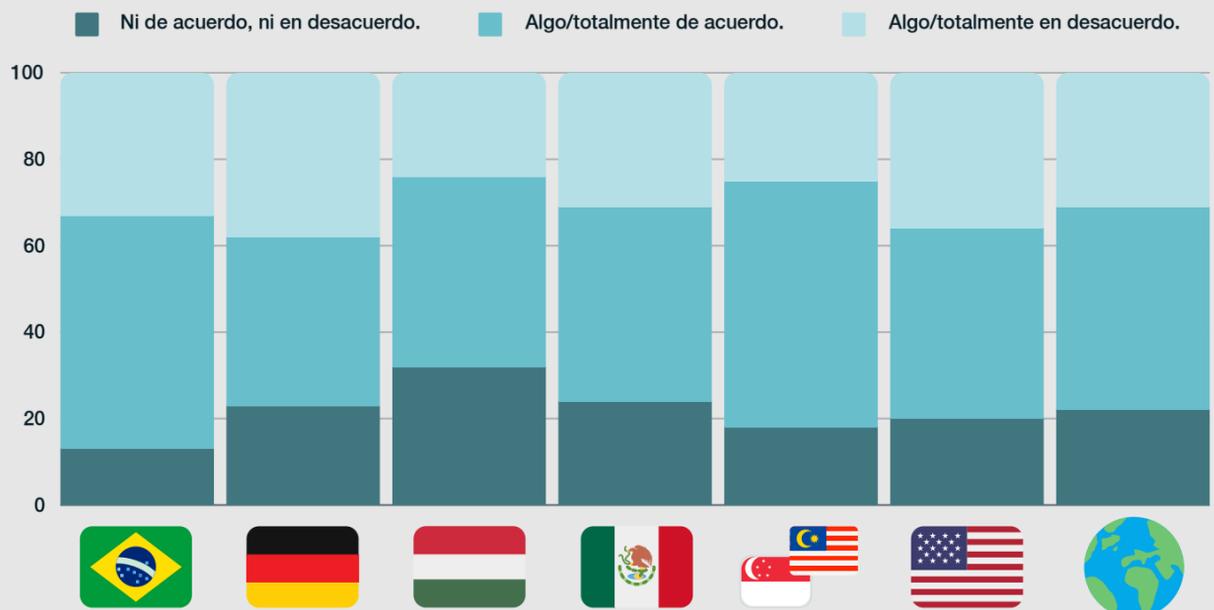


Al mismo tiempo, la creencia de que los chatbots basados en IA reemplazarán al personal de servicios de TI es bastante baja.

¿Hasta qué punto considera que los chatbots de IA son confiables en el ITSM?



Aun así, existe un temor considerable de que la IA reemplace muchos trabajos de servicios en general.



Pero lo que no está en debate es que el cambio llegará.

78%

cree que un mayor uso de la IA afectará **positivamente** a la construcción y el fomento de las **relaciones interpersonales**.

71%

está de acuerdo en que la IA **mejorará** significativamente el **desempeño** de los empleados de servicios.

61%

está de acuerdo en que la IA hará que los empleados en trabajos de servicios necesiten **más habilidades sociales** que habilidades técnicas.