

## CASO DE USO

### Manufactura



**Solución de Gestión de Servicios de TI Orientada a la Experiencia del Usuario para la industria aeroespacial**

**Implementado en:** Brasil

#### Desafío:

Operar entornos de TI complejos y críticos, superando modelos de gestión enfocados únicamente en SLA, reduciendo incidentes recurrentes y elevando la agilidad operacional, al mismo tiempo que se atendía la creciente demanda por automatización, gobernanza y prácticas modernas como RPA y DevSecOps, sin incremento de costos.

#### Solución:

- Transformación del modelo tradicional de soporte de TI hacia una operación end-to-end, integrada y orientada a la experiencia del usuario.
- Unificación de múltiples torres de servicio en un modelo único de gestión, alineado con el negocio.
- Evolución del enfoque de SLA operativo a XLA, con generación de valor medible.
- Incremento de la productividad de los usuarios y fortalecimiento de TI como socio estratégico.

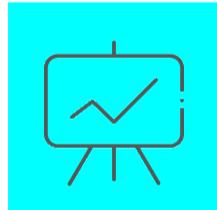
## Beneficios:



Gestión integrada y end-to-end de los tickets, **reduciendo los impactos al negocio.**



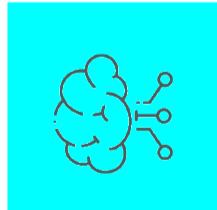
Operación orientada a la Experiencia del Usuario (XLA), con **mayor satisfacción y eficiencia.**



Reducción significativa de incidentes recurrentes **mediante RCA integrado y prácticas Lean.**



Automatización de procesos críticos, con **reducciones significativas en el volumen de tickets.**



Evolución del Service Desk hacia un Value Desk, **ampliando la automatización, los chatbots y la inteligencia de datos.**

*Tags: ITSM; VMI; Servicios Gestionados de TI; XLA; Service Desk; AMS SAP; Automatización; RPA; Value Desk; Experiencia del Usuario; Operaciones de TI.*