

WHITEPAPER
INTELIGENCIA ARTIFICIAL
EN LA GESTIÓN DE
ACTIVOS Y EL SOPORTE
TÉCNICO DE TI

1. Introducción

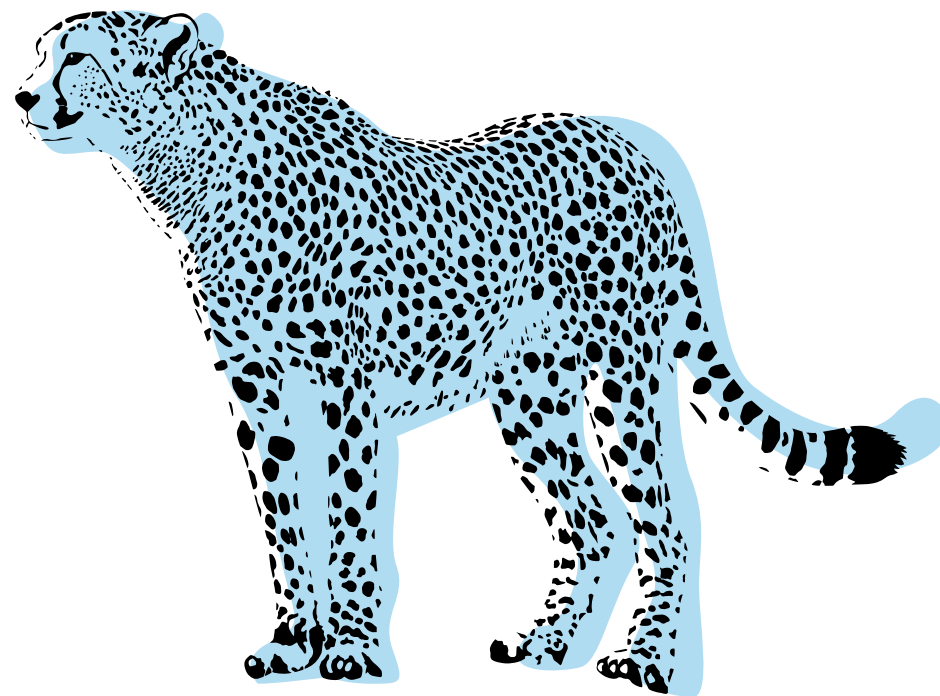
La Inteligencia Artificial (IA) ha evolucionado de una promesa futura a una herramienta clave para la gestión moderna de tecnología. Su aplicación en entornos de TI permite automatizar procesos, optimizar recursos, prevenir incidentes y mejorar la experiencia de usuario. Este documento explora cómo la IA está transformando tanto la gestión de activos tecnológicos como el soporte técnico a través de casos de uso concretos.

“Para 2026, las organizaciones que operativicen la transparencia, la confianza y la seguridad en la IA verán que sus modelos de IA logran una mejora del 50 % en términos de adopción, objetivos de negocio y aceptación por parte de los usuarios.”

Gartner

“Hasta 2026, el 20 % de las organizaciones utilizará IA para aplanar sus estructuras, eliminando más de la mitad de las posiciones actuales de gestión intermedia.”

Industry Intelligence Inc.



2. IA en la gestión de activos tecnológicos (ITAM)

Descubrimiento inteligente

Mediante algoritmos de IA, es posible escanear y descubrir automáticamente todos los activos conectados a la red, incluso aquellos ocultos o mal documentados. Este descubrimiento continuo permite:

- Inventarios 100 % actualizados y precisos.
- Clasificación automática de activos con información detallada.
- Identificación de dispositivos no autorizados o duplicados.

Mantenimiento predictivo

El monitoreo basado en IA permite detectar desviaciones en el comportamiento de los activos tecnológicos, anticipando fallos antes de que ocurran. Esto posibilita:

- Reducción de caídas no planificadas.
- Planificación proactiva de mantenimiento.
- Extensión de la vida útil de los activos.

Optimización de licencias y software

La IA analiza patrones de uso real de software, lo que ayuda a:

- Detectar licencias infrautilizadas.
- Identificar posibles incumplimientos.
- Generar ahorros significativos en renovación y adquisición de licencias.

3. IA en el soporte técnico (ITSM)

Asistentes virtuales y automatización del autoservicio

Con procesamiento del lenguaje natural (NLP), los usuarios pueden interactuar con asistentes inteligentes para resolver dudas comunes, sin necesidad de intervención humana.

Detección de incidentes masivos

La IA puede identificar múltiples tickets relacionados con el mismo problema, agrupándolos como un incidente global para una resolución más eficiente.

Categorización y escalado automático de tickets

La IA interpreta el contenido de los tickets, asignándolos automáticamente al grupo correcto, reduciendo errores de categorización y tiempos de respuesta.

Generación de base de conocimiento

A partir de patrones repetitivos, se sugieren artículos para la base de conocimientos, facilitando el autoservicio futuro.

Redacción y comunicación asistida

Los agentes reciben sugerencias para mejorar la redacción de sus respuestas, mantener un tono adecuado y asegurar claridad, incluso en entornos multilingües gracias a la traducción automática.

Predicción de errores

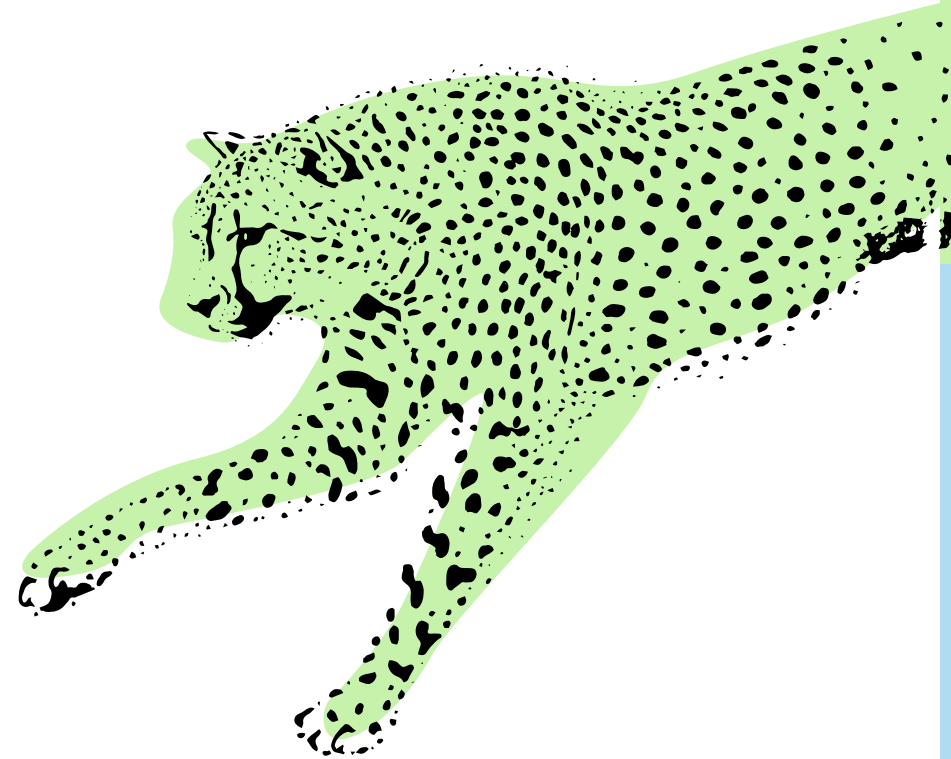
El sistema detecta comportamientos anómalos y avisa antes de que se produzca un incidente, lo que convierte al soporte en un modelo predictivo, no solo reactivo.

4. Impacto y beneficios

IMPACTO	BENEFICIOS
Cobertura total de activos	Visibilidad completa de todo el entorno tecnológico.
Ahorros operativos	Reducción de costes por licencias y mantenimiento innecesario.
Soporte más ágil y eficiente	Tiempos de respuesta más rápidos y resolución de problemas antes de que impacten al usuario.
Mayor satisfacción del usuario final	Anticipación de problemas y comunicación más clara.
Menor carga para el equipo técnico	Automatización de tareas repetitivas y mayor foco en actividades estratégicas.

5. Conclusión

La Inteligencia Artificial es un aliado fundamental para las áreas de TI que buscan eficiencia, control y proactividad. Su aplicación en ITAM e ITSM permite optimizar recursos, mejorar la experiencia del usuario y elevar el nivel del soporte técnico a estándares propios de las organizaciones más innovadoras. Las compañías que integren estas capacidades estarán mejor preparadas para afrontar los desafíos de la gestión tecnológica en entornos cada vez más complejos.

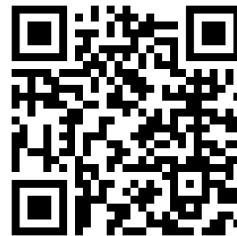


“Para 2026, las empresas que hayan adoptado prácticas de ingeniería de IA para construir y gestionar sistemas de IA adaptativos superarán a sus pares en cantidad y rapidez para operacionalizar modelos de IA en al menos un 25 %.”

Gartner



¿Quieres saber más?
Potencia y moderniza
tu organización



proactivanet.com

Gartner®

THE GARTNER MARKET GUIDE FOR
ITSM PLATFORMS 2024 & 2025



PinkVERIFY es una marca
registrada por Pink Elephant.

