



AMS Ágil: Menos Incidentes, Más Innovación.

Industria: Minería

01 El reto

Nuestro cliente enfrentaba una operación de mantenimiento y soporte de aplicaciones altamente demandante en recursos humanos, lo que provocaba lentitud, inconsistencias y sobrecarga en los equipos técnicos. Esta situación afectaba la eficiencia operativa y la experiencia del usuario, evidenciando la necesidad de una solución más automatizada y escalable.

02 La solución



Se implementaron asistentes de inteligencia artificial como parte del modelo de soporte para mantenimiento correctivo y preventivo de aplicaciones. Estos asistentes fueron entrenados para:

- Analizar automáticamente los logs del sistema, identificando patrones y errores recurrentes.
- Explicar de manera clara las causas de los errores, reduciendo el tiempo de diagnóstico.
- Sugerir soluciones de primer nivel, basadas en históricos, documentación técnica y buenas prácticas.

La implementación de asistentes de inteligencia artificial brindó soporte directo y valor tangible a diversas áreas clave dentro de la operación de TI: Centro de Soporte Técnico, Operaciones de TI, Área de Gestión de Aplicaciones, Equipos de Seguridad.

Gracias a esta solución, se logró:

- Agilizar la atención de incidencias
- Reducir la dependencia del análisis manual
- Liberar tiempo del equipo técnico para enfocarse



en tareas de mayor valor estratégico.

03 Impacto



15%

Operaciones "Business as Usual" optimizadas.



34%

Atención al Cliente Operativo mejorada (Nueva Funcionalidad)



18%

Backlog técnico reducido

04 Herramientas tecnológicas



Consultoría



Aplicaciones