unisys

Client Connect México

12 de noviembre, Ciudad de México



Patrocinio

facephi



Eduardo Dávila

Client CTO, Strategy & Innovation Office

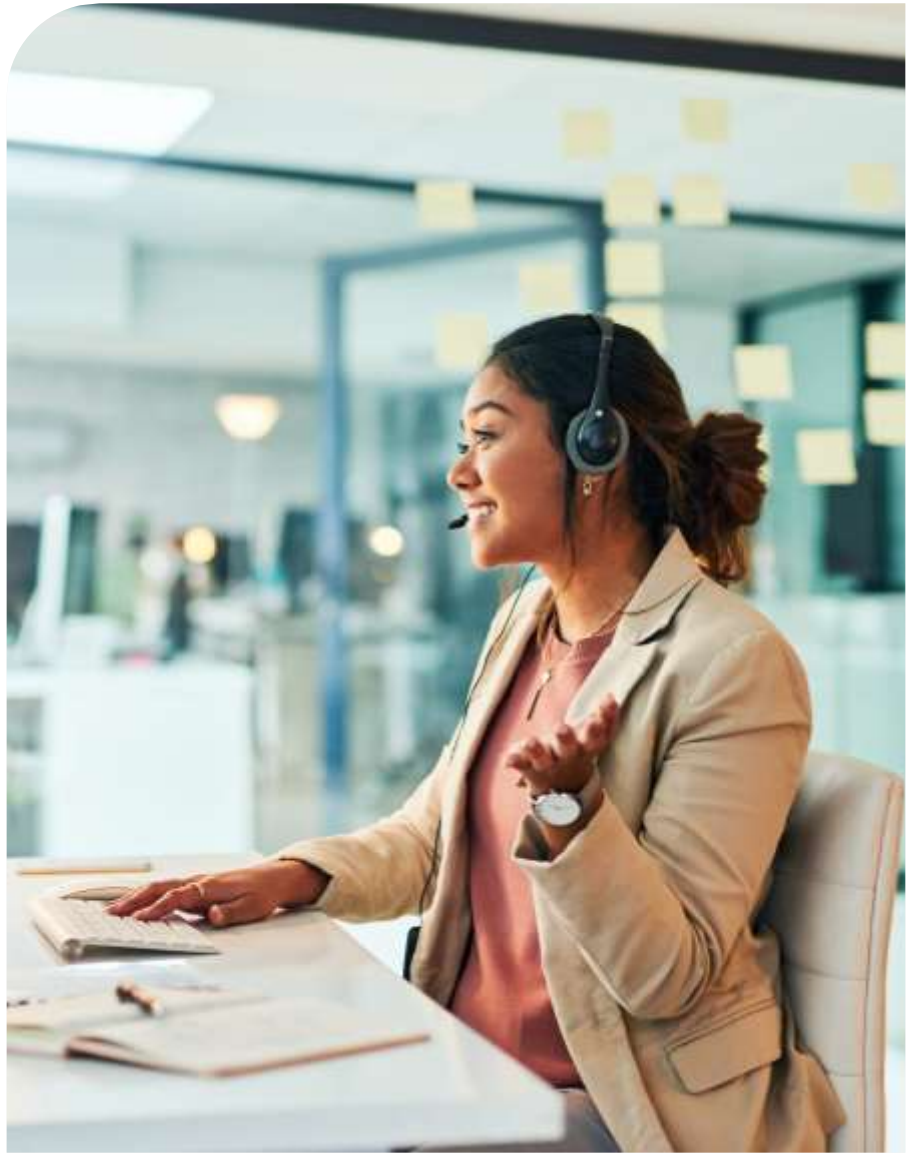
© 2026 UNISYS CORPORATION. ALL RIGHTS RESERVED. CONFIDENTIAL AND PROPRIETARY INFORMATION.

El Service Desk Agentic: de un soporte reactivo a la orquestación empresarial

Eduardo Dávila

Unisys Client Connect México

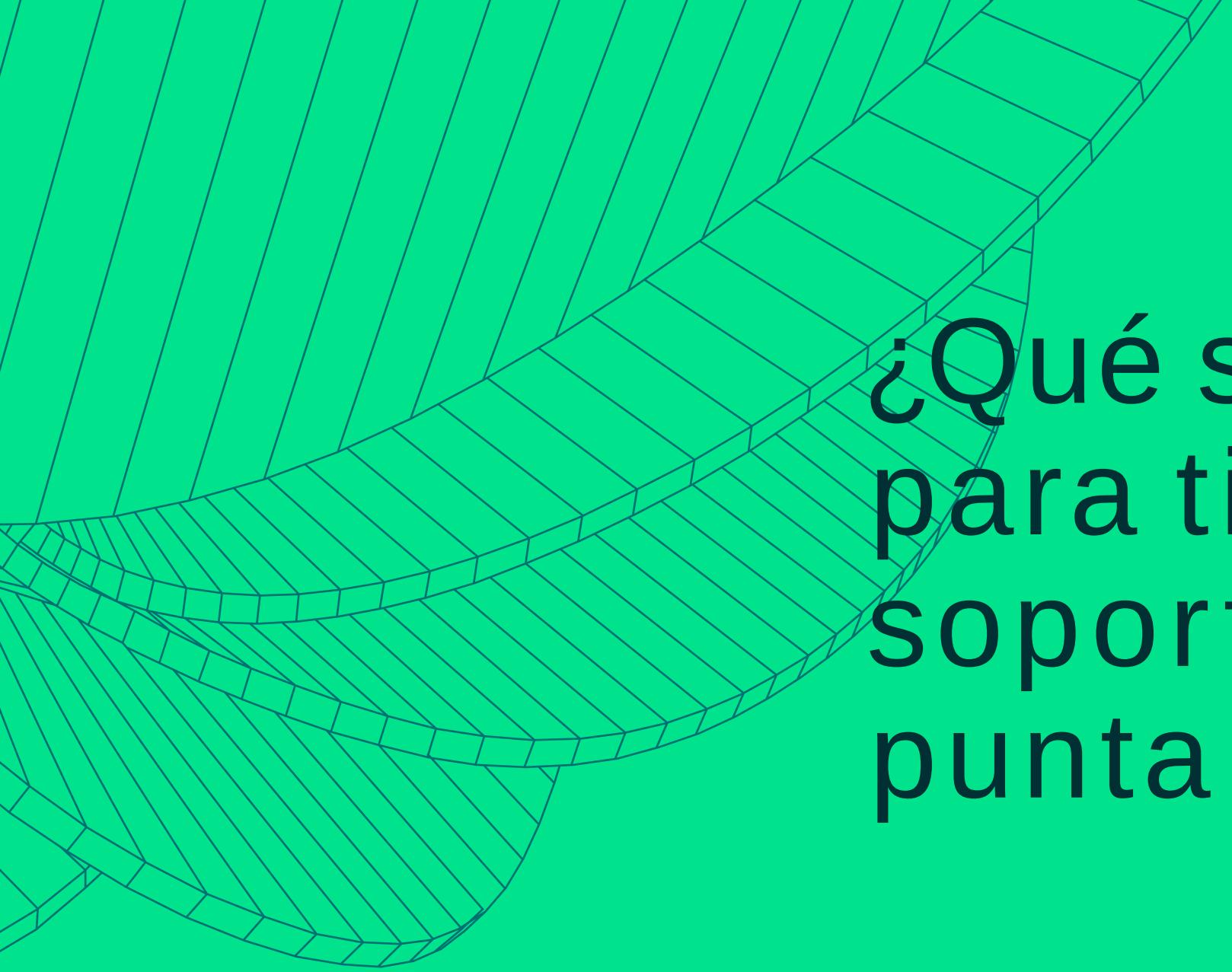
unisys



El Service Desk Agentic: de un soporte reactivo a la orquestación empresarial

- Modelo tradicional de soporte
- Soporte de TI de punta a punta
- Demo

© 2026 UNISYS CORPORATION. ALL RIGHTS RESERVED. CONFIDENTIAL AND PROPRIETARY INFORMATION.



¿Qué significa para ti el soporte de punta a punta?

© 2026 UNISYS CORPORATION. ALL RIGHTS RESERVED. CONFIDENTIAL AND PROPRIETARY INFORMATION.

El modelo tradicional de soporte:
Eficiente para TI... doloroso para el negocio

El éxito se mide por



Reducción del costo de tickets

Portal Teléfono Chatbot



Service Desk

L1
L2
Resolver

Servicios de Campo

En Sitio
Despacho
Tech café

SLAs



© 2026 UNISYS CORPORATION. ALL RIGHTS RESERVED. CONFIDENTIAL AND PROPRIETARY INFORMATION.

Los SLA optimizan el resultado incorrecto



Optimiza la eficiencia del agente



Enfoque en el costo por ticket



Ignora el tiempo de inactividad de los empleados

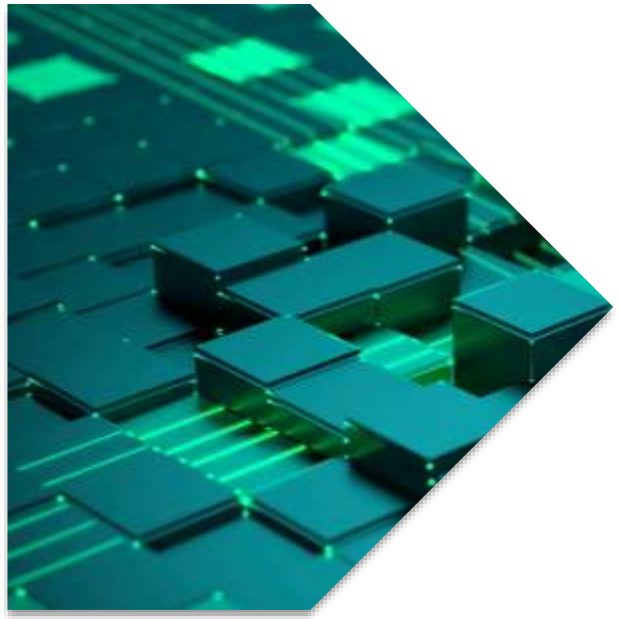


No hay visibilidad de la experiencia de extremo a extremo

© 2026 UNISYS CORPORATION. ALL RIGHTS RESERVED. CONFIDENTIAL AND PROPRIETARY INFORMATION.

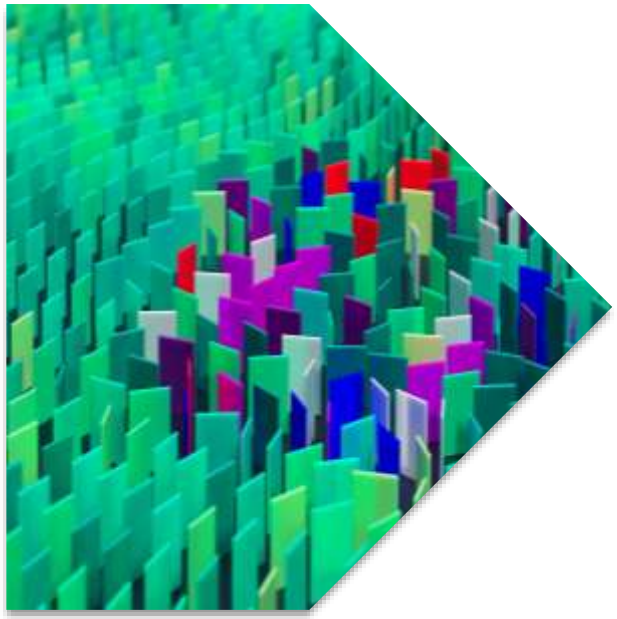
El soporte está fragmentado en toda la empresa

Silos de soporte
en TI, RRHH, Finanzas y Viajes





Confusión de responsabilidades

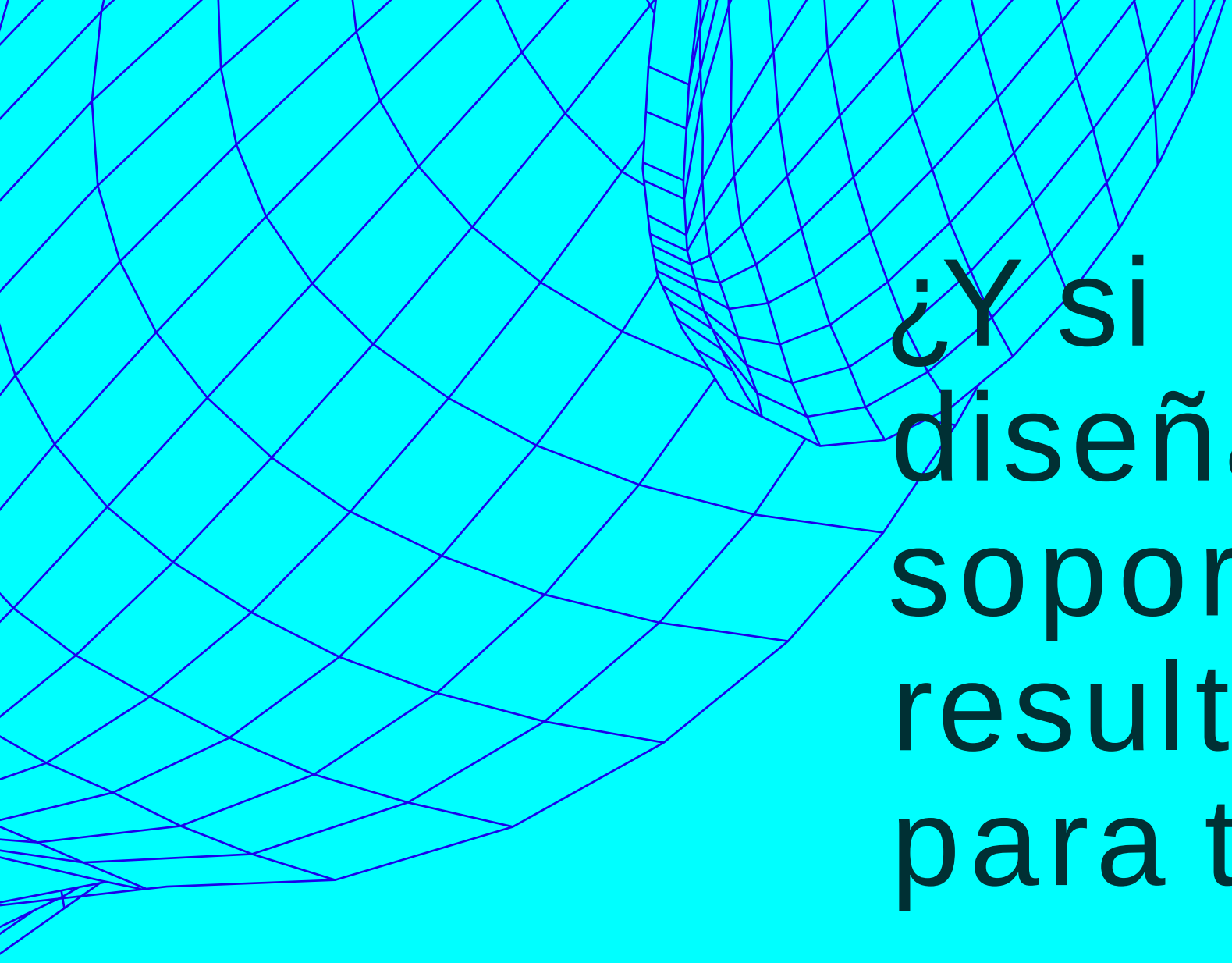




No hay punto de entrada unificado
a través de los extremos

La experiencia varía
por dominio

© 2026 UNISYS CORPORATION. ALL RIGHTS RESERVED. CONFIDENTIAL AND PROPRIETARY INFORMATION.



¿Y si diseñáramos soporte para resultados, no para tickets?

© 2026 UNISYS CORPORATION. ALL RIGHTS RESERVED. CONFIDENTIAL AND PROPRIETARY INFORMATION.

Soporte de TI de punta a punta

El éxito se mide por

Productividad de los empleados

Objetivos empresariales alcanzados

XMO

Agente Virtual
Viajes
RH
Finanzas
Problema Complejo
Agente Experto

En Persona
Potenciación con IA
Realidad Aumentada
Datos en tiempo real

Sin Contacto
Acceso 24x7
Traducción en tiempo real

XLAs



Por Usuario, Rol de Negocio, o Ecosistema

© 2026 UNISYS CORPORATION. ALL RIGHTS RESERVED. CONFIDENTIAL AND PROPRIETARY INFORMATION.

El Recorrido de la Experiencia

Tradicional



- SLAs
- KPIs
- Disponibilidad
- Capacidad de respuesta

- Enfoque en métricas

Reactivo

Experiencia Dispositivo

XLA 1.0

- Medición de la Experiencia Digital
- Monitoreo del estado y rendimiento de los dispositivos
- Detección proactiva de incidencias previo al impacto en el usuario

- Enfoque en dispositivos

Proactivo

Experiencia Colaborador

XLA 1.0+

- Experiencia de los dispositivos
- Percepción de los usuarios
- Experiencia digital de los colaboradores
- Expansión hacia otras áreas de servicio

- *Enfoque en la experiencia*

Valor para el Colaborador

Experiencia Unificada



XLA 2.0

- Experiencia de los dispositivos
- Percepción de los usuarios
- Comunicación Unificada y Colaboración
- Experiencia del perfil de usuario

- Enfoque: experiencia del usuario -> productividad

Valor para el Negocio

© 2026 UNISYS CORPORATION. ALL RIGHTS RESERVED. CONFIDENTIAL AND PROPRIETARY INFORMATION.

La IA no es la respuesta... la *IA conectada* es



La IA solo es tan buena como su conocimiento



Alucinaciones = riesgo empresarial



Requiere gobernanza + curación

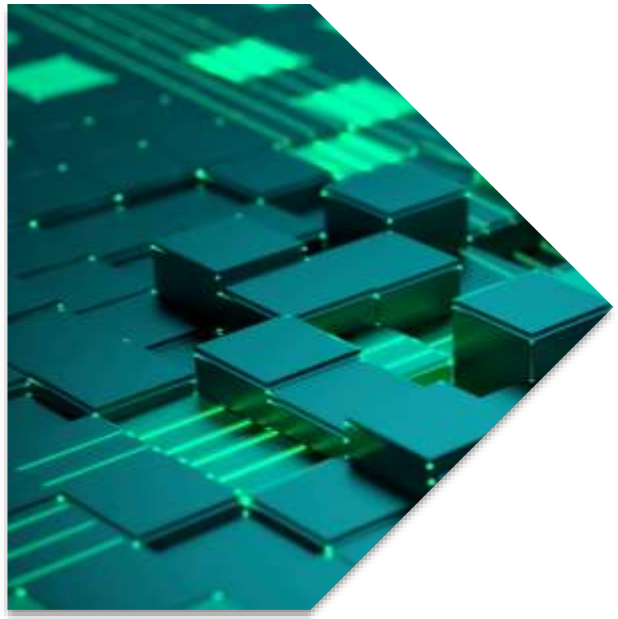


La supervisión humana sigue siendo importante

© 2026 UNISYS CORPORATION. ALL RIGHTS RESERVED. CONFIDENTIAL AND PROPRIETARY INFORMATION.

De la resolución a la continuidad del negocio

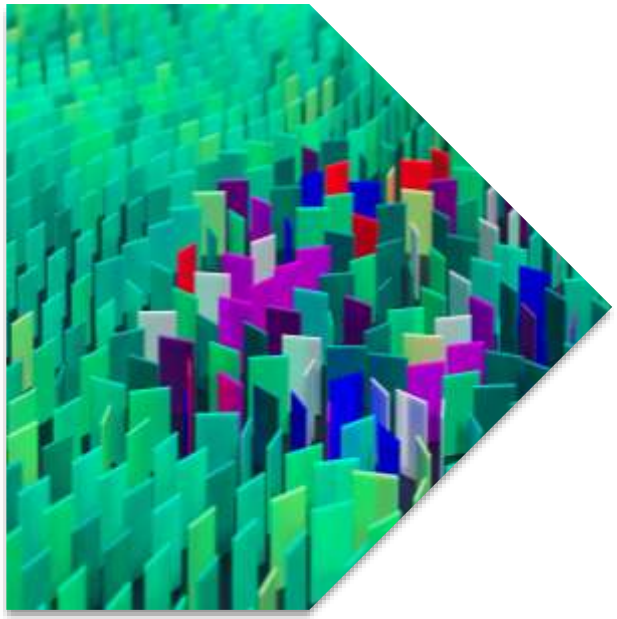
Recuperación más rápida
menos tiempo de inactividad





Decisiones por contexto
no solo correcciones

Resultados que priorizan la productividad





Reducción de la fricción
en todo el recorrido de soporte

© 2026 UNISYS CORPORATION. ALL RIGHTS RESERVED. CONFIDENTIAL AND PROPRIETARY INFORMATION.

Para 2030, las organizaciones que adopten agresivamente IA agente en el Service Desk tendrán un 80% menos de incidentes que requieran intervención humana en comparación con los no adoptantes.

GARTNER

The Playbook for Launching an Agentic AI Service Desk

© 2026 UNISYS CORPORATION. ALL RIGHTS RESERVED. CONFIDENTIAL AND PROPRIETARY INFORMATION.

¿Cómo puede Unisys ayudarte a pasar del apoyo reactivo a las operaciones proactivas?



© 2026 UNISYS CORPORATION. ALL RIGHTS RESERVED. CONFIDENTIAL AND PROPRIETARY INFORMATION.

Gracias

For more info, contact:
Eduardo.Davila@unisys.com



© 2026 UNISYS CORPORATION. ALL RIGHTS RESERVED. CONFIDENTIAL AND PROPRIETARY INFORMATION.