

# AI en ServiceNow

Nuestro enfoque hacia la inteligencia artificial y el aprendizaje automático impulsa las experiencias inteligentes, la automatización y la optimización para transformar la manera en la que trabajan nuestros clientes.

Al utilizar las capacidades de IA que tiene la Now Platform para entregar información relevante, hacer pronósticos y recomendaciones, y automatizar las tareas repetitivas, los empleados y los clientes pueden enfocarse en las áreas en donde los seres humanos sobresalimos: **pensamiento creativo, interacciones con los clientes y trabajos impredecibles.**

## ¿Qué puedes hacer con la IA?

Aquí tenemos algunos ejemplos del mundo real sobre cómo la IA de Now Platform mejora la productividad y la eficiencia para elevar las experiencias de trabajo.



- Prestar un mejor autoserivicio real**  
Hace que le resulte fácil al usuario hallar lo que necesita, gracias a un Virtual Agent que funciona las 24/7 y que comprende sus solicitudes en lenguaje natural.
- Descubrir patrones ocultos**  
Agrupar los clústers de elementos relacionados de manera continua para descubrir tendencias y las mejores oportunidades para el mejoramiento.
- Recomendar medidas y presentar respuestas**  
Conecta elementos importantes para los agentes por medio de sugerir tareas y contenido relevantes que les ayudan a resolver problemas con mayor celeridad.
- Detectar incidentes graves**  
Detecta rápidamente los problemas críticos por medio de la identificación proactiva de similitudes entre incidentes o casos abiertos.
- Optimizar las bases de conocimiento**  
Desvía los tickets y reduce el volumen de llamadas al descubrir las brechas de conocimiento y evitar la duplicación de contenidos.
- Empodera a los usuarios con las búsquedas**  
Presenta resultados de la búsqueda sumamente precisos y relevantes para mejorar la experiencia del usuario.
- Enrutamiento y priorización del trabajo**  
Clasifica las solicitudes de modo que los incidentes, casos y tareas se dirijan al equipo adecuado en el momento adecuado.
- Identificar rápidamente las oportunidades para la automatización**  
Ponle fin a las dificultades en decidir cómo y cuándo activar las soluciones de automatización de ServiceNow, y aumenta la desviación a la vez que se reduce el tiempo medio a la solución (MTTR).
- Potencia la productividad**  
Entrega soluciones sencillas para desencadenar la eficiencia para todos en cada flujo de trabajo.

**Now Platform** incluye IA generativa, marcos de aprendizaje automático, comprensión del lenguaje natural, búsquedas y automatización, y análisis y minería de procesos que funcionan juntos para mejorar las capacidades de los empleados y la experiencia de los clientes.

## IA GENERATIVA LA SIGUIENTE GENERACIÓN DE IA HA LLEGADO.

La IA generativa emplea algoritmos de computadora para generar salidas con una variedad de formatos de contenido, lo cual desencadena un número casi ilimitado de casos de uso para la Now Platform.



## Comprendiendo el aprendizaje automático

El aprendizaje automático es un subconjunto de la IA. Es un conjunto de algoritmos que aprenden de los datos para hacer pronósticos. Permite que los dispositivos realicen tareas y tomen decisiones sin intervención humana.

- 1 Aprendizaje supervisado** Seres humanos crean los modelos y entrenan al sistema con ellos. Se aplican algoritmos que se han aprendido de datos rotulados o clasificados como datos nuevos para pronosticar eventos futuros. El sistema proporciona objetivos para las salidas luego de haber sido suficientemente entrenado.
- 2 Aprendizaje sin supervisión** Ordena los datos y descubre patrones interesantes sin enseñanza ni guía. Se usa cuando la información de entrenamiento no ha sido clasificada o rotulada. Típicamente se usa para agrupar grupos de registros o identificar relaciones interesantes.
- 3 Aprendizaje reforzado** Aprende acciones a partir de gratificaciones. En el aprendizaje reforzado, el aprendizaje ocurre cuando se indica que ha habido precisión al concluir una secuencia. Simula el futuro sin contar con datos históricos.

**Aprendizaje profundo** Es una red neural artificial, la cual es un algoritmo que imita la estructura del cerebro, con sus muchas capas. Tiene la capacidad de aprender abstracciones jerárquicas y aprende automáticamente el mejor resultado de un problema dado. En otras palabras, imita al cerebro humano, que continuamente aprende y se mejora.

## IA desarrollada con propósito para la Now Platform

Now Platform lleva el poder de la IA a tu organización, entregando todas las competencias, la seguridad y medios de análisis que necesitas para ayudar a realizar el trabajo de modo más fácil, rápido e inteligente



- Brinda y perfecciona la IA rápidamente**  
Empodera a los dueños del servicio a aprovechar rápidamente las ventajas de IA, sin tener que ser expertos en ciencias de datos. Despachamos soluciones integradas que clasifican automáticamente los registros nuevos, hallan las soluciones importantes en tus datos y descubren sus oportunidades más grandes para mejorar.
- Potencia la productividad**  
Experimenta nuevas oportunidades para infundir Productividad en tu organización con una IA Generativa que está al alcance de todos. Eleva todas las soluciones, los productos y los flujos de trabajo para que puedas enfocarte en el trabajo que es más importante.
- Protege y controla los datos de la empresa**  
Cada solución se entrena con tus propios datos, de manera que las recomendaciones y pronósticos que se obtengan estarán de acuerdo con la información de tu empresa, y tu información nunca sale de la nube de ServiceNow que ya conoces y en la cual confías.
- Toma decisiones empresariales más inteligentes**  
Conecta la IA a tus procesos de análisis con información en tiempo real que te aporta la visibilidad que necesitas para asegurar pronósticos precisos y demostrar las mejoras que la IA está impulsando en tu organización. Visualizar los patrones y las tendencias en cada servicio les permite a tus equipos tomar mejores decisiones más rápido.

## Desarrollando una IA transparente, responsable y auditable

Creemos que todos deben tener acceso a la IA. Pero entregar competencias técnicas solo es parte de lo que hacemos. Estamos plenamente comprometidos con la creación de IA que ayude a los usuarios a hacer mejor su trabajo, pero de manera responsable.

**“Prácticas responsables y nuevas de IA para entrenar y compartir nuevos modelos de lenguaje grandes son una necesidad vital para asegurar que se establezcan los protocolos, protecciones y licencias de autorización correctos.**

**Harm de Vries**  
Director de laboratorios de modelos de lenguaje grandes, Investigación de ServiceNow

Fuente

## Empoderando a personas por medio de la innovación de IA

ServiceNow ahora está poniendo la IA a disposición de toda la organización. Al incorporar las funciones de IA de IA continuamente en la Now Platform y asociarnos a líderes de la industria, te armamos con las herramientas que necesitas para impulsar la transformación digital de un extremo a otro.

Más información

\*Las soluciones de IA generativa de ServiceNow en la actualidad se encuentran disponibles para un subconjunto de clientes, bajo un programa de acceso limitado.  
© 2023 ServiceNow, Inc. Todos los derechos reservados. ServiceNow, el logotipo de ServiceNow, Now y otras marcas de ServiceNow son marcas comerciales o registradas de ServiceNow, Inc. en los Estados Unidos u otros países. Otros nombres de empresas, nombres de productos y logotipos pueden ser marcas comerciales de las empresas respectivas con las que están asociados.