

Escalamos y modernizamos operaciones de TI críticas, un modelo de AMS, ITO & Observability

El CoE de AMS & Observabilidad de HITSS combina Application Management, Service Desk, Infraestructura, Observabilidad y Automatización — entregado desde LATAM con proximidad a equipos y clientes en EE. UU., en inglés, español y portugués.

+5,200
CONSULTORES DE AMS, ITO & OBSERVABILITY

7

Sedes regionales de operación en LATAM

+60K

Tickets gestionados por mes en LATAM

+10

Más de 10 soluciones de IA entre agentes conversacionales y agentes de autorenediación para N1/N2 y observabilidad.

MODELO DE TRANSICIÓN De la transferencia de conocimiento a la operación estable en 60-90 días

01

Discover

Diagnóstico de procesos, aplicaciones, infraestructura y línea base de SLAs.

02

Transfer (KT)

Transferencia de conocimiento, documentación y mapeo de responsabilidades.

03

Shadow

Operación en paralelo: el equipo HITSS observa y valida junto al equipo actual.

04

Cutover

Transición formal de las responsabilidades operativas a HITSS.

05

Hypercare

Soporte reforzado post transición hasta estabilizar la operación.

≥95%

Cumplimiento de SLA general

≤15 min

Tiempo de respuesta P1 - críticos

<4 hrs

Restauración objetivo P1 - críticos

Modelos de entrega. obertura 8x5 · 16x5 · 24x7x365 · On-Call, con transición controlada (Discover-Transfer-Shadow-Cutover-Hypercare) y gestión de servicio alineada a ITIL.

Aliados. Service Now, BMC Helix, Datadog, Freshworks, Dynatrace

CERTIFICACIONES DEL CoE Top certificaciones que forman parte de Talento y de la capacidad del Centro de Excelencia

01 ITIL Foundation

02 ITIL Managing Professional

03 ITIL Strategist: DPI

02 Datadog Foundation

03 CMMi Services Level 5

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

01 Application Management

Soporte L2/L3, gestión correctiva/preventiva e incidentes, problemas, cambios y releases.

02 Service Desk & Soporte Regional

Operación N1/N2, soporte remoto, y gestión de solicitudes,

03 Infraestructura (IMS)

Administración, monitoreo, parches, backups, capacidad, disponibilidad y DR.

04 Observabilidad y Monitoreo

Monitoreo de apps e infra, correlación de eventos, alertas accionables y detección proactiva.

05 Automatización y Self-Service

Runbooks, automatización de workflows, deflection de tickets y auto-remediación.

