



# Servicios de gestión de aplicaciones industriales



## Contexto y necesidad de negocio

En la intersección entre IT y OT, las organizaciones enfrentan desafíos únicos derivados de la complejidad y heterogeneidad de los entornos operativos. La abundancia de sistemas heredados, protocolos propietarios y soluciones a medida dificulta especialmente la recopilación de datos y la estandarización en la respuesta a incidentes.

Como resultado, el conocimiento suele estar aislado en expertos individuales, lo que incrementa el riesgo de interrupciones operativas si se pierde esa experiencia. Además, el envejecimiento de la fuerza laboral agrava el problema, amenazando la continuidad del conocimiento crítico necesario para el funcionamiento diario.

La transformación digital que atraviesa las industrias está acelerando la convergencia entre IT y OT, lo que exige no solo una integración técnica robusta, sino también la armonización de los marcos de gobernanza. Al establecer principios unificados de gestión de servicios y aprovechar plataformas centralizadas que abarquen ambos dominios, las empresas pueden eliminar silos de datos, optimizar operaciones y fomentar una cultura de mejora continua.

Este enfoque es especialmente vital para gestionar el ciclo de vida de los activos operativos, adaptarse a requisitos cambiantes y garantizar que tanto los sistemas heredados como los modernos sean supervisados, mantenidos y mejorados eficazmente.

## Nuestra propuesta de valor

Ante esta creciente complejidad de los entornos industriales y la acelerada convergencia entre IT y OT, ayudamos a nuestros clientes a transformar y operar su servicio de gestión de aplicaciones industriales (AMS) hacia un modelo de gobernanza centralizada. Este modelo se basa en procedimientos operativos estandarizados que permiten una gestión eficiente, segura y escalable dentro de un ecosistema OT/IT plenamente integrado.

Nuestra propuesta combina los principios sólidos de la Gestión de Servicios IT con una comprensión profunda de las particularidades del entorno OT. Para ello, aplicamos nuestro marco metodológico ADMNext, que integra las mejores prácticas del mundo IT con nuestra experiencia consolidada en Industria Inteligente, garantizando así una transición fluida y adaptada a las necesidades operativas reales.

Además, diseñamos estrategias para maximizar el impacto de plataformas de gestión de servicios industrializadas, conectadas directamente con los activos y equipos OT del cliente. Adaptamos nuestro enfoque a la naturaleza específica de estos entornos desde dispositivos de campo y PLCs hasta sistemas HMI, SCADA, Historian o MES—asegurando una cobertura técnica completa y alineada con los objetivos de negocio.

Con esta propuesta, no solo facilitamos la estandarización y automatización del servicio, sino que también impulsamos la eficiencia operativa, la resiliencia tecnológica y la sostenibilidad del conocimiento en un contexto marcado por la heterogeneidad tecnológica y el relevo generacional.

## Beneficios

La convergencia entre IT y OT ha dejado de ser una tendencia emergente para convertirse en una necesidad estratégica. Esta integración impulsa la eficiencia, la innovación y la resiliencia operativa, permitiendo a las organizaciones responder con agilidad a los desafíos del mercado. En este contexto, nuestro modelo de gestión de servicios proporciona una base sólida para maximizar el rendimiento de los activos OT, esenciales para mantener la continuidad operativa.

Un solo fallo en un activo crítico puede paralizar la producción y generar pérdidas significativas. Nuestro enfoque garantiza un servicio robusto y proactivo que permite a los equipos operar a su capacidad óptima, reduciendo paradas no planificadas y aumentando la productividad. Esto se traduce en una mejora tangible de la eficiencia operativa y del aprovechamiento de los recursos disponibles.

Aplicado de forma escalable, nuestro modelo permite alcanzar reducciones de costes de hasta un 20% en la operación del servicio y el mantenimiento de activos OT en un periodo de tres años. Esta optimización no solo impacta en los costes, sino que también mejora la calidad del servicio, la trazabilidad de las operaciones y la capacidad de anticiparse a incidencias.

En definitiva, ofrecemos una solución integral que combina la estandarización de procesos, la automatización inteligente y una visión unificada de los entornos IT y OT. Esto permite a nuestros clientes evolucionar hacia un modelo de operación más

resiliente, eficiente y preparado para afrontar los retos de la industria del futuro.

## Nuestro marco de Gestión de Servicios de Aplicaciones proporciona

### Flujos de trabajo consistentes y repetibles:

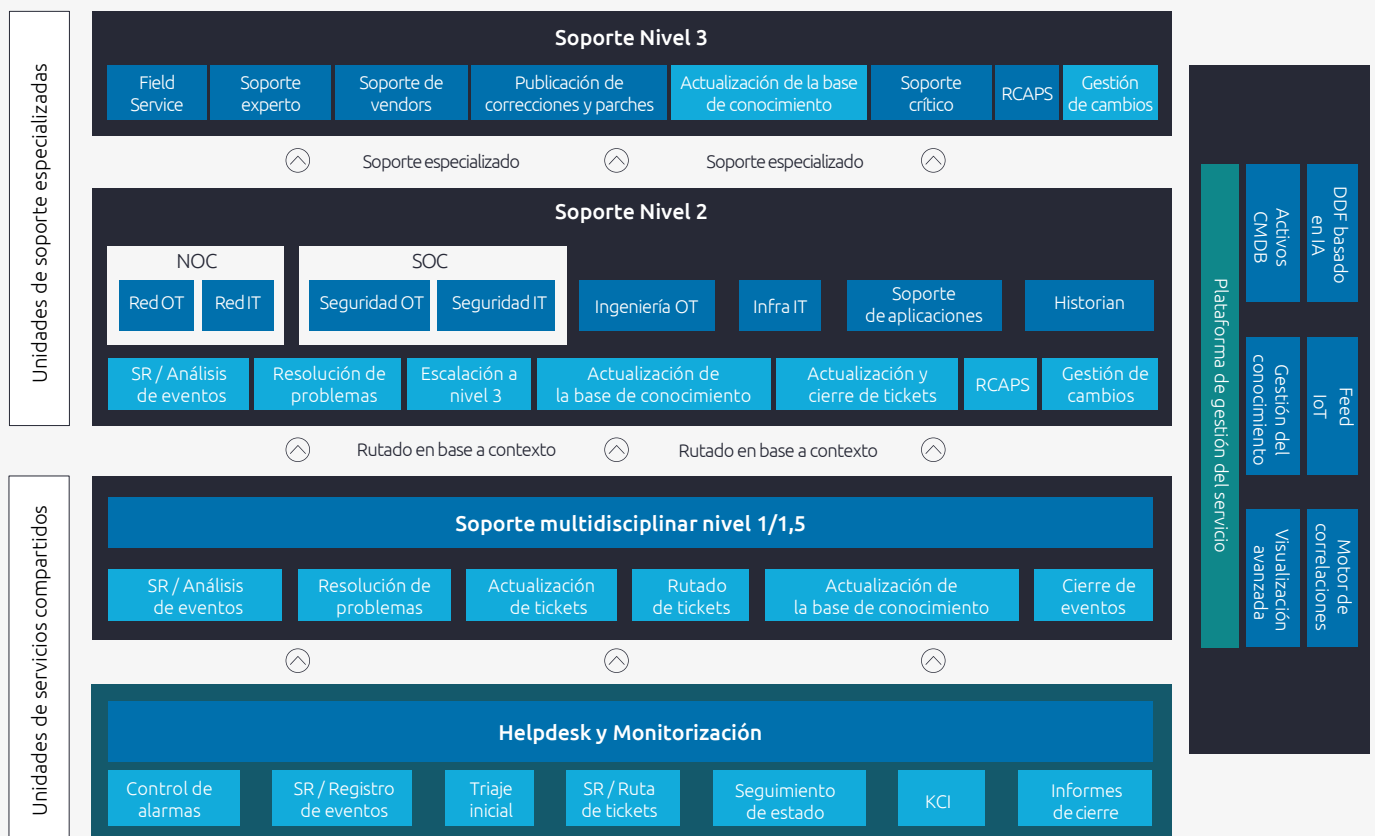
- Gestión de Incidencias: Registro y seguimiento disciplinado de incidencias.
- Gestión de Cambios: Procedimientos estandarizados para cambios en activos.
- Gestión de Configuración: Registro preciso de configuraciones y cambios.
- Gestión del Conocimiento y mejora continua: Documentación de incidencias, resoluciones y buenas prácticas para crear un repositorio útil y preparar el uso de analítica y plataformas de IA generativa.

**Visibilidad y transparencia:** Agregación de datos en una base centralizada para eliminar silos y ofrecer una visión contextual de los activos OT, sus relaciones y dependencias. Esto permite mapear la criticidad con el nivel de servicio requerido.

### Monitorización e integración de sistemas heredados:

Identificación profunda del marco de arquitectura y de los sistemas aislados, definición de requisitos funcionales y técnicos, análisis del ciclo de vida de sistemas obsoletos y selección de soluciones de servicio o programas de reemplazo/desmantelamiento.

## Modelo de gestión de servicios convergente OT e IT



## ¿Por qué Capgemini?

El mercado y nuestros clientes reconocen a Capgemini como **líder por nuestras capacidades únicas y nuestro conocimiento.**



**+4700** clientes; presta servicio al **71%** de **Fortune 500**



**+200.000 recursos AM** en todo el mundo



**+10.000 instancias** de aplicación únicas



**+1 millón** de tickets resueltos al año

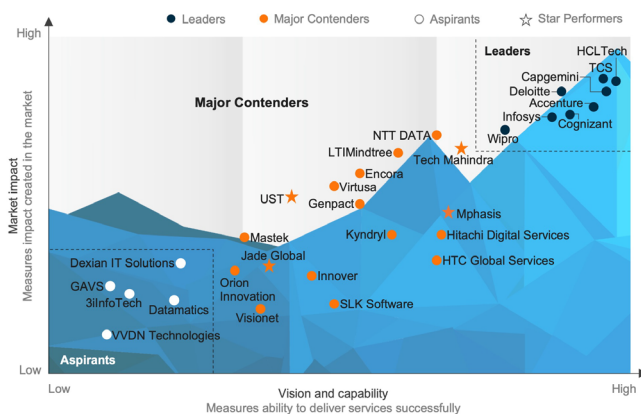


**4500** casos de automatización y **+600** componentes reutilizables en bibliotecas

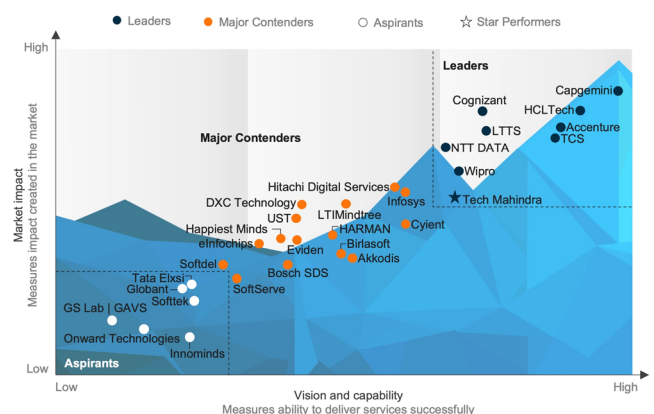


**+2.000 transiciones realizadas** y CSAT media de **4,3 a 4,6** sobre 5

## Capgemini se posiciona como líder en Servicios de Gestión de Aplicaciones y Servicios para la Industria 4.0.



Evaluación PEAK Matrix® del Grupo Everest 2025 Servicios de gestión de aplicaciones



Evaluación PEAK Matrix® del Grupo Everest 2025 Servicios de Industria 4.0

# Sobre Capgemini

Capgemini es un negocio global de transformación empresarial y tecnológica, que ayuda a las organizaciones a acelerar su transición dual hacia un mundo digital y sostenible, al tiempo que crea un impacto tangible para las empresas y la sociedad. Es un grupo responsable y diverso de 340.000 miembros de equipo en más de 50 países. Con su sólida herencia de más de 55 años, Capgemini cuenta con la confianza de sus clientes para desbloquear el valor de la tecnología para abordar toda la amplitud de sus necesidades empresariales. Ofrece servicios y soluciones integrales aprovechando sus puntos fuertes, desde la estrategia y el diseño hasta la ingeniería, todo ello impulsado por sus capacidades líderes en el mercado en IA, IA generativa, nube y datos, combinadas con su profunda experiencia en el sector y su ecosistema de socios. En 2024, los ingresos globales del Grupo ascendieron a 22.100 millones de euros.

[www.capgemini.com/es-es/](https://www.capgemini.com/es-es/)



Get the future you want