

**LAURA PARRA**

**ITSM TECHNICAL CONSULTANT - MANAGEENGINE**

Ingeniera Industrial con más de 7 años de experiencia en soporte y gestión de servicios, Análisis de Datos y Metodologías ágiles para el sector Tecnológico. Ha liderado la implementación de modelos analíticos que mejoran la eficiencia operativa y facilitan el seguimiento de indicadores clave de desempeño. Actualmente, hace parte del equipo de ManageEngine como consultor técnico en el área de IT Service Management y Analítica.

Estará desarrollando una conferencia en donde analiza cómo la Inteligencia Artificial (IA) está revolucionando la Mesa de Servicios, optimizando la atención al usuario y mejorando la eficiencia operativa, esta presentación busca generar conciencia sobre el valor de la IA en la Mesa de Servicios y motivar la adopción de estas tecnologías en las organizaciones.