NEWSLETTER

grupobeit.com

BLOG DEL CEO

Durante años, la industria de servicios de campo operó bajo una lógica binaria: algo funciona o algo falla. El modelo era, en esencia, reactivo. Se instalaba, se certificaba, se reparaba y se cerraba el caso...

EDICIÓN 62

Field Services 2.0

Nuestro siguiente nivel en la evolución de Field Services 2.0 es convertir cada asistencia física o remota, cada cámara, cada conexión y cada dato operativo en inteligencia accionable para el negocio...

EVENTOS

DESAYUNO PARA LÍDERES EN LA INDUSTRIA FARMACÉUTICA

El pasado 26 de agosto tuvimos la oportunidad de compartir con líderes de la industria farmacéutica los retos actuales de la industria de la salud...

AI IN THE FAST LANE ROADSHOW MÉXICO

Súmate a nuestro encuentro junto a expertos de Netskope y aprende a integrar la IA en tu negocio de manera segura y estratégica.

TECNOEDIFICIOS

Evento internacional que ofrece herramientas para una mejor operación y administración de todo tipo de edificaciones...

TECNOLOGÍA INTEGRAL PARA EDIFICIOS INTELIGENTES: ENERGÍA, CIBERSEGURIDAD Y CONECTIVIDAD

Ponencia: Elías Cedillo
14 Octubre, 2026
15:00 - 15:50
World Trade Center, CDMX, México

Edición 62



Bienvenido al siguiente nivel de Field Services 2.0

Por: Elías Cedillo, Fundador y CEO GrupoBeIT

Durante años, la industria de servicios de campo operó bajo una lógica binaria: algo funciona o algo falla. El modelo era, en esencia, reactivo. Se instalaba, se certificaba, se reparaba y se cerraba el caso. El éxito se medía por la velocidad de respuesta a una alarma, no por la capacidad de evitar que esa alarma sonara.

Sin embargo, el escenario tecnológico y operativo ha madurado. La inteligencia artificial dejó de ser una promesa de futuro para convertirse en una herramienta de presente, y la infraestructura física (desde el cableado de cobre hasta las cámaras de videovigilancia) ha demostrado ser mucho más que simples conductos o dispositivos de grabación.

Hoy, la pregunta que define a las organizaciones más competitivas ya no es "¿cómo resolvemos esta incidencia?", sino "¿cómo hacemos que esta incidencia no vuelva a ocurrir?" y, más importante aún, "¿cómo convertimos cada dato generado por nuestra operación en una decisión más inteligente?".

Este cambio de enfoque da vida a lo que denominamos Field Services 2.0. No se trata de una actualización tecnológica menor, sino de un nuevo paradigma operacional: un modelo donde el técnico en campo, el ingeniero de soporte remoto, el analista de ciberseguridad y el sistema de inteligencia artificial operan como un solo organismo. Donde el cableado estructurado no es un gasto invisible, sino el sistema nervioso que garantiza la continuidad; donde las cámaras no solo graban evidencias, sino que generan inteligencia predictiva; y donde cada intervención, ya sea física o remota, deja una huella de aprendizaje para la siguiente.

La evolución es imparable: de lo reactivo a lo predictivo, y de lo predictivo a lo autónomo. El objetivo no es reemplazar al especialista, sino potenciar su criterio con información precisa en el momento exacto en que se necesita.

El contenido que presentamos en nuestra edición de **Newsletter edición 62** desglosa esta transformación, cómo se impulsa y, sobre todo, el impacto que tiene en la continuidad del negocio, la eficiencia operativa y la ventaja competitiva.

Edición 62

NEWSLETTER BeIT

Field Services 2.0

Nuestro siguiente nivel en la evolución de Field Services 2.0 es convertir cada asistencia física o remota, cada cámara, cada conexión y cada dato operativo en inteligencia accionable para el negocio.

Durante años, **CCTV, Cableado Estructurado y Field Services 2.0** fueron tratados como proyectos independientes: instalar, certificar, reparar y cerrar.

Ese modelo está quedando atrás.

En 2026, con proyección hacia 2027, las organizaciones más competitivas están migrando hacia un concepto diferente: **Field Services 2.0**. En este modelo, la infraestructura física, la conectividad, la inteligencia artificial, los técnicos y los datos forman una misma arquitectura operacional, física y digital.

Del "solo resolver fallas" al anticipar.

La evolución de la IA está cambiando la ecuación y la forma en que se gestiona el servicio de campo.

Según el estudio ***Artificial Intelligence in Field Service: North America***, basado en una encuesta a 100 líderes de Field Service en Norteamérica, las organizaciones están pasando de pilotos aislados a implementaciones de AI en múltiples áreas operativas. La conversación ya no gira únicamente en torno a experimentar con AI, sino a integrarla en operaciones reales para aumentar la productividad, mejorar la experiencia del cliente y evolucionar de modelos reactivos a modelos más proactivos y predictivos. El estudio también evidencia distintos niveles de adopción y desafíos relevantes en calidad de datos, ciberseguridad, privacidad y adaptación de los equipos. Sin embargo, quizá el principal aprendizaje no está solo en Field Service como industria, sino en el **modelo operativo que se está construyendo alrededor de AI.**

La oportunidad no está en reemplazar al técnico, al ingeniero o al especialista.

Está en **hacer que cada intervención sea más inteligente, predictiva y eficiente.**

Esto significa pasar de una operación basada exclusivamente en Services Level Agreement SLA, llamadas y visitas a un modelo capaz de **detectar, diagnosticar, predecir, priorizar, asignar, asistir, actuar y aprender.**

En **Field Services 2.0** de GrupoBelT, esto se traduce en diagnóstico oportuno, mantenimiento predictivo, asignación inteligente de técnicos, optimización de rutas, conocimiento técnico disponible durante la intervención y mayor capacidad para resolver un problema en la primera visita. De hecho, el estudio identifica el diagnóstico en tiempo real y el mantenimiento predictivo entre las capacidades de AI que actualmente muestran mayor efectividad.

Pero este mismo modelo puede extenderse mucho más allá del servicio en campo.

Del técnico en campo al especialista remoto

La misma lógica puede trasladarse a otras áreas de servicio. Así como la AI puede ayudar a un técnico en campo a entender un problema y encontrar la mejor forma de resolverlo, también puede asistir a un ingeniero de soporte en el diagnóstico de una incidencia, ayudar a un analista de ciberseguridad a investigar una amenaza o permitir que un operador de NOC detecte una anomalía antes de que se convierta en una interrupción del servicio.

La evolución es esencialmente la misma:



El objetivo no sería automatizar por automatizar. Es conseguir que el conocimiento, los datos y la capacidad de decisión estén disponibles en el momento exacto en que se necesita intervenir.

Field Service 2.0 transformación en la atención

Cada etapa **(Reactivo → Remoto → Asistido por IA → Predictivo → Basado en agentes → Autónomo)** incrementa la capacidad de una organización para detectar, diagnosticar, resolver y prevenir incidentes con mayor velocidad y menor impacto operativo. En este contexto, Field Services 2.0 de GrupoBeIT integra atención en campo y remota, especialistas, tecnología, datos, ciberseguridad, y ahora CCTV y cableado estructurado para evolucionar de un modelo centrado en resolver fallas hacia uno capaz de anticiparlas y tomar mejores decisiones.

La oportunidad no consiste en automatizar por automatizar ni en reemplazar al especialista, sino en **aumentar su capacidad de respuesta y resolución**. La AI puede apoyar el diagnóstico, aportar conocimiento contextual, identificar anomalías y anticipar posibles incidentes, mientras que la operación remota permite resolver aquellos casos que no requieren una intervención física, siempre considerando las prioridades para el negocio.

Field Services 2.0 - CCTV: de evidencia a inteligencia

El CCTV empresarial también cambió de categoría.

La cámara dejó de ser únicamente un dispositivo para grabar incidentes. Con **Edge AI, analítica de video y procesamiento inteligente**, puede convertirse en una fuente de información operacional: detectar comportamientos, identificar eventos, generar alertas y aportar contexto para tomar decisiones.

La tendencia es clara: AI, ciberseguridad, soporte, privacidad y la integración de diferentes fuentes de datos están convergiendo en la evolución del video empresarial.

La pregunta ya no es "¿qué está viendo la cámara?"

La pregunta es:

"¿Qué decisión puede ayudarnos a tomar?"

Y todo comienza debajo de la tecnología

Aquí aparece un elemento que suele quedar fuera de la conversación estratégica: **el Cableado Estructurado.**

Cada cámara IP, access point, sensor, dispositivo IoT y equipo PoE depende de una infraestructura física que debe soportar velocidad, energía, temperatura, densidad y crecimiento.

La actualización de ANSI/TIA-568.2-E en 2025 reforzó precisamente aspectos relacionados con desempeño del cableado, entrega de energía y condiciones de instalación, haciendo todavía más relevante diseñar pensando en las demandas actuales y futuras de PoE.

La infraestructura que hoy parece "invisible" puede determinar la capacidad digital de una empresa durante los próximos 10 o 15 años.

El nuevo tablero del C-Level

Por eso, Field Services 2.0 no debería medirse únicamente por número de SLA cerrados.
Debe medirse por impacto empresarial:

- **Menos downtime**
- **Mayor First-Time Fix**
- **Menor costo por intervención**
- **Mayor disponibilidad de activos**
- **Menor exposición al riesgo**
- **Mayor velocidad de respuesta**
- **Infraestructura preparada para crecer**

La verdadera transformación ocurre cuando **CCTV, conectividad y Field Services 2.0 dejan de ser silos tecnológicos y comienzan a operar como una plataforma de continuidad y productividad empresarial.**

La conclusión para el CEO

- **CCTV es inteligencia**
- **El Cableado Estructurado es el sistema nervioso**
- **Field Services 2.0 es visibilidad**
- **AI es el acelerador**

Cuando estos cuatro elementos convergen, la infraestructura deja de ser solamente CAPEX/OPEX.

Se convierte en una ventaja competitiva.

Y esa es, en esencia, la promesa de **Field Services 2.0:**

No esperar a que la operación falle para actuar. Construir una operación capaz de anticiparse.

Referencias:

- Field Service Next Insights. (2026). Artificial intelligence in field service: North America. Geotab.
- Small steps, big impact: The transformative power of AI in field service. Geotab.
- AI in field service: Why the data foundation comes before the AI model. Geotab.

Contáctanos para un asesoría:

+52 56 5100 8613 admmarketing@buromc.com

TECNOLOGÍA INTEGRAL PARA EDIFICIOS INTELIGENTES:
ENERGÍA, CIBERSEGURIDAD Y CONECTIVIDAD

Ponencia: 14 Octubre, 2026 | 15:00 - 15:50 | World Trade Center, CDMX, México

TecnoEdificios es el evento internacional que ofrece herramientas para una mejor operación y administración de todo tipo de edificaciones así como espacios de aproximación a las tecnologías que hacen posible mejorar la calidad de vida de los usuarios y la eficiencia de los edificios.



En un entorno donde los edificios modernos exigen infraestructura cada vez más inteligente y resiliente, esta ponencia presenta una visión integral de las tecnologías que hacen posible su operación segura y eficiente. Abordaremos soluciones de energía, incluyendo sistemas UPS, regulación de voltajes y enfriamiento, pilares para garantizar la continuidad operativa de cualquier edificación.

Exploraremos también el papel del SOC (Security Operations Center) en el monitoreo continuo de ciberseguridad y del NOC (Network Operations Center) enfocado en la vigilancia de infraestructura desde la perspectiva de Tecnología Operativa (OT), dos capas esenciales para proteger los activos digitales y físicos de un edificio inteligente.

Finalmente, presentaremos Field Services 2.0, con énfasis en cableado estructurado y sistemas de CCTV con elementos de IA para la prevención de riesgos, como base de la "domótica" que hoy demandan los edificios actuales.

Elías Cedillo
CEO y Fundador GrupoBeIT

DESAYUNO PARA LÍDERES EN LA INDUSTRIA FARMACÉUTICA





Gracias por acompañarnos en nuestro desayuno ejecutivo Protección de Datos: Estrategia Integral de Ciberseguridad.

Apreciamos la oportunidad de compartir ideas y perspectivas con líderes que entienden que la ciberseguridad de la información es un habilitador estratégico del negocio.

El siguiente paso es transformar la conversación en acción. Te invitamos a agendar una sesión con nuestros especialistas y descubrir cómo fortalecer la protección de sus datos críticos.

El pasado 26 de agosto tuvimos la oportunidad de compartir con líderes de la industria farmacéutica **los retos actuales de la industria de la salud:**

- Retos y novedades de cumplimiento regulatorio para el sector
- Ciberseguridad y Protección de datos para un plan con enfoque especial en compliance



AI in the Fast Lane Roadshow México.

8 de septiembre | 09:30 am | JW Marriot Polanco

¿Cómo aprovechar todo el poder de la IA sin exponer tu organización?

Súmate a nuestro encuentro junto a expertos de Netskope y aprende a integrar la IA en tu negocio de manera segura y estratégica.

Durante la sesión abordaremos desafíos clave como:

- **La adopción de la IA se ha adelantado a la gobernanza de seguridad**
- **Los gastos aumentan, pero la confianza disminuye**
- **Los agentes actúan sin controles**
- **La mayor parte de la actividad de la IA pasa desapercibida para los sistemas de seguridad**

Speakers



Bob Gilbert
VP, Security Cloud GTM Strategy and Chief Evangelist
Netskope



Alain Karioty
Sales Vice President
Netskope



Melody Nouri
Senior Product Marketing Manager
Netskope



Nohemi Trejo
Sales Director México
Netskope



Israel Gutiérrez
CISO
Gentera & Compartamos

REGISTRARME AHORA