Lutech se convierte en el primer Centro de Excelencia de ServiceNow en la región EMEA Sur

El Centro de Excelencia incorpora las últimas innovaciones de la plataforma a los procesos de los clientes, desde la IA agéntica hasta la hiperautomatización, con experiencia certificada y plazos de entrega más rápidos.

Milán, 16 de noviembre de 2026 – Lutech, compañía europea líder en servicios y soluciones digitales y de inteligencia artificial, y ServiceNow Elite Partner, anuncian la creación de su Centro de Excelencia (CoE) de ServiceNow, el primero de la región EMEA Sur, que abarca Oriente Medio y el sur de Europa (Italia, Francia, Iberia, Grecia e Israel). La iniciativa se ha creado para ayudar a las organizaciones a incorporar la plataforma y sus novedades más avanzadas a los procesos cotidianos: desde la gestión de solicitudes de TI hasta la atención al cliente y la experiencia del empleado.

En las grandes organizaciones, el trabajo se distribuye entre decenas de funciones, sedes y sistemas, y cada traspaso entre áreas puede poner en riesgo los plazos, la claridad de las responsabilidades y la visibilidad. ServiceNow ofrece un punto único de orquestación para estos procesos y permite que las solicitudes de soporte de TI, la incorporación de nuevos empleados y la gestión de las consultas de los clientes sigan un mismo flujo, con funciones claras, reglas compartidas y una visión única de lo que sucede, incluso cuando intervienen varios departamentos y sistemas existentes. Además, gracias a la IA agéntica y a la automatización, la plataforma se hace cargo de muchas tareas repetitivas, lo que permite a las personas centrarse en actividades de mayor valor y en decisiones que requieren criterio.

A esta escala, el valor de una plataforma depende de su adopción, de cuántas funciones y personas la utilizan realmente en sus procesos y de la rapidez con que las nuevas funcionalidades llegan a su destino. Una funcionalidad disponible pero no adoptada sigue siendo una oportunidad sin aprovechar. El Centro de Excelencia de Lutech se ha creado para cerrar esta brecha. En contacto directo con ServiceNow, el CoE sigue de cerca la evolución de la plataforma y prueba sus nuevas funcionalidades para ayudar a los clientes a determinar cuáles son relevantes para su negocio e incorporarlas mientras aún les proporcionan una ventaja. Las actividades previstas se centrarán especialmente en materia de IA agéntica y en proyectos de CRM.

"*Con el Centro de Excelencia de ServiceNow, Lutech se posiciona como un socio de referencia para las empresas que quieren incorporar directamente a sus procesos de negocio las innovaciones de la plataforma, aprovechando conocimientos especializados, inteligencia artificial y metodologías orientadas a generar valor de forma rápida y medible*", afirma Giorgio Ancona, Chief Delivery Officer de Lutech y Presidente del Grupo Lutech en España.

"*ServiceNow está encantada de ampliar la valiosa colaboración con Lutech en el sur de Europa mediante este Centro de Excelencia, el primero de su clase, para ofrecer a nuestros clientes comunes conocimientos especializados en profundidad sobre inteligencia artificial, seguridad y CRM, así como experiencia local adaptada a sus necesidades*", afirma Samih Moussly, vicepresidente de Área de Partners y Canales de ServiceNow para el sur de Europa, Oriente Medio y África.

El CoE cuenta con un equipo dedicado de profesionales certificados especializado en procesos que abarcan varias funciones y en la integración de la plataforma con el ecosistema de aplicaciones que ya utiliza la empresa, desde los sistemas de gestión

empresarial hasta los de gestión de las relaciones con los clientes. Es aquí donde se marca la diferencia para las grandes corporaciones, porque una solicitud de un cliente que involucra a varios departamentos como atención al cliente, TI y operaciones, o la incorporación de una nueva persona que implica a recursos humanos, sistemas y seguridad, solo funcionan si los sistemas realmente se comunican entre sí y se comparten las reglas de gobernanza. Las metodologías ágiles y los recursos preconfigurados permiten iniciar los proyectos sobre bases ya consolidadas, reducir los plazos de entrega y limitar los riesgos.

El CoE combina la presencia local, con su conocimiento del contexto y las necesidades de las empresas, con la visión global de ServiceNow. Con esta iniciativa, Lutech refuerza su oferta en la plataforma y su capacidad para acompañar a las empresas en proyectos de transformación de gran impacto.

###

Contactos para prensa:

Alice Di Prisco
+39-333-429-5792
alice.diprisco@lutech.it

Sara Antonelli
+39-338-615-2813
sara.antonelli@lutech.it

Víctor López
+34-630-085-837
victor.lopez@omc.com

Sobre Grupo Lutech

Lutech Group, líder en Italia y referente europeo en tecnologías digitales e inteligencia artificial, diseña, desarrolla y gestiona soluciones para la transformación digital, la innovación y el crecimiento de empresas e instituciones, apoyándose en un profundo conocimiento de los procesos específicos de cada sector.
Con 6.000 profesionales y un volumen de negocio de 1.000 millones de euros, Lutech Group lidera el cambio a través de un enfoque en el que la consultoría de negocio, la ejecución y la gobernanza maximizan los resultados empresariales, ofreciendo una propuesta completa e integrada.
Lutech amplía y actualiza su cartera de soluciones y servicios a través de adquisiciones estratégicas e inversiones continuas en las personas, las plataformas y los mercados geográficos.
Para más información, visita el sitio www.lutech.group.