

Laura Graells

Program Manager · ITSM i governança de la IA

Enginyera tècnica en informàtica · PMP (2012) · ITIL 4 · ServiceNow CSA

Català, castellà, anglès i francès

info@iaetica.cat · [linkedin.com/in/lauragraells](https://www.linkedin.com/in/lauragraells) · iaetica.cat/portfoli

ARA MATEIX

Program Manager a Keywords Studios des del 2021, en remot, amb equips a Europa, Amèrica del Nord i APAC. Direcció del desplegament global de ServiceNow —ITSM, ITOM i Security Incident Response— i, posteriorment, aprofundiment en ITSM des de dins de la plataforma.

La part d'IA: aplicació de Predictive Intelligence a la categorització d'incidents, i avaluació d'assistents i agents d'IA en entorn controlat abans de portar-los a producció — és a dir, avaluar i documentar abans de desplegar.

Especialització en governança i compliment d'IA: AI Act i RGPD aplicats a projectes reals.

TRAJECTÒRIA

Keywords Studios

2021 – actualitat

Program Manager del desplegament global de ServiceNow —ITSM, ITOM i Security Incident Response— a Europa, Amèrica del Nord i APAC: migració des de les eines anteriors, gestió de proveïdors i integracions, lliurament per fases i formació dels equips. Des del 2023, especialització en ITSM des de dins de la plataforma, amb Predictive Intelligence per a la categorització d'incidents i avaluació d'assistents i agents d'IA en entorn controlat abans de producció. [PENDENT: nº d'usuaris] · [PENDENT: països o regions] · [PENDENT: eines migrades] · [PENDENT: KPI d'adopció o resolució]

Eines de plataforma: Flow Designer, Business Rules, UI Policies i Service Catalog.

Agromillora Group

2019 – 2021

Corporate IT Program / Project Manager. Desplegament de Siemens SIMATIC IT MES integrat amb l'ERP, i estandardització de processos entre filials.

Grupo Julià

2016 – 2018

Senior Project Manager. Programa de transport d'empleats per a SEAT amb tecnologia embarcada: 61 línies i tres torns diaris.

ANV

2015 – 2016

IT Project Manager. Creació de la PMO del departament de TI: governança, metodologia i seguiment de cartera.

Soler & Palau Ventilation Group

2012 – 2015

Project Manager i Senior Business Analyst. Automatització de processos amb BPM i desplegament de Microsoft Dynamics ERP.

Centro Médico Teknon

2006 – 2011

Business Analyst. Projectes clínics i administratius sota acreditació Joint Commission (JCI/JCAHO).

IAètica — iniciativa pròpia

2026 – actualitat

IA aplicada a processos administratius a petita escala, material de formació sobre l'article 4 de l'AI Act, i una columna setmanal sobre ètica i legislació de la IA.

COMPETÈNCIES

Direcció de programes i cartera Governança i compliment d'IA (AI Act, RGPD)

Avaluació d'eines d'IA abans de producció Creació i governança de PMO Línia base i anàlisi de desviacions

Valor guanyat Gestió de riscos i dependències Interlocutors a Europa, Amèrica del Nord i APAC

Gestió de proveïdors i contractes ITSM i ITIL 4 ServiceNow BPM, MES i ERP

Reporting, KPIs i quadres de comandament Agile i Scrum Gestió del canvi i formació

FORMACIÓ

Enginyeria Tècnica en Informàtica de Gestió — Universitat Oberta de Catalunya, 2003–2008

Màster en Indústria 4.0 — UNIR, 2020–2022

Màster en Direcció de Projectes — La Salle Barcelona, 2011–2012

CERTIFICACIONS

ServiceNow Certified System Administrator (CSA)

ITIL 4 Foundation

Scrum Master — Scrum Alliance

PMP — Project Management Institute, 2012

EN CURS

ServiceNow CIS-Data Foundations — previsió: novembre de 2026

PMI-CPMAI — Project Management Institute · previsió: desembre de 2026

Màster en Intel·ligència Artificial — Universidad Isabel I · previsió: gener de 2027

IDIOMES

Català i castellà nadius. Anglès i francès de nivell professional complet.