Laura Graells

Program Manager · Pont entre usuari i negoci · 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 · iaetica.cat/portfoli

ARA MATEIX

Program Manager a Keywords Studios des del 2021, en remot, amb equips a Europa, les Amèriques 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, les Amèriques 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. Al voltant de 15.000 usuaris, a les Amèriques, la UE i APAC, amb migració des de diverses eines anteriors.
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, les Amèriques 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.