

Intelligent Service Management



Gestión de Servicios de TI de clase empresarial sin los costos de clase empresarial

Intelligent Service Management es una completa y robusta suite para la gestión de servicios, simple, asequible y ayudada por Luma™ - el Agente de Soporte Virtual con Inteligencia Artificial. La solución reduce los esfuerzos de soporte y mejora la experiencia del usuario final. Con la ayuda de configuraciones sin código y automatizaciones del servicio con un simple arrastrar y soltar, personalizaciones fáciles y administración mínima.

Luma es una interfaz conversacional basada en inteligencia artificial, entiende la intención de un usuario, garantizando que los requerimientos sean procesados, minimiza las excepciones al proceso y armoniza la

comunicación entre los usuarios finales y los analistas. De esta manera todos los nueve procesos ITIL soportados maximizan la productividad y el rendimiento y garantizan un excelente soporte.

Suporte Inteligente y Rentable

Si está buscando una solución completa de Gestión de Servicios de TI (ITSM), nuestra solución se adapta a sus necesidades y a su presupuesto. La creación de tickets basados en la IA, la administración mínima y los precios simplificados hacen que ISM sea asequible y esté disponible para organizaciones de todos los tamaños.

PRINCIPALES BENEFICIOS

- ✓ Avanzar en la satisfacción del cliente y los tiempos de resolución de los tickets.
- ✓ IA impulsando la creación de tickets con una clasificación y enrutamiento más preciso.
- ✓ Mejoras en la eficiencia operativa a través de seguimientos automáticos y encuestas de satisfacción a los usuarios.
- ✓ Mejoras en las resoluciones de primer contacto o cero contacto a través de la interfaz conversacional.
- ✓ Administración mínima del sistema, sin código, y con construcción de flujos de trabajo con arrastrar y soltar.
- ✓ Conectores de fábrica, para miles de aplicaciones y fuentes de datos.
- ✓ Puesta en marcha en días, con flujos de trabajo ITIL automatizados y listos para usar.

Seguro, Escalable y Confiable

Hospeda en la nube y entregada como un servicio, nuestra arquitectura e infraestructura distribuida globalmente, se adapta fácilmente para cumplir con su volumen de tiquetes y las actividades de soporte. Actualizamos constantemente la infraestructura y la solución con las últimas medidas de seguridad para mantener todos los datos seguros.



CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO

- Gestión de Incidentes y Problemas
- Gestión de Cambios
- Gestión de Conocimiento
- Gestión de Solicitudes
- Catálogo de Servicios
- Gestión de Configuración y Activos del Servicio (CMDB/SACM)
- Descubrimiento de Activos
- Gestión de Proyectos
- Búsquedas Globales
- Reportes Avanzados y Analíticos
- Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA)
- Configuración sin-codificación.
- Interfaz de usuario, administrador y analista multilinguaje
- Documentación multilinguaje
- Acceso multicanal

Estas medidas aseguran que su organización y sus clientes tengan interacciones seguras, accesibles y responsivas de su implementación dedicada de Intelligent Service Management.

Contáctenos hoy para solicitar una demo en: serviceaide.com



AUTOMATIZACIÓN INTELIGENTE

Luma™– El Agente de Soporte Virtual con Inteligencia Artificial

Luma moderniza y súper mejora la gestión de servicios con inteligencia artificial, pues fue diseñada especialmente para abordar los problemas de tickets incomprensibles y/o de baja satisfacción por parte de usuarios y analistas. El procesamiento de lenguaje natural y la interfaz conversacional de Luma orienta a los usuarios a describir sus incidentes y solicitudes de forma más precisa, entregando requerimientos listos para ser tratados y mejorando el autoservicio.

Reduce drásticamente la necesidad de los analistas de analizar los tiquetes y solicitar informaciones adicionales a los usuarios y dejarlos en espera de más información. Luma interpreta la intención del usuario con casi 100% de precisión, asegurando categorizaciones y asignaciones de tiquetes correctos, eliminando desviaciones y reasignaciones innecesarias.