

# Luma™—El Agente de Soporte Virtual con Inteligencia Artificial



Luma ofrece asistencia inteligente para crear una experiencia de soporte más productiva y satisfactoria para los usuarios y analistas.

**Como agente de soporte virtual, Luma es parte integral de nuestra solución Intelligent Service Management. La interfaz conversacional de Luma guía a los usuarios a solicitudes procesables y a un mejor autoservicio. También alivia la carga de los analistas de hacer el triage y perseguir a los usuarios para obtener más información.**

Luma interpreta la intención del usuario con una precisión cercana al 100%, garantizando clasificaciones y asignaciones más exactas, lo cual elimina las devoluciones de llamadas y reasignaciones innecesarias. Diseñada específicamente para abordar los problemas de tickets incomprensibles y/o

de baja satisfacción por parte de los usuarios y analistas.

- Los usuarios pueden solicitar servicios, usando sus propias palabras y las propias herramientas chat con las que estén familiarizados.
- La satisfacción y confianza es incrementada por una disponibilidad del servicio 7x24, una asistencia inteligente y mejores respuestas.
- Mejora la eficiencia operativa del Service Desk a partir de una categorización más exacta, con cierre automatizado y menos necesidades de triage.
- Analistas y usuarios colaboran para mejorar su experiencia.

## PRINCIPALES BENEFICIOS

- ✓ Reducción de costos por ticket
- ✓ Reducción del tiempo medio de resolución (MTTR)
- ✓ Servicio 7x24
- ✓ Aumento de la satisfacción del cliente
- ✓ Aumento de la satisfacción del trabajo realizado
- ✓ Eliminación de la devolución de llamada innecesaria
- ✓ Reducción del re direccionamiento de tickets
- ✓ Automatización de la confirmación de cierre de tickets
- ✓ Automatización de las encuestas de satisfacción del cliente
- ✓ Generación de nuevas oportunidades de automatización.

## Agilice la creación de tickets listos para ser atendidos

Resolver el problema de la industria en relación a la gestión de tickets incompletos e imprecisos es cosa seria. Los tickets que no sabemos cómo atenderlos o direccionarlos son uno de los principales factores de frustración e ineficiencia operativa.

Luma resuelve este problema usando procesamiento de lenguaje natural, que de forma inteligente y paciente guía a los usuarios para describir de manera precisa sus incidentes y solicitudes, resultando en tickets entendibles para darles atención.

Luma aprende continuamente cómo mejorar la captura de las intenciones de los usuarios, buscando mejorar aún más esta interacción. Si Luma no entiende lo que el usuario necesita, agiliza la transferencia del ticket a un analista de soporte correcto.

**Contáctenos hoy para solicitar una demo en:**  
[serviceaide.com](https://serviceaide.com)



### CREE UN SERVICE DESK EFICIENTE

Luma viene con cientos de tipos de tickets de fábrica, con lo cual ponerlo en marcha en algunos días es fácil. Luma se construye sobre un catálogo de servicios existentes y automatizado, integrando todo en una conversación eficiente. Serviceaide garantiza una administración sencilla, dando todo el apoyo y mejora continua a Luma, así como lo hacemos con todos nuestros productos. Enriquecer Luma con características personalizadas, llamadas habilidades o skills, también es fácil y no requiere ninguna codificación o experiencia con Inteligencia Artificial.



### OBTENGA UNA AYUDA COMPLETA CON IA

Luma es soportado 7x24 por el equipo de Serviceaide, que cuenta con años de experiencia en ITSM y IA. Los clientes de Luma obtendrán un soporte de punta a punta en su despliegue, sin necesidad de sistemas intermedios o integraciones adicionales.



### REDUZCA EN UN 30% EL TIEMPO DEL ANALISTA

Luma interactúa y crea los tickets completos y categorizados con precisión, reduciendo drásticamente la necesidad de los analistas de hacer aclaraciones o solicitar información adicional a los usuarios.



### AUTOMATIZACIÓN INTELIGENTE

El seguimiento y la confirmación automática para el cierre que Luma realiza permite automatizar el cierre de los tickets sin que tengan que buscar a los usuarios para que confirmen si el ticket fue resuelto con éxito.