


Mejore el autoservicio con la plataforma conversacional de  
Inteligencia Artificial

## LUMA facilita la asistencia al cliente y las operaciones de servicios de TI

El Agente Virtual LUMA de Serviceaide, agiliza y facilita el servicio y la atención tecnológica, haciendo uso del conocimiento a través de su interfaz conversacional, sus habilidades reutilizables y sus tareas automatizadas, guiando y garantizando a los usuarios un horario ampliado con continuidad y autoservicio.

 serviceaide®

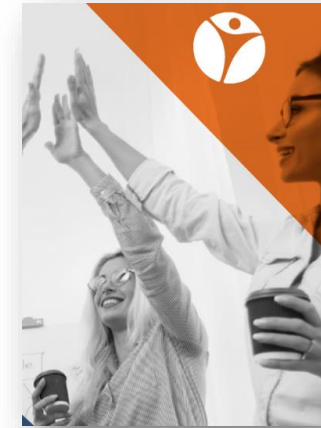
# Gestión de servicios y atención potenciadas por la IA

 serviceaide®

## ¿QUIÉNES SOMOS?

Somos una organización venezolana, que se expande hacia el área de América Latina, Centroamérica y EE.UU., dedicada desde hace 16 años a orientar y ayudar a nuestros clientes en la transformación de su modo de operar y de hacer negocios.

Para ello, utilizamos Herramientas Tecnológicas Digitales de alta generación, como piezas claves para llevar sus relaciones comerciales a otro nivel.



## INTEGRACIÓN Y AGILIDAD



Identificamos la solución que mejor se adapte a su necesidad de negocio, analizando su entorno y realidades particulares.



Implementamos soluciones tecnológicas para ayudar al logro de sus objetivos de empresa.



Permanecemos a su lado en todo el proceso de implementación y puesta en marcha.



Mantenemos un monitoreo constante para brindarle una mejora continua en sus operaciones.



# IA , Agente Virtual y Automatización

## ¿QUÉ ES SERVICEAIDE?

Es una plataforma de administración de servicios asequibles, que cuenta con la asistencia de LUMA™ en el **Soporte Virtual de Inteligencia Artificial**.

ServiceAide es una solución escalable de **centro de atención y gestión de servicios que ayuda a facilitar la asistencia al cliente y las operaciones de servicios de TI** para la venta comercial o las necesidades exclusivas de los departamentos internos.

Las organizaciones pueden **crear y operar sus propias soluciones configurando ajustes y personalizando flujos de trabajo**, lo que elimina la necesidad de desarrollar código.

Los usuarios pueden hacer un **seguimiento, administrar y asignar analistas de asistencia** dedicados y proporcionar servicios a la medida de cada cliente.



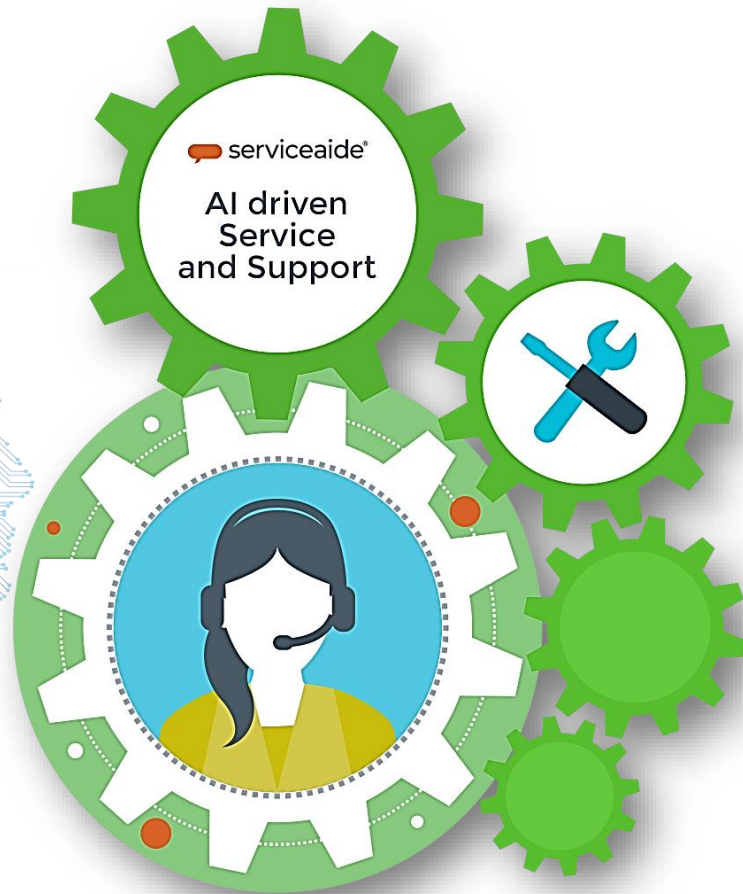
## ALIADO CONECTADO



Líder en servicio y soporte inteligente, con una plataforma de administración de servicios sólida y completa, basada en su **asistencia virtual de inteligencia artificial, con configuración sin código y automatización, que proporcionar un autoservicio mejorado.**

Serviceaide transforma el servicio a través de conversaciones laborales digitales, automatización y conocimiento.

## Plataforma Digital Serviceaide



## Agente Virtual

### LUMA™

El agente virtual con Inteligencia Artificial

**LUMA™** Virtual Agent (VA), es un agente virtual, que **se integra a la perfección** a una amplia variedad de soluciones, brindando mejores experiencias de servicio.

**LUMA™** es el único agente virtual que **combina el servicio y el soporte** impulsados por IA con la automatización y el conocimiento.

Un agente virtual unido al repositorio de conocimientos magnificará el poder del **autoservicio** y aumentará la **satisfacción del usuario final**.

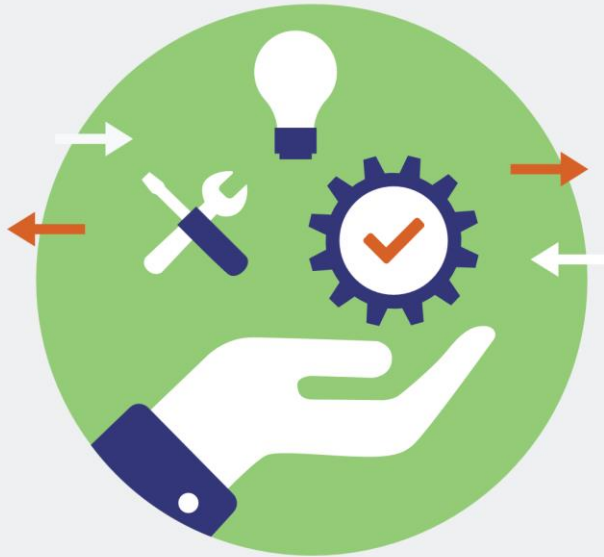
## LUMA™



### Características más relevantes de la Solución:

- La integración con su **habilitador de mesa de servicio no requiere mayores actualizaciones** ni cambios costosos en su implementación de SDM.
- **LUMA™ VA, se integra a la perfección con las infraestructuras y procesos de servicio y soporte existentes.** Incluyendo BMC Remedy, CA Service Desk Manager, Cherwell, ConnectWise, EasyVista, FreshService, Ivanti, Jira, Kaseya, ServiceNow, Serviceaide Intelligent Service Management y Solarwinds Web Help Desk.
- **Admite la integración con múltiples canales de comunicación,** incluidos MS Teams, Slack, Google, WhatsApp, WeChat y FB Messenger.
- **Mejora el autoservicio,** gracias a su interfaz conversacional que guía a los usuarios a solicitudes procesables
- **Elimina las ambigüedades de las solicitudes** de servicio y conocimiento.

## LUMA™ para CA SERVICE DESK MANAGER



LUMA™ se integra a la perfección a una amplia variedad de soluciones, brindando mejores experiencias de servicio.

### Características más relevantes de la Solución:

- **No requiere actualizaciones** del sistema ni cambios costosos en su implementación de SDM.
- Se basa en SOAP-based y RESTful Web Service API que **permite implementaciones recientes** de CA's ITSM Suite, **así como versiones anteriores** de CA Service Desk Manager.



## LUMA™ para CA SERVICE DESK MANAGER

The screenshot displays the CA Service Desk Manager interface. On the left, there is a 'Scoreboard' for 09/17/2018 11:52 am with an 'Update Counts' button. Below it is a navigation menu with categories like 'My Queue', 'Incidents', 'Assigned', 'Unassigned', 'All (61)', 'High Priority (1)', 'Medium Priority (0)', 'Low Priority (60)', 'Problems', 'Requests', 'Change Orders', 'Issues', 'CMDB', and 'Knowledge Documents'. The main area shows an 'Incident List' table with columns for Incident #, Summary, Priority, Category, Status, Assigned To, and Projected Violation. The table contains 15 rows of incident data.

Incident #	Summary	Priority	Category	Status	Assigned To	Projected Violation
474	report an incident with a printer	5	IT Services.Hardware.Issue	Open		
465	report an incident with a printer	5	IT Services.Hardware.Issue	Open		
445	report an incident with a printer	5	IT Services.Hardware.Issue	Open		
443	Report an issue with VPN	4	Infrastructure Services.Network.VPN.Issue	In Progress		
342	Falla en Tablet	5		Open		
338	Falla en Tablet	5		Open		
337	Falla en Tablet	5		Open		
336	Nuevo incidente	5		Open		
335	Falla en Tablet	5		Open		
329		None		Open		
324		None		Open		
323		None		Open		
321		None		Open		
319		None		Open		
318		None		Open		

### Construido para la seguridad:

- Proporciona mecanismos para establecer un **acceso seguro**, entre las instancias de agente virtual LUMA™ VA y las implementaciones de administrador de escritorio de servicio.
- Aprovecha el modelo de seguridad SDM para **controlar el acceso a datos y el nivel de permisos** para las interacciones realizadas a través de canales conversacionales.
- **Las reglas de seguridad** que establece en SDM se aplican cuando los constituyentes usan LUMA™ VA para acceder a la información del ticket, buscar documentos de conocimiento o enviar solicitudes.

# LUMA™ para CA SERVICE DESK MANAGER

The screenshot displays the CA Service Desk Manager interface. At the top, there are navigation tabs for 'WORKSPACES', 'REPORTS', 'MANAGE', and 'LEARN'. Below this is a 'Ticket Center' section with a search bar and a dropdown menu for '300-5 : Incident'. The main content area shows the details of a ticket, including the requester's name (Hayes, Joe), phone number, email, and organization. The description of the ticket is: 'The Internal Web Server is running slowly.' Below the description, there is a 'Details' section with a text area containing: 'While working with the internal web server, page refreshes were slow. I logged onto the system and saw that the CPU is 100% utilized for some reason'. On the right side, there is a 'Service Level' section with fields for 'Due by: 05/17/20', 'SLA Violator', and 'Resolve By: 05/17/20'. Below that is a 'Summary' section with fields for 'Created', 'Modified', 'Owner', 'Phase', 'Status', 'Reason Code', 'Total Time', and 'Recent Activity'. A 'Workflow' dropdown menu is open, showing options like 'Scratchpad - Close Incident', 'Accept New Incident', 'Create Task', 'Create Task from Template', 'Create New', 'Copy to New', 'Save', 'Save & Exit', 'Send Mail', and 'Print'. A tooltip is visible over the 'Accept New Incident' option, stating: 'Take this action to take ownership of this Incident. The requestor will receive an email.'

## Habilidades que incluye:

- Ofrece respuestas a problemas comunes.
- Crea y clasifica tickets procesables.
- Completa las solicitudes de catálogo.
- Transfiere interacciones para apoyar analistas cuando sea necesario.
- Programa llamadas de soporte cuando sea necesario.
- Automatiza el seguimiento.
- **LUMA™ VA Skill Builder**, permite la creación de habilidades adicionales, la administración de agentes virtuales, la implementación en canales adicionales y otras **funciones administrativas**.

# LUMA™ para CA SERVICE DESK MANAGER

The screenshot displays the CA Service Desk Manager interface for incident 474. The interface includes a menu bar (File, View, Activities, Actions, Search, Reports, Window, Help) and a toolbar with buttons for Edit, Create Change Order, Create Problem, and Quick Profile. The main content area shows the following details:

Requester	Affected End User	Incident Area	Status	Priority	Active?
	Laufmann, Ken	IT Services.Hardware.Issue	Open	5	YES

**Detail**

Reported By	Assignee	Group	Affected Service
Laufmann, Ken			
Urgency	Impact	Major Incident	Configuration Item
Medium	5-One person	No	
Problem	Symptom	Resolution Code	Resolution Method
Call Back Date/Time	Change	Caused by Change Order	External System Ticket
Luma Custom Country	Luma Custom text		Luma Custom date

**Summary Information**

Summary	Total Activity Time		
report an incident with a printer	00 00 00		
Description	Created via		
Report a printer issue using luma	RESTWEBSVC		
Open Date/Time	Last Modified	Resolve Date/Time	Close Date/Time
09/17/2018 11:47 am	09/17/2018 11:47 am		

Navigation tabs: 1. Additional Information, 2. Logs, 3. Knowledge Management, 4. Relationships

Sub-tabs: 1. PROPERTIES, 2. ATTACHMENTS, 3. SERVICE TYPE, 4. OUTAGE

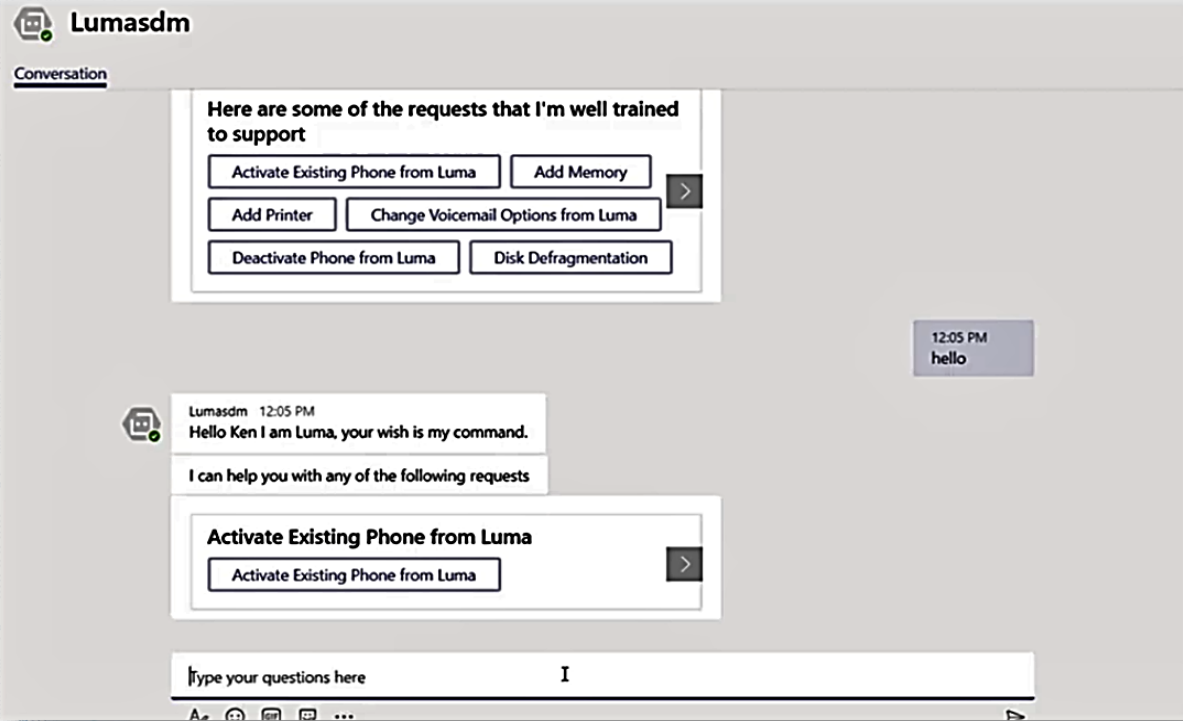
Properties table:

Name	Value	Examples

## Beneficios tangibles:

- **Fácil acceso**, a través de aplicaciones de mensajería, **LUMA™ VA** permite que la información fluya sin necesidad de iniciar una aplicación, abrir un navegador web o hacer una llamada telefónica.
- **Autoservicio real**, con la automatización de la entrega de tickets a través de una conversación; provee resultados inmediatos a los usuarios sin la participación de analistas en hasta un 70% de sus tickets.
- **Utiliza preguntas frecuentes (FAQ)**, captura la información requerida, categorizando y priorizando de forma automática el enrutamiento de tickets. De esta forma, elimina errores, así como información inexacta, proveniente de correos electrónicos.

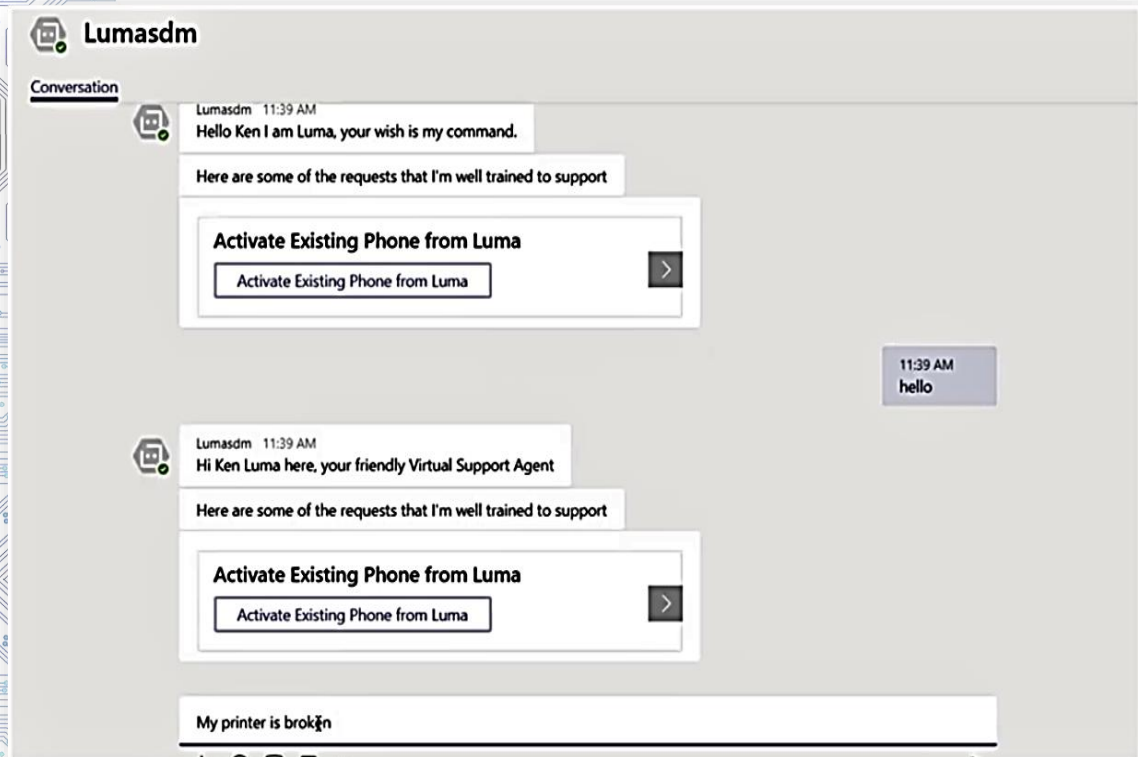
## LUMA™ para CA SERVICE DESK MANAGER



### Beneficios tangibles:

- **Permite integrarse a sistemas** como PBX o IVR, a través de la capacidad de **LUMA™ IVR** de reconocimiento de voz interactivo, convirtiéndolos en **agentes virtuales inteligentes que simplifican y automatizan la resolución de solicitudes de servicio** de clientes y usuarios finales.
- **LUMA™ VA puede acceder a su conocimiento** en cualquier lugar, haciéndolo disponible y procesable.
- **Toma de decisiones mejorada**, habilitando nuevas capacidades para elegir mejores alternativas con la información adicional recabada.

## LUMA™ para CA SERVICE DESK MANAGER



### Beneficios tangibles:

- **Automatiza los servicios de solicitudes de los usuarios,** restablecimiento de contraseñas, agrega una cuenta o proporciona una máquina virtual sin necesidad de intervención humana. Su amplio inventario de conectores es capaz de cubrir las infraestructuras de TI más habituales.
- **Su administración mejorada con más de 30 nuevas herramientas e interfaz de usuario** es más fácil de usar, permite nuevas sugerencias y automatizar las alertas.

## INTELLIGENT SERVICE MANAGEMENT



Esta Solución abarca desde el soporte al Cliente, orientado a la Mesa de Ayuda, hasta la Gestión de Servicios completa, incluida la Gestión de Servicios de TI (ITSM).

Gestión inteligente de servicios, para una mejor experiencia de El Cliente.

**Administrador de aplicaciones.** Se puede configurar la instancia de la aplicación según las necesidades de la organización.

**Gestión de proyectos de TI.** Permite combinar los procesos de gestión de servicios de TI (ITSM) y los procesos de gestión de proyectos de TI (ITPM).

**Vista de servicios.** La Vista de servicios proporciona a los gestores de las TI acceso a la métrica clave de los servicios de TI de la organización durante un período de tiempo determinado.

## INTELLIGENT SERVICE MANAGEMENT



### Administrador

Como administrador de aplicaciones se puede configurar la instancia de la aplicación, según las necesidades de la organización.



### Analista

Como analista, la función principal consiste en ofrecer soporte a los clientes.



### Biblioteca de Vídeos

Consulte la biblioteca de videos y el portal de capacitación para ver videos instructivos paso a paso.



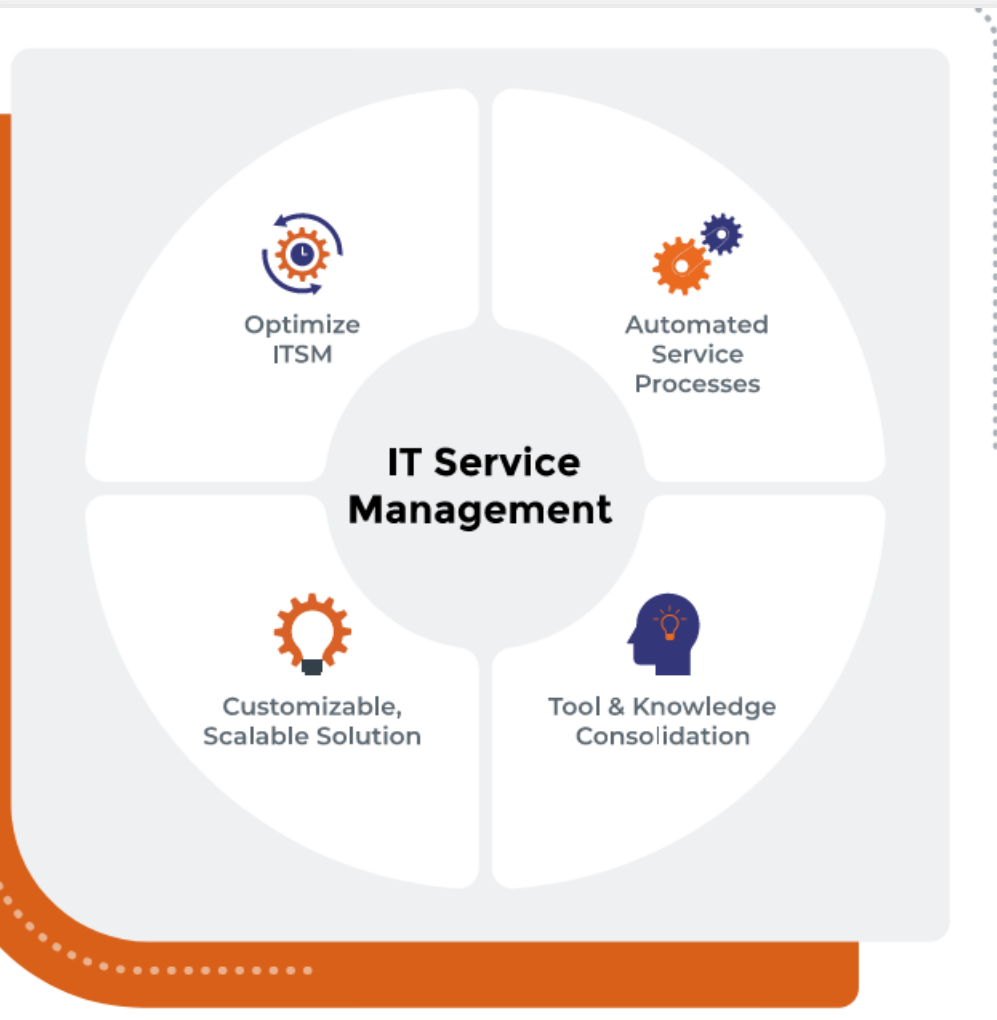
### Usuario de Autoservicio

Como un usuario de autoservicio, se puede utilizar la solución de gestión de servicios, para ponerse en contacto con los servicios de la empresa y los equipos de soporte para sus necesidades de TI.

## INTELLIGENT SERVICE MANAGEMENT

### Características más relevantes de la Solución:

- Administra incidentes.
- Cumple de manera rápida y fácil las solicitudes de servicio.
- Gestiona problemas.
- Posee conocimiento administrativo.
- Contiene catálogo de servicio.
- Gestiona la configuración.
- Gestiona los activos.
- Permite la configuración sin código.
- Posee búsqueda global.
- Gestiona proyectos y el cambio.
- Permite integraciones y es plurilingüe.
- Realiza análisis avanzado de informes.
- Brinda soporte remoto.





## INTELLIGENT SERVICE MANAGEMENT

The screenshot displays the ServiceAide Luma Skills configuration interface. The main content is a table with columns for NAME, IDENTIFIER, DATA TYPE, VALUE, MANDATORY?, and PROMPTS. Below the table is a section for TEXT RESPONSES with a sample message.

NAME	IDENTIFIER	DATA TYPE	VALUE	MANDATORY?	PROMPTS
<input type="checkbox"/> Employee_ID	Employee_ID	TEXT	Enter Value	<input checked="" type="checkbox"/>	Please enter the Emp...
<input type="checkbox"/> Manager's Name	Manager_s_Name	TEXT	Enter Value	<input checked="" type="checkbox"/>	Please enter the nam...
<input type="checkbox"/> Reason	Reason	LIST	Enter Value	<input checked="" type="checkbox"/>	Add Prompt
<input type="checkbox"/> Description	Description	TEXT	Request a replacem	<input type="checkbox"/>	Add Prompt
<input type="checkbox"/> Details	Details	TEXT	Request a replacem	<input type="checkbox"/>	Add Prompt
<input type="checkbox"/> Categorization	Categorization	TEXT	IT Services Security I	<input type="checkbox"/>	Add Prompt
<input type="checkbox"/> Impact	Impact	LIST	Low	<input type="checkbox"/>	Add Prompt
<input type="checkbox"/> Severity	Severity	LIST	Normal	<input type="checkbox"/>	Add Prompt
<input type="checkbox"/> Urgency	Urgency	LIST	Medium	<input type="checkbox"/>	Add Prompt
<input type="checkbox"/> Priority	Priority	LIST	Low	<input type="checkbox"/>	Add Prompt

**TEXT RESPONSES \* i**

Ticket # @resp.data.TicketIdentifier has been created to request a new ID card for @context.Employee\_ID. You will be contacted when it is completed

### Beneficios tangibles:

- Aumenta las resoluciones de cero contactos y primer contacto.
- Permite modificaciones de flujo de trabajo sin código.
- Listo para usar las mejores prácticas de ITIL.
- Brinda servicio individualizado fácil de administrar.
- Permite la visualización del historial de casos de los usuarios finales, desde su sistema CRM.

## NUESTROS CLIENTES



## ¡Conéctate a nosotros! Síguenos por nuestras redes sociales



### **CARACAS, VENEZUELA**

+58 212 4259790

+58 212 2631128

 +58 212 2633737

+58 424 1751505

+58 424 1598325

### **FL 33027, USA**

 +1 (954) 2129580

 [ventas@itbscorp.com](mailto:ventas@itbscorp.com)

