

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®

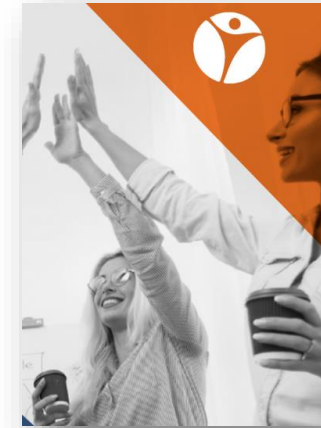
# Gestión de servicios y atención potenciadas por la IA

 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.



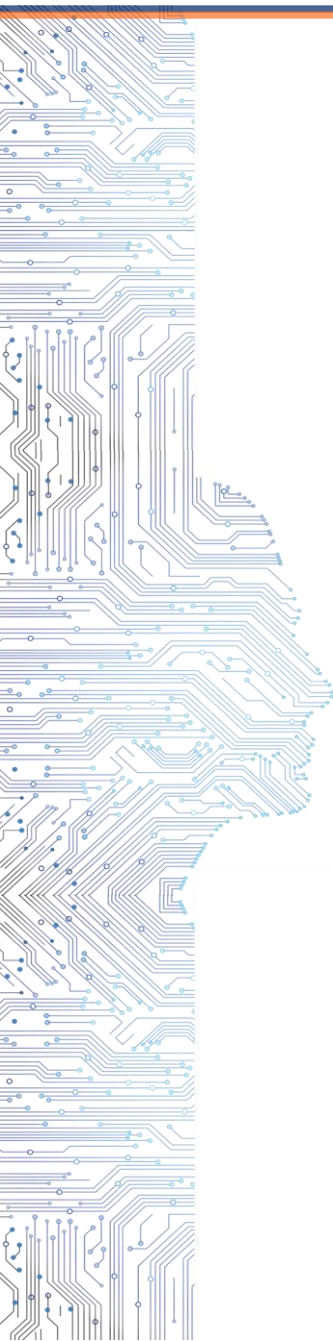
Implementamos soluciones tecnológicas para ayudar al logro de sus objetivos de empresa.



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

Three award badges from Gartner:

- Easiest To Use Enterprise WINTER 2024**
- Easiest To Do Business With Mid-Market WINTER 2024**
- High Performer WINTER 2024**

Two award badges from Gartner:

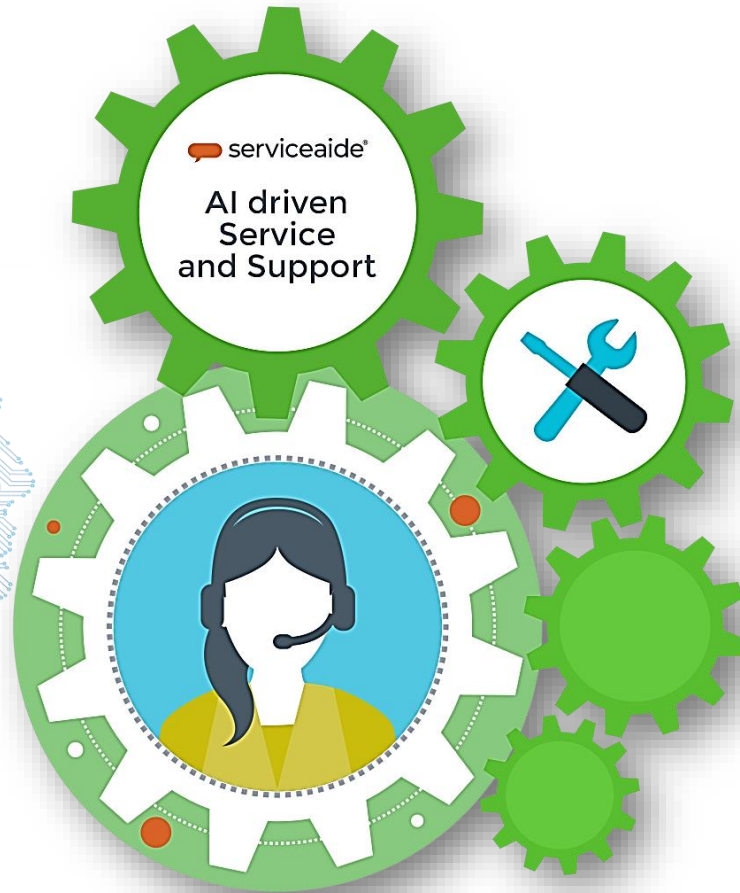
- Users Most Likely To Recommend Enterprise WINTER 2024**
- High Performer Americas WINTER 2024**



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



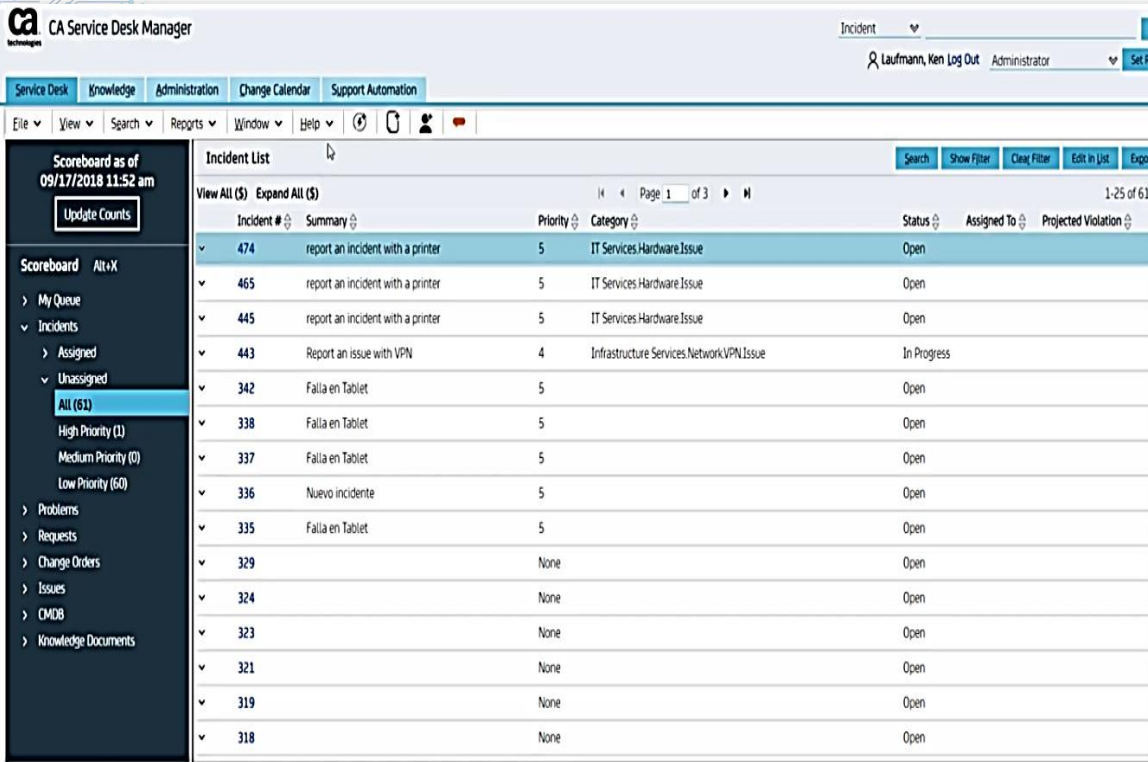
LUMA™ se integra a la perfección a una amplia variedad de soluciones, brindando mejores experiencias de servicio.

### 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



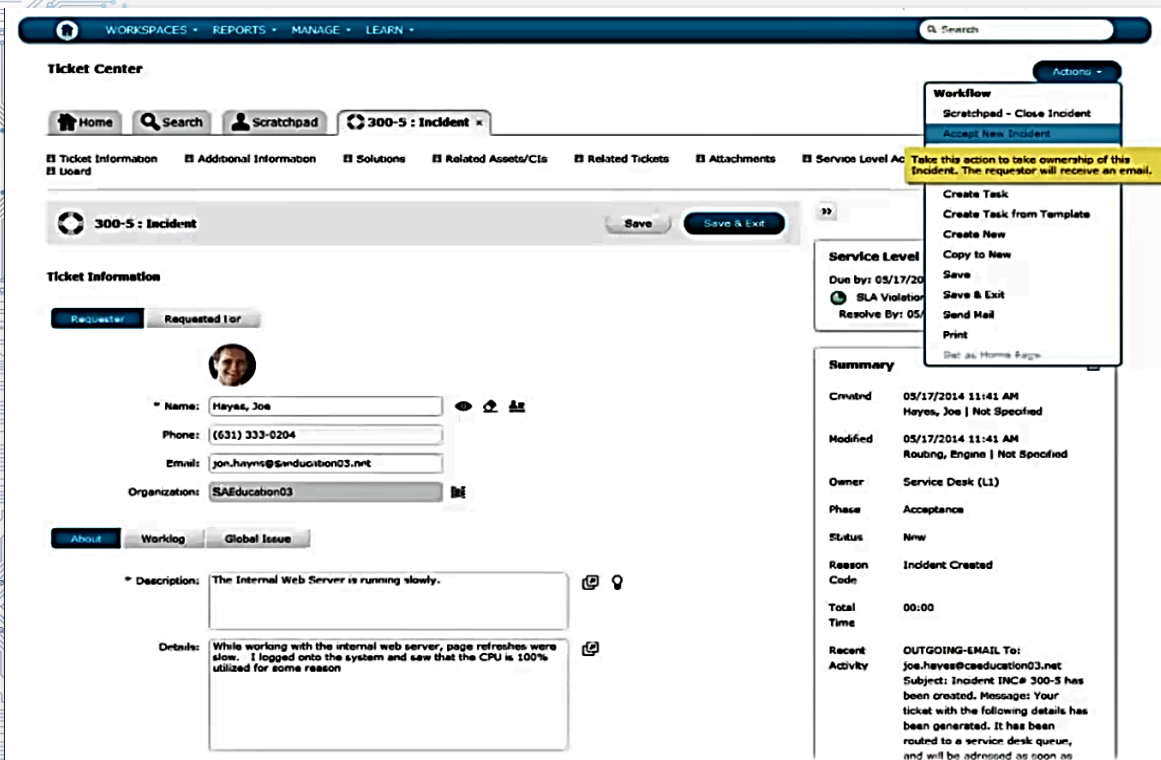
The screenshot displays the CA Service Desk Manager interface. The top navigation bar includes 'Service Desk', 'Knowledge', 'Administration', 'Change Calendar', and 'Support Automation'. The user is identified as 'Lauffmann, Ken Log Out Administrator'. The main content area shows an 'Incident List' with a table of incidents. The table has columns for Incident #, Summary, Priority, Category, Status, Assigned To, and Projected Violation. The left sidebar contains a 'Scoreboard' for 09/17/2018 11:52 am and a navigation menu with options 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'.

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



## 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 search bar. 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

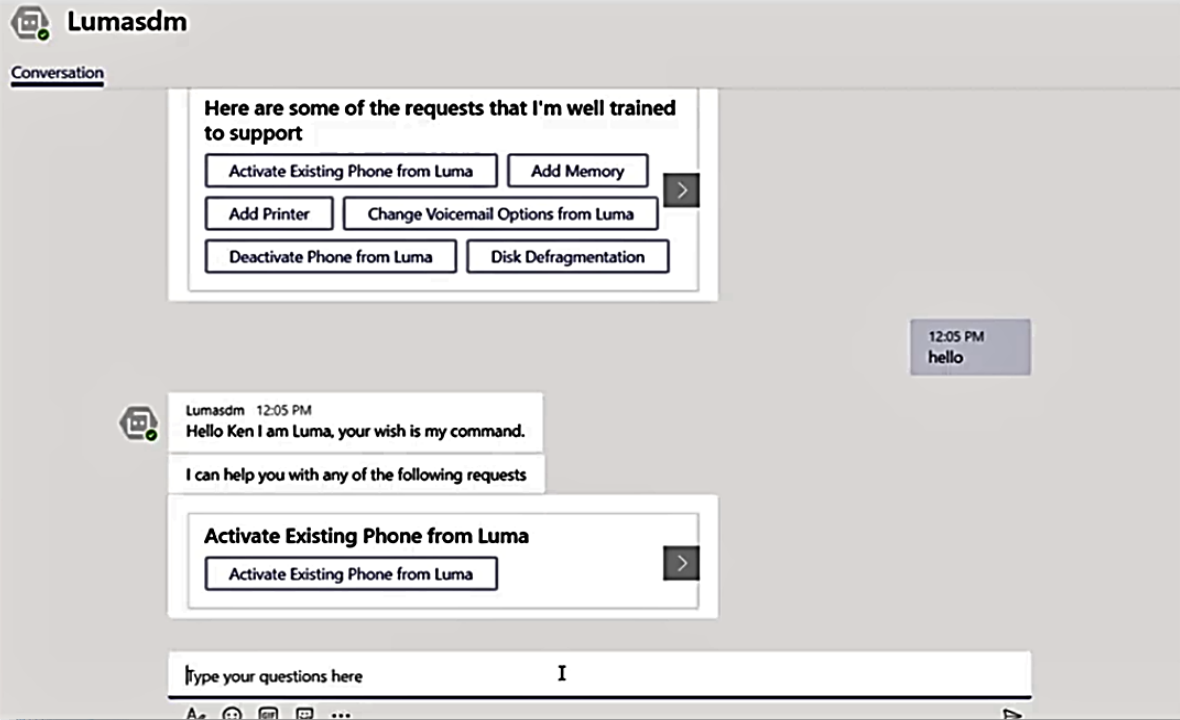
Below this table are sections for 'Detail' and 'Summary Information'. The 'Detail' section includes fields for Reported By, Urgency, Problem, Call Back Date/Time, and Luma Custom Country. The 'Summary Information' section includes Summary, Description, Open Date/Time, Last Modified, and Resolve Date/Time.

At the bottom, there are tabs for 'Additional Information', 'Logs', 'Knowledge Management', and 'Relationships'. Below these are sub-tabs for 'PROPERTIES', 'ATTACHMENTS', 'SERVICE TYPE', and 'OUTAGE'. A table with columns 'Name', 'Value', and 'Examples' is partially visible at the bottom.

## 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

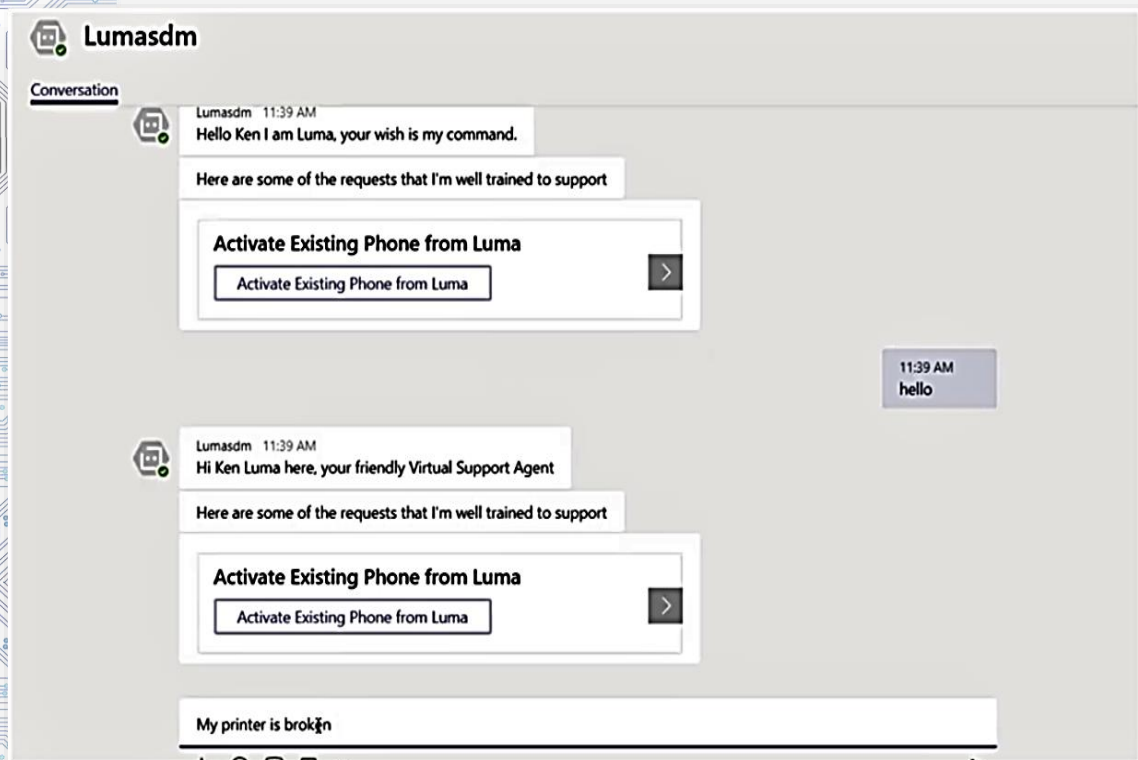


### Beneficios tangibles:

- **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



The screenshot displays a chat window titled "Lumasdm" with a "Conversation" header. The chat history shows two messages from "Lumasdm" at 11:39 AM. The first message says "Hello Ken I am Luma, your wish is my command." followed by "Here are some of the requests that I'm well trained to support" and a button labeled "Activate Existing Phone from Luma". The second message says "Hi Ken Luma here, your friendly Virtual Support Agent" followed by the same "Here are some of the requests that I'm well trained to support" and button. A user message at 11:39 AM says "hello". At the bottom, a text input field contains "My printer is broken".

### 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



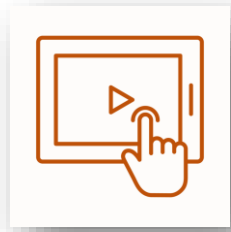
## Administrador

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

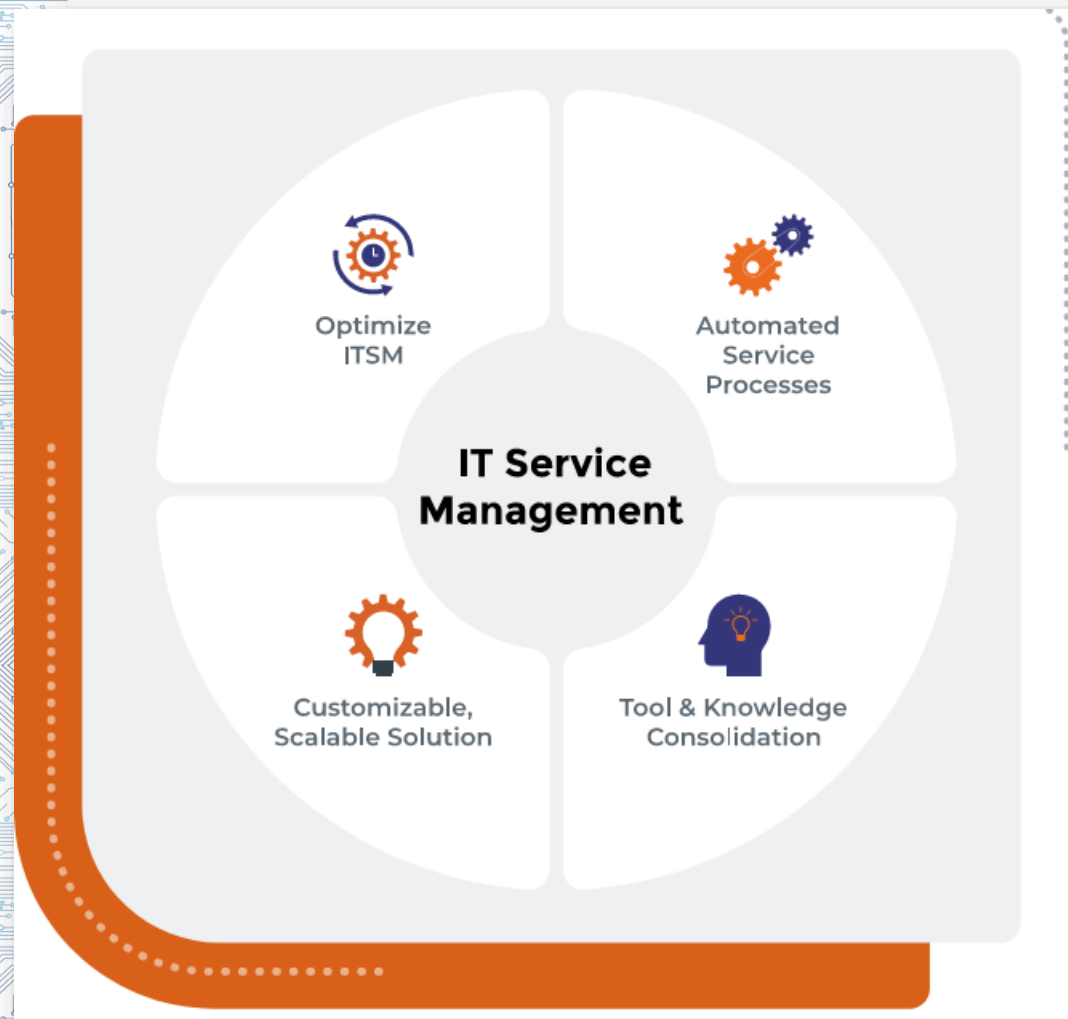
Consulte la biblioteca de videos y el portal de capacitación para ver videos instructivos paso a paso.



## 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 shows the ServiceAide web interface for configuring a bot skill. The main content is a table with the following columns: NAME, IDENTIFIER, DATA TYPE, VALUE, MANDATORY?, and PROMPTS. Below the table is a section for TEXT RESPONSES.

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)