

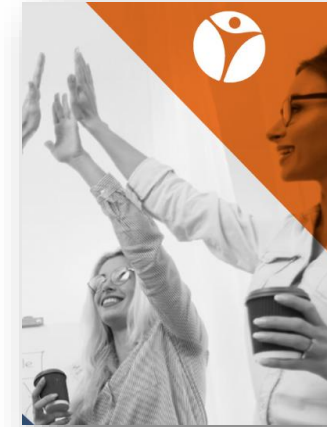
Agente Virtual De Inteligencia Artificial

 serviceaide®

¿Quiénes Somos?

Somos una organización venezolana, que se expande hacia el área de América Latina, Centroamérica y EE.UU., dedicada desde hace 18 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.



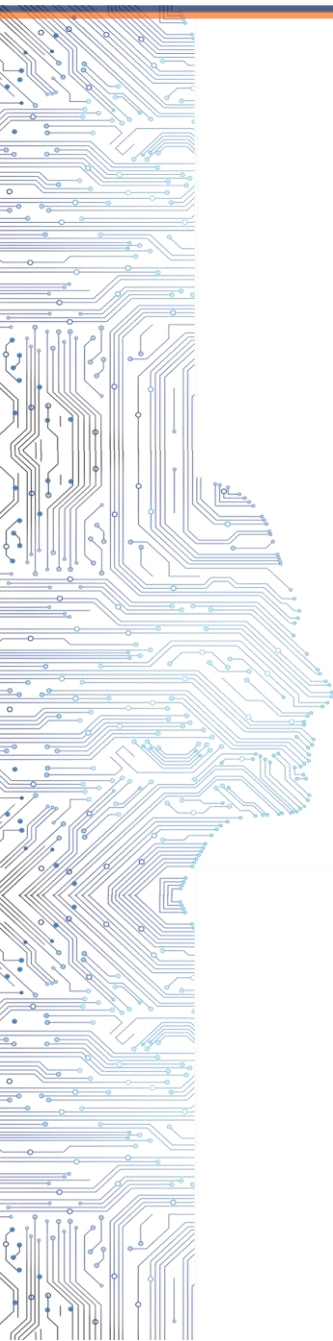
Implementamos soluciones tecnológicas para ayudar al logro de sus objetivos de empresa.



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

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.

¿Qué es SERVICEAIDE?

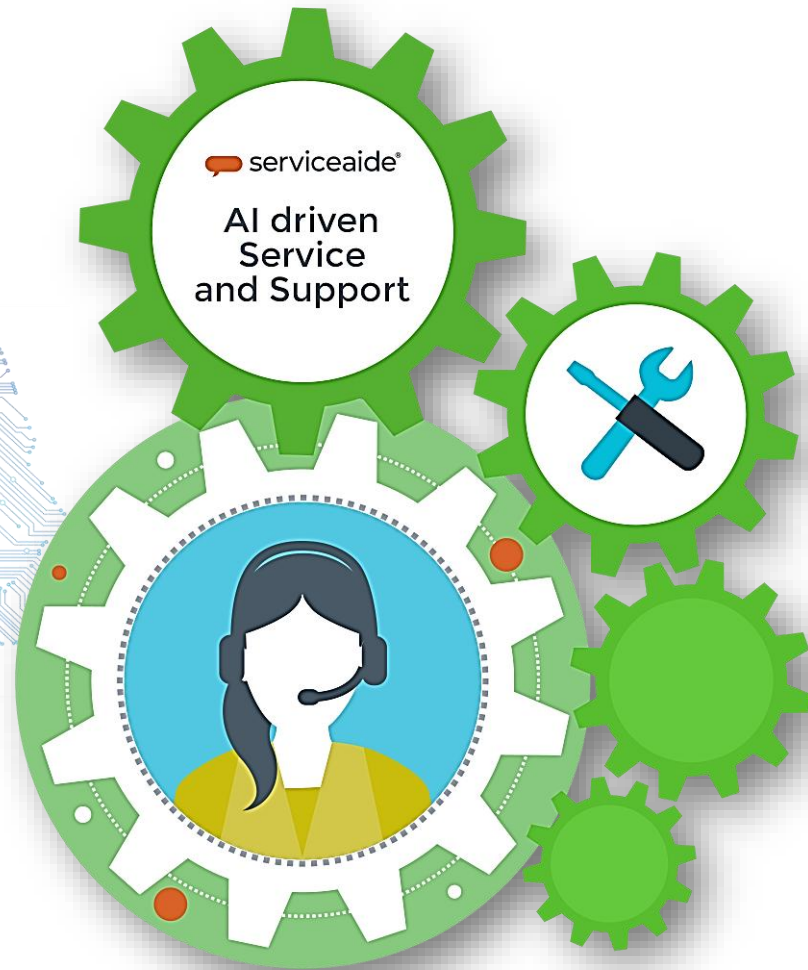
Es una plataforma de administración de servicios asequibles, que cuenta con la asistencia de LUMA™ en el **Soporte Virtual de Inteligencia Artificial**.

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.





Agente Virtual

LUMA™

El agente virtual con Inteligencia Artificial – Versión 2.5

LUMA™ Virtual Agent (VA) 2.5, es un agente virtual, que **se integra a la perfección** a una amplia variedad de soluciones, brindando mejores experiencias de servicio.

LUMA™ VA 2.5 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**

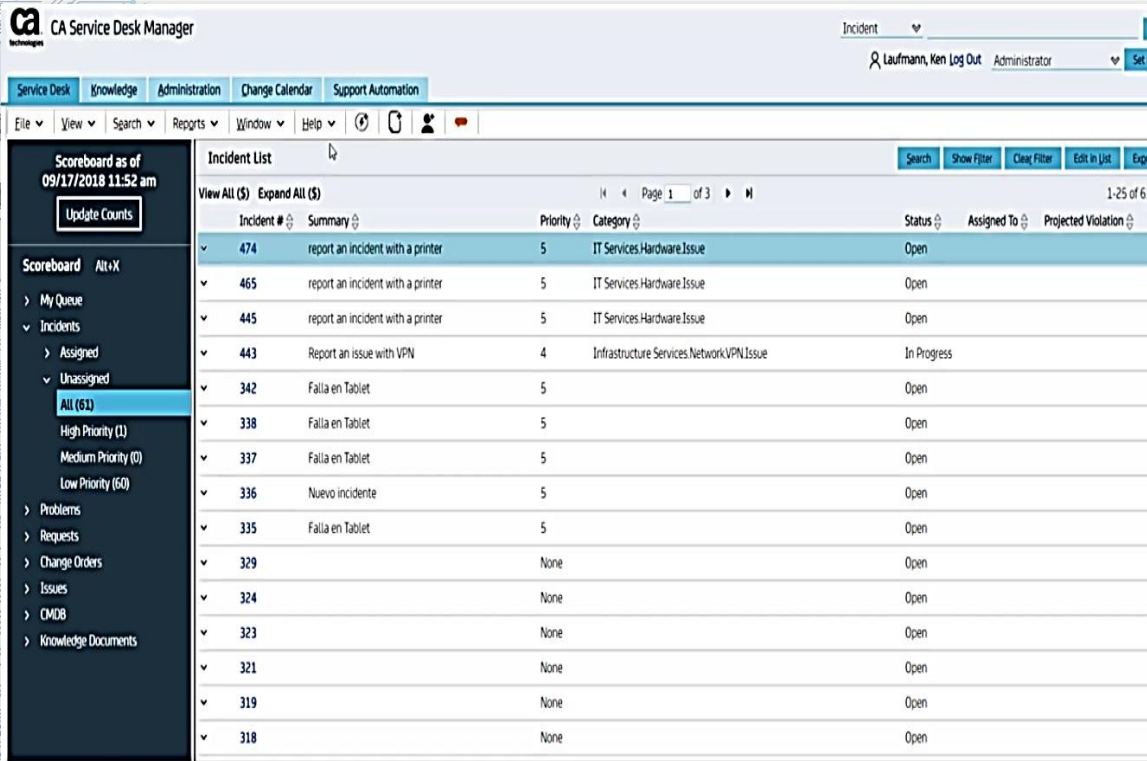
LUMA™ se integra a la perfección a una amplia variedad de soluciones, brindando mejores experiencias de servicio.



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 shows the CA Service Desk Manager interface. On the left is a navigation sidebar with a 'Scoreboard' section for 09/17/2018 11:52 am, showing counts for My Queue, Incidents (Assigned, Unassigned, All (61)), High Priority (1), Medium Priority (0), and Low Priority (60). The main area displays an 'Incident List' table with columns for Incident #, Summary, Priority, Category, Status, Assigned To, and Projected Violation. The table shows 61 incidents, with the first few rows visible.

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.

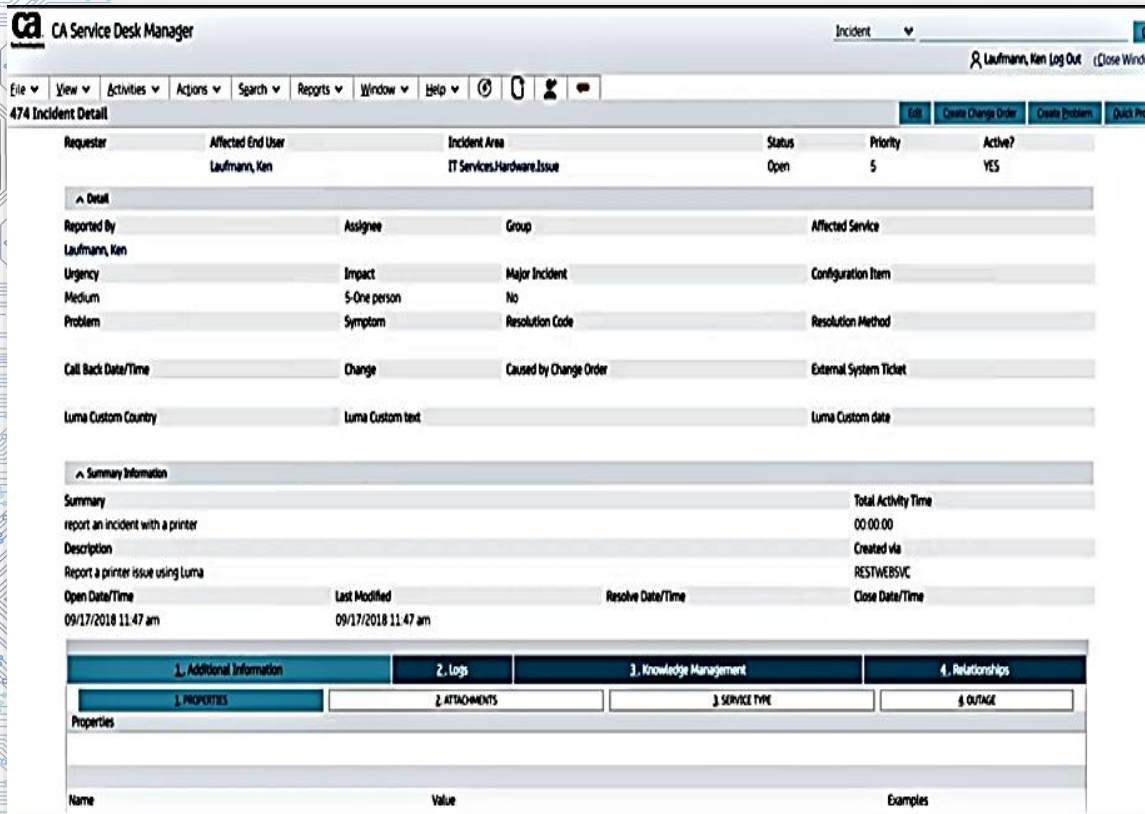
LUMA™ para CA Service Desk Manager

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 search bar and a 'Ticket Center' header. The main content area shows a ticket titled '300-5: Incident'. The 'Ticket Information' section includes fields for 'Requester' (Jon Hayes), 'Name' (Hayes, Joe), 'Phone' ((631) 333-0204), 'Email' (jon.hayes@education03.net), and 'Organization' (SAEducation03). The 'Description' field contains the text: 'The Internal Web Server is running slowly.' Below this, a 'Details' section provides further context: '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, a 'Service Level' section shows 'Due by: 05/17/20' and 'Resolve By: 05/17/20'. A 'Summary' section lists the ticket's history, including creation and modification dates and times. A 'Recent Activity' section shows an outgoing email notification. A 'Workflow' dropdown menu is open, showing options like 'Scratchpad - Close Incident', 'Accept New Incident', 'Create Task', and 'Create Task from Template'.

Características más relevantes de la Solución:

- Ofrece respuestas a problemas comunes.
- Crea y clasifica tickets procesables.
- Completa 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



CA Service Desk Manager Incident

474 Incident Detail

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 data

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	Resolve Date/Time
09/17/2018 11:47 am	09/17/2018 11:47 am
Last Modified	Close Date/Time
09/17/2018 11:47 am	

1. Additional Information 2. Logs 3. Knowledge Management 4. Relationships

1. PROPERTIES 2. ATTACHMENTS 3. SERVICE TYPE 4. OUTAGE

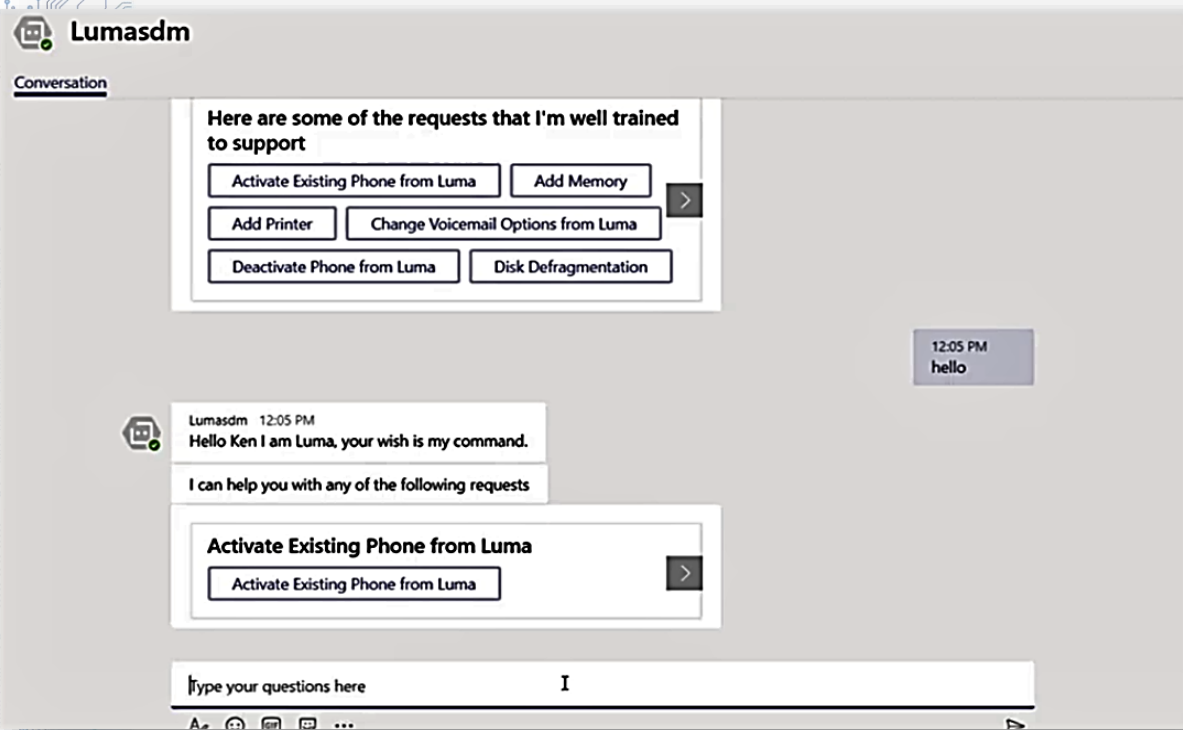
Properties

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.

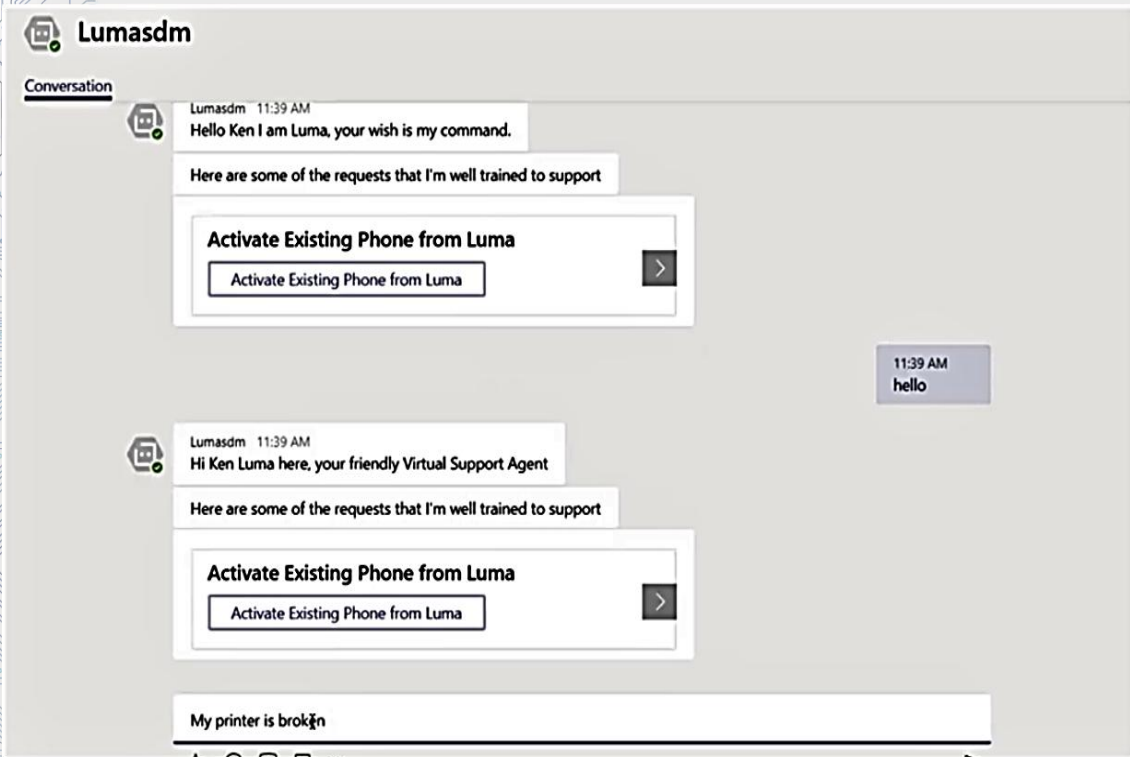
LUMA™ para CA Service Desk Manager



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



Lumasdm

Conversation

Lumasdm 11:39 AM
Hello Ken I am Luma, your wish is my command.
Here are some of the requests that I'm well trained to support

Activate Existing Phone from Luma

Activate Existing Phone from Luma

11:39 AM
hello

Lumasdm 11:39 AM
Hi Ken Luma here, your friendly Virtual Support Agent
Here are some of the requests that I'm well trained to support

Activate Existing Phone from Luma

Activate Existing Phone from Luma

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

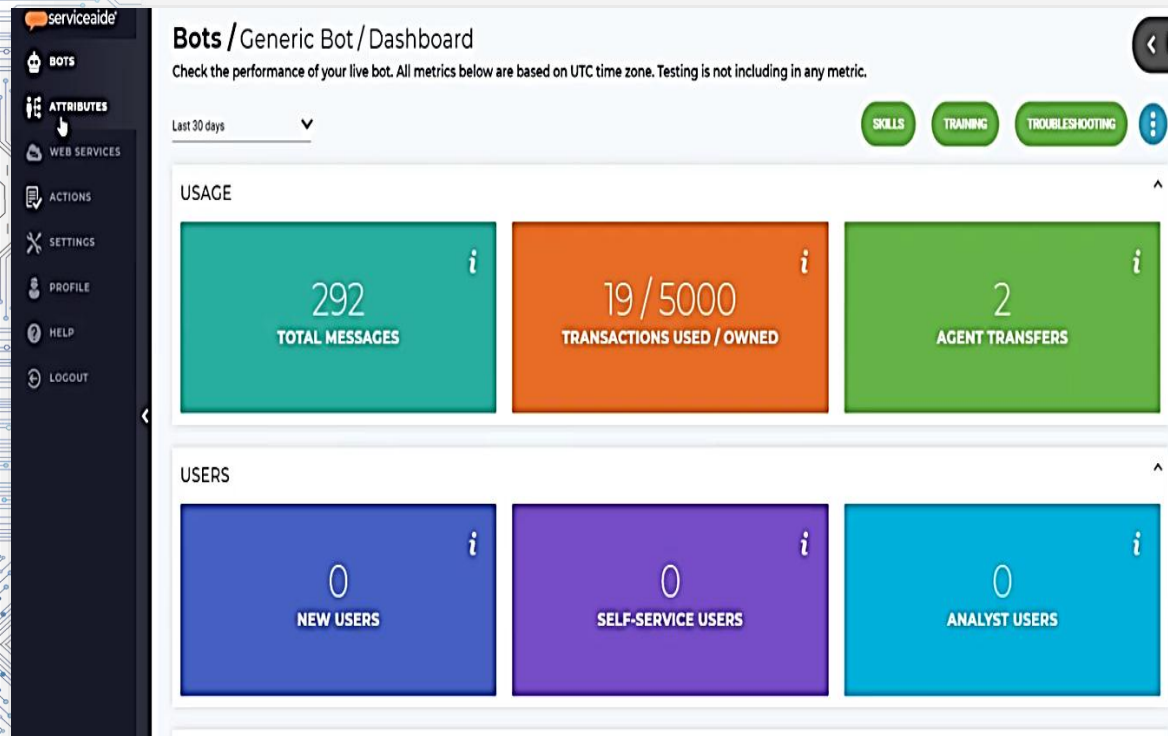
Consulte la biblioteca de videos y el portal de capacitación para ver videos instructivos paso a paso.



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.

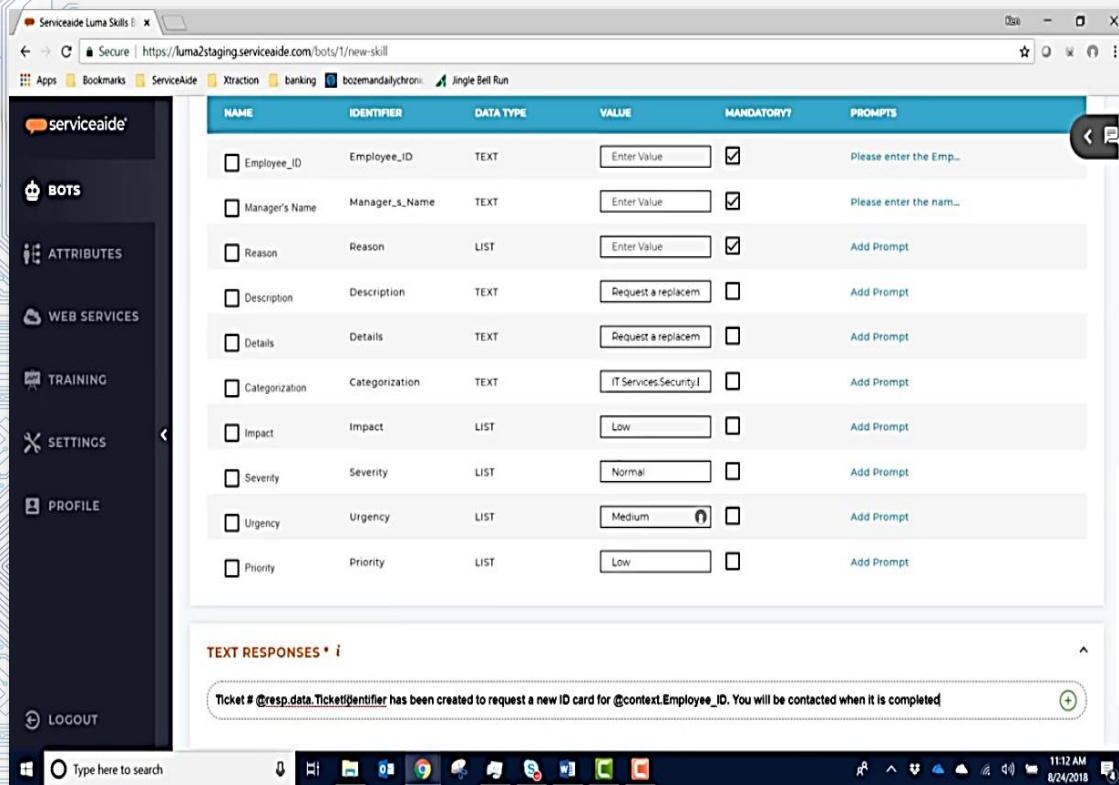
Intelligent Service Management



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 a web browser window with the URL `https://luma2staging.serviceaide.com/bots/1/new-skill`. The interface includes a sidebar with navigation options: BOTS, ATTRIBUTES, WEB SERVICES, TRAINING, SETTINGS, and PROFILE. The main content area displays a table of bot configuration fields.

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

Below the table, there is a section titled "TEXT RESPONSES * i" containing a text box with the following message: "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.

Salesforce

Integra cada proceso en la nube, la clave de una estrategia de gestión empresarial inteligente.





Automatizar las entregas de servicios, es uno de esos habilitadores de hoy en día.


Los resultados pueden acelerarse con las tecnologías correctas para un manejo eficaz de las tareas, que conduzca a **una mejor calidad de atención al Cliente**.


Salesforce tiene el poder de simplificar las operaciones comerciales en **todos los sectores**, independiente de la escala, el tamaño o la distribución geográfica de la empresa.


Salesforce

 **New Ticket**
Triggers when a new ticket is created.


 **Update to Ticket Status or Action**
Triggers when any action or update occurs on an existing ticket.

 **New Account**
Triggers when a new account is created.


 **New Case**
Triggers when a new case is created.


 **New Contact**
Triggers when a new contact is created.

 **New User**
Triggers when a new user is created.

 **New Worklog**
Triggers when a new worklog is added to a ticket.

 **New Campaign**
Triggers when a new campaign is created.

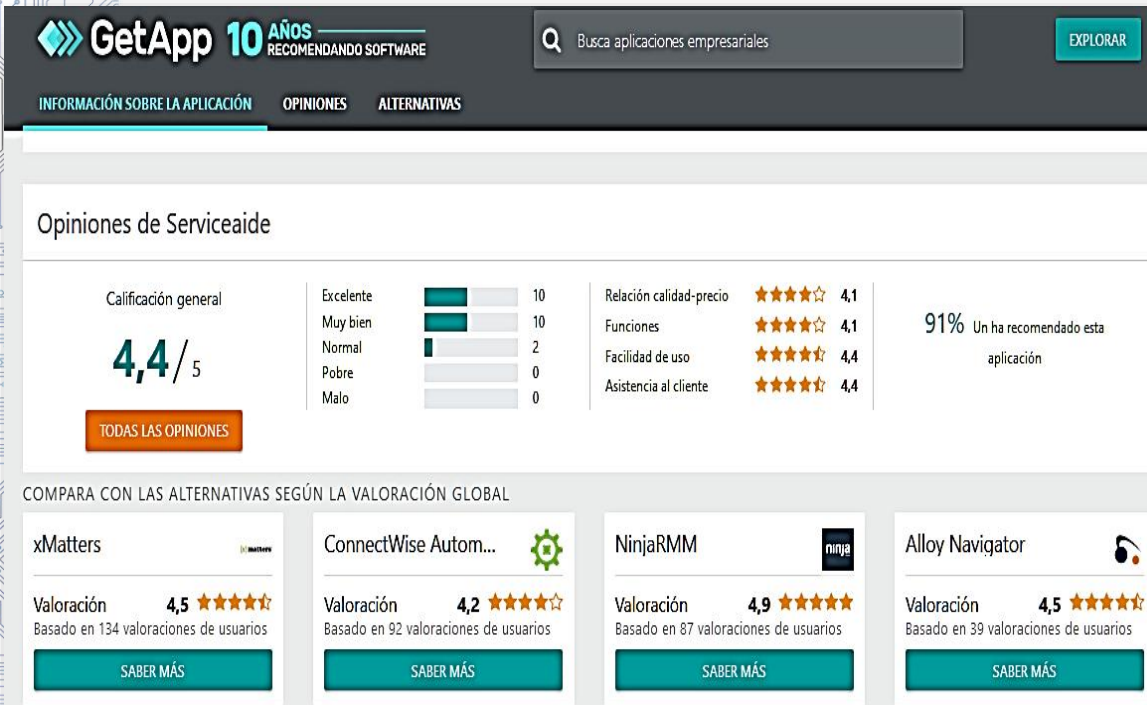
 **Closed Opportunity**
Triggers when an opportunity is closed.

 **New Custom Object**
Triggers when a new custom object (of the type you choose) is created.

Características más relevantes de la Solución:

- **Seguimiento suave.** Desde asignaciones y reuniones hasta citas, puede realizar un seguimiento de todos los eventos importantes con *Salesforce*.
- **Programación.** Programa sus tareas todos los días para evitar la confusión y la mala administración.
- **Integración de los canales actuales.** Incluso cuando diseñe nuevas estrategias, asegura la integración en los procesos existentes.
- **Gestión de activos.** La gestión de recursos y activos valiosos es de vital importancia para todas las organizaciones.
- **Automatización de la prestación de servicios.** La entrega de servicios de seguimiento es fundamental para identificar la eficiencia comercial.

Salesforce



GetApp 10 AÑOS RECOMENDANDO SOFTWARE

Busca aplicaciones empresariales [EXPLORAR](#)

INFORMACIÓN SOBRE LA APLICACIÓN | OPINIONES | ALTERNATIVAS

Opiniones de Serviceaide

Calificación general: **4,4 / 5**

TODAS LAS OPINIONES

Excelente	10	Relación calidad-precio	★★★★☆	4,1
Muy bien	10	Funciones	★★★★☆	4,1
Normal	2	Facilidad de uso	★★★★☆	4,4
Pobre	0	Asistencia al cliente	★★★★☆	4,4
Malo	0			

91% Un ha recomendado esta aplicación

COMPARA CON LAS ALTERNATIVAS SEGÚN LA VALORACIÓN GLOBAL

xMatters Valoración 4,5 ★★★★★ Basado en 134 valoraciones de usuarios SABER MÁS	ConnectWise Autom... Valoración 4,2 ★★★★★ Basado en 92 valoraciones de usuarios SABER MÁS	NinjaRMM Valoración 4,9 ★★★★★ Basado en 87 valoraciones de usuarios SABER MÁS	Alloy Navigator Valoración 4,5 ★★★★★ Basado en 39 valoraciones de usuarios SABER MÁS
---	--	--	---

Beneficios tangibles:

- **Mayor agilidad en toda la empresa.** Escalabilidad ilimitada y entrega dinámica de procesos.
- **Construcción de una plataforma de comunicación común,** para procesos existentes y nuevas entradas.
- **Codificación personalizada junto con implementaciones rápidas.** Puede implementar los cambios en el menor tiempo posible, sin grandes costos de mantenimiento.

Salesforce

Salesforce Integration

Keeps non-IT teams focused on the customer

- Sales and marketing teams can view Cloud Service Management tickets directly on the Account page in Salesforce
- Sales and marketing teams can create Cloud Service Management tickets on behalf of the customer directly from Salesforce
- Will be published after Ivory release

Beneficios tangibles:

- **Libertad completa.** Con el conector *Salesforce* personalizado, los propietarios del proceso pueden disfrutar de total libertad y flexibilidad al realizar operaciones comerciales. La administración rápida, fluida y perfecta de la integración, aumenta la agilidad empresarial en gran medida.
- **Mejora de la precisión de los datos.** El análisis de datos es un requisito primordial para cada organización.

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