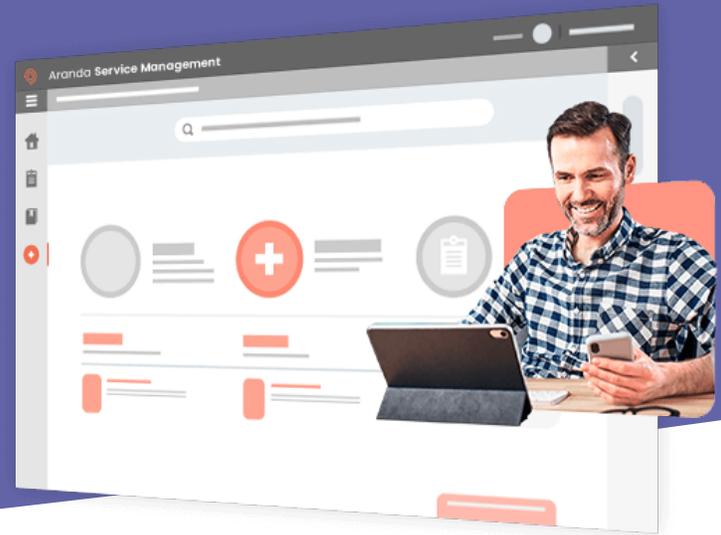


# Mejor autoservicio, mejor experiencia de usuario ALBI potenciado por Inteligencia Artificial



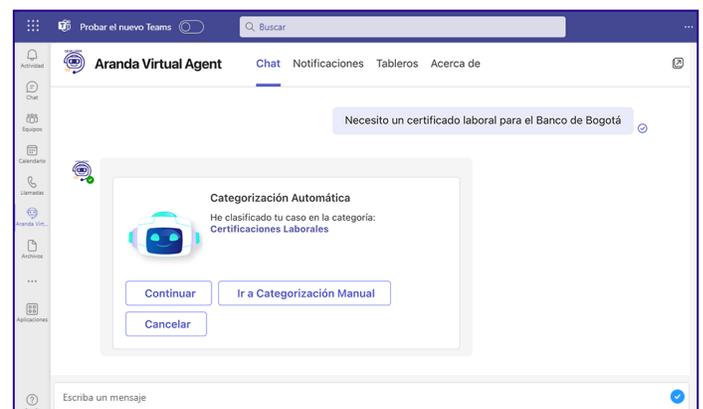
Eleve la experiencia de sus clientes con el poder de la inteligencia artificial **IA**. Gracias a las capacidades de **Machine Learning** y al uso de IA generativa incluidas en Aranda Service Management **ASMS**<sup>1</sup>, su organización podrá ofrecer una *experiencia de usuario aún más amigable, intuitiva y cercana*; mientras *incrementa los niveles de eficiencia operacional* de sus niveles de atención y *reduce los tiempos de diagnóstico y solución* de las solicitudes.

Nuestro asistente virtual ALBI<sup>2</sup> para Microsoft Teams, WhatsApp y correo electrónico incorpora las siguientes capacidades para aumentar aún más el grado de automatización de su Mesa de Servicios y mejorar la satisfacción de sus usuarios.

## Creación de casos utilizando lenguaje natural

Permite a los usuarios **registrar rápidamente** sus solicitudes en la Mesa de Servicios, a través de **conversaciones en lenguaje natural**, reduciendo el tiempo de creación y manteniendo al mismo tiempo la calidad de la información ingresada.

Gracias al uso de LLM<sup>3</sup> y modelos de *fine-tuning* como ChatGPT 3.5 Turbo, ASMS **entiende cómo se expresan sus usuarios y reconoce qué es lo que necesitan**.



Creación de un caso mediante uso de lenguaje natural en Microsoft Teams.

<sup>1</sup> Disponible para clientes de Aranda Service Management Suite versión 9.8.0 o superior

<sup>2</sup> Para el uso de las capacidades descritas en este documento se requiere suscripción activa a Open AI y/o Azure Cognitive Services, la cual es proporcionada por el cliente.

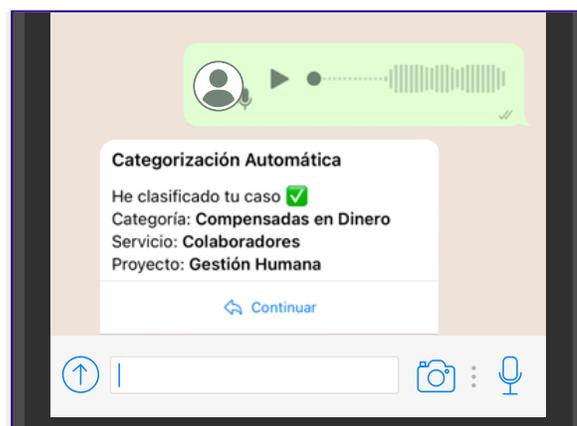
Cree casos para cualquier Mesa de Servicio (*Gestión Humana, PQRS, Servicios Generales, Soporte TI, etc.*), sin preocuparse de navegar con catálogos de servicio, servicios y categorías que sus usuarios no entienden.

ALBI entenderá lo que ellos requieren y creará las solicitudes casos en la Mesa de Servicio de forma inmediata.

La creación de casos utilizando lenguaje natural es compatible con las capacidades de clasificación automática de casos y de extracción automatizada de datos para campos adicionales.

## Creación de casos mediante notas de voz (WhatsApp)

Si sus usuarios y/o técnicos se **encuentran en movimiento**, lejos de un computador personal o si están en un contexto donde el **celular es la única herramienta a su disposición**, ASMS les facilita la interacción con la Mesa de Servicios sin necesidad de estar pendiente de un teclado. A través del uso de **notas de voz**, ALBI simplifica aún más el proceso de creación de los casos y eleva la experiencia de usuario para cualquier proyecto de Mesa de Servicio.



Creación de un caso mediante nota de voz en WhatsApp.

En la **simpleza y facilidad de uso** de una nota de voz en WhatsApp está toda la **potencia de ALBI**, quien:

- Convierte la nota de voz<sup>4</sup> en texto entendible (speech-to-text).
- Analiza el texto y determina el curso de acción más adecuado, utilizando las capacidades de procesamiento del lenguaje natural incorporadas en ASMS.

La creación de casos utilizando notas de voz es compatible con las capacidades de clasificación automática de casos y extracción automatizada de datos para campos adicionales.

## Clasificación automática de casos mediante Machine Learning

**Simplificar la interacción entre sus usuarios y la Mesa de Servicios** no debe significar un aumento en los tiempos de clasificación y diagnóstico por parte de los primeros niveles de atención. A medida que **ALBI interactúa con los usuarios**, aprende más de cómo se expresan y cómo entenderles correctamente.

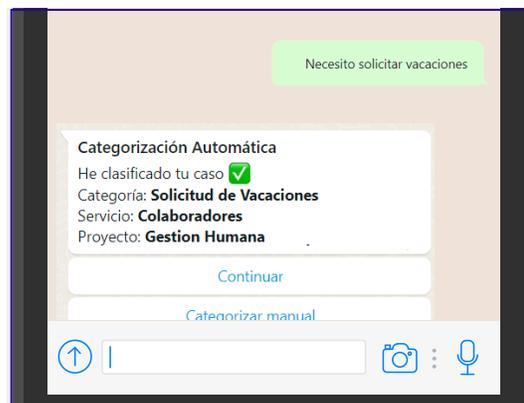
Para toda conversación y/o nota de voz proveniente de un usuario (en Microsoft Teams o en WhatsApp), ALBI identifica

<sup>3</sup> Large-Language Model

<sup>4</sup> Notas de voz con duración máxima de un minuto.

automáticamente cuál es el tipo de solicitud más idóneo para su registro, utilizando un motor de aprendizaje automático entrenado con IA Generativa. Es así como ALBI reconoce inmediatamente:

- A qué proyecto o espacio de trabajo de su Mesa de Servicio corresponde el caso a crear (ej. Gestión Humana, Servicios Generales, Soporte TI, PQRS, etc...).
- Cuál es el servicio (dentro del Catálogo de Servicios del proyecto correspondiente) para el que se debe crear el caso.
- Cuál es la categoría del caso.



Ejemplo de Clasificación automática de un caso a crear mediante WhatsApp.

La clasificación automática de casos permite al usuario reclasificar “manualmente” su caso si considera que la sugerencia del asistente virtual no es la adecuada para su necesidad, o crear el caso directamente en la interfaz Web.

Adicionalmente, la clasificación automática de casos también aplica para **aquellas solicitudes creadas a través de correo electrónico**, de tal forma que los casos son registrados y asignados al proyecto, servicio y categoría más apropiado, **reduciendo aún más los tiempos** de asignación y **liberando al personal de soporte de actividades rutinarias** como la clasificación inicial de las solicitudes.

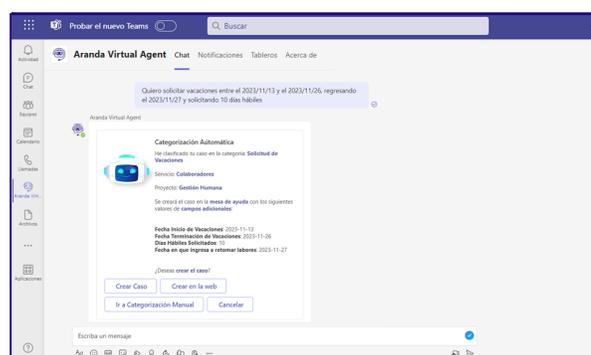
## Extracción automatizada de datos hacia campos adicionales del caso

Algunos tipos de solicitudes de Mesa de Servicios requieren información complementaria para su correcto tratamiento:

- Una **solicitud de vacaciones** requiere datos como la fecha de inicio y término de vacaciones, la cantidad de días hábiles, entre otros.
- Una **solicitud de alta de usuario** requiere datos como la fecha de ingreso del usuario, el área a la que pertenece, su documento de identidad, entre otros.
- Una **solicitud de excepción de sitio Web** en un firewall de red requiere datos como el usuario que solicita la excepción, el sitio Web a eximir, la razón por la cual solicita la excepción, entre otros.

En el contexto de creación de casos mediante asistentes virtuales, **muchas soluciones no permiten capturar estos datos desde la conversación** o nota de voz, obligando a los técnicos de soporte a obtener ese detalle posterior a la creación de la solicitud, **aumentando los tiempos de clasificación, diagnóstico y solución**.

Un **agente virtual realmente inteligente como ALBI** es capaz de **reconocer los datos** provenientes de la conversación, nota de voz o mensaje de correo electrónico que origina un caso y **asociarlos automáticamente hacia campos adicionales** de la solicitud.



Extracción automática de datos de un caso a crear a través de Microsoft Teams.

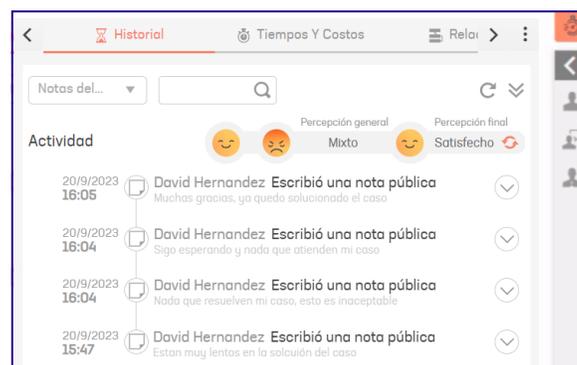
La extracción de datos soporta campos adicionales de diversos tipos: Texto corto, fecha, números enteros, números reales, booleanos (Sí/No), entre otros.

## Análisis de sentimientos de usuario final

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios finales se hace complejo para cualquier área que entregue servicios, sobre todo cuando:

- Los usuarios no contestan encuestas de satisfacción.
- Se desea evaluar en diferentes momentos del “Customer Journey” del usuario para comprobar si su nivel de satisfacción aumenta o disminuye a lo largo del viaje.

Una vez creado un caso en ASMS y **cada vez que un usuario entregue información adicional** o simplemente **consulte directamente por su estado** mediante comentarios públicos en el Portal del Cliente, Aplicación Móvil o a través de correo electrónico, los técnicos de soporte tendrán la opción de **evaluar cuál es el sentimiento asociado a esos comentarios** (positivo, negativo o neutral) a través del uso de algoritmos de minería de textos y así **identificar el mejor curso de acción** en función de la percepción del usuario con respecto a la atención de cada solicitud.



Sentimientos asociados a los comentarios de un usuario para un caso en ASMS.

El análisis de sentimientos que realiza ASMS para cada caso actúa en dos niveles:

### Percepción general

Corresponde a la evaluación del sentimiento más representativo del usuario durante toda la atención entregada (es decir, hasta que el caso es solucionado o cerrado).

### Percepción final

Representa la evaluación del sentimiento del usuario en el último comentario/nota ingresado por éste, el que normalmente se asocia con la confirmación/rechazo de la solución entregada.