

ALBI: Bot de autoservicio en WhatsApp



Solución de autoservicio para usuarios internos y externos, integrada a WhatsApp

Entregue atención y asistencia 24x7 a sus colaboradores en cualquier lugar gracias a ALBI, la aplicación para WhatsApp que facilita su productividad y reduce los costos operativos de su Mesa de Servicio al habilitar capacidades de Self-Service efectivas y fáciles de usar.

Desafíos

A medida que las organizaciones adoptan [entornos de trabajo digitales](#) más allá de sus instalaciones, se hace [cada vez acceder a la oferta de productos y servicios](#) de las diferentes unidades de negocio. Los empleados experimentan [dificultades para encontrar información relevante](#) debido a la gran cantidad de datos dispersos en múltiples sistemas (como Intranet, repositorios de documentación, portales internos).

Al mismo tiempo, [el personal de cualquier Mesa de Servicios](#) se ve muchas veces sobrepasado al atender [consultas repetitivas](#) (como el restablecimiento de contraseñas, acceso a sistemas del negocio y solución de problemas), lo que [reduce su productividad y genera frustración](#) en los colaboradores que sienten que no son escuchados y que sus solicitudes no son resueltas oportunamente.

Para transformar el entorno de trabajo y [aumentar la eficiencia](#) de sus colaboradores, es necesario facilitar su día a día al brindarles [experiencias de autoservicio](#) que sean sencillas de usar y que se [integren a sus flujos de trabajo](#), como la interacción con otros usuarios mediante soluciones de colaboración y [mensajería instantánea](#).

Beneficios clave

- Centraliza el espacio de trabajo digital, al integrar la Mesa de Servicios con la plataforma de mensajería más usada a nivel global.
- Mejora la experiencia de usuarios internos y externos, al facilitar la creación, seguimiento e interacción con las diferentes solicitudes a la Mesa de Servicios en cualquier momento y lugar.
- Reduce costos y esfuerzos de los colaboradores al evitar tener que moverse entre diferentes plataformas e iniciar sesión en cada una de ellas.

Solución

ALBI es la solución de autoservicio empresarial integrada a WhatsApp y diseñada para **eleva la experiencia de sus usuarios** con la Mesa de Servicio mientras se **optimizan los costos** de los servicios de atención al cliente, gracias a sus capacidades de auto-ayuda, registro y seguimiento de diferentes solicitudes que **habilitan el entorno de trabajo digital** en cualquier momento y lugar.

“El autoservicio entregado por Aranda Service Management incluye un chatbot nativo e integrado en WhatsApp que facilita la colaboración y acelera los procesos de solicitud de servicios”.

GigaOM Radar for IT Service Management



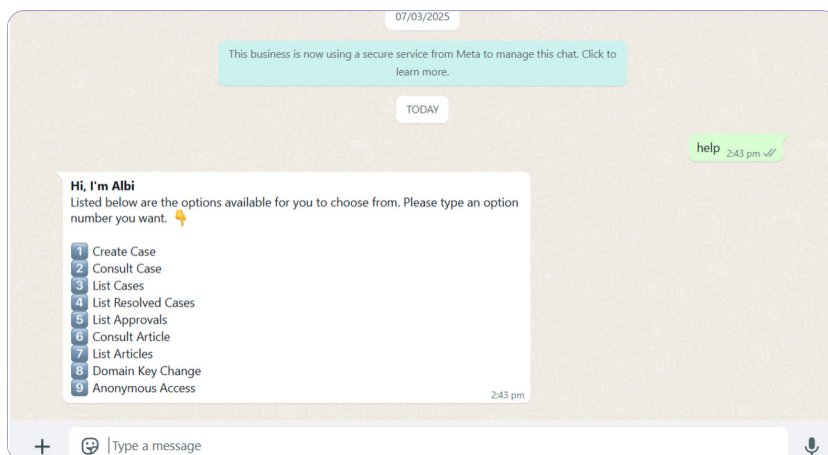
Hi!
How can I help you?



Capacidades Clave de ALBI: Bot de autoservicio en WhatsApp

Autoservicio en cualquier momento y lugar

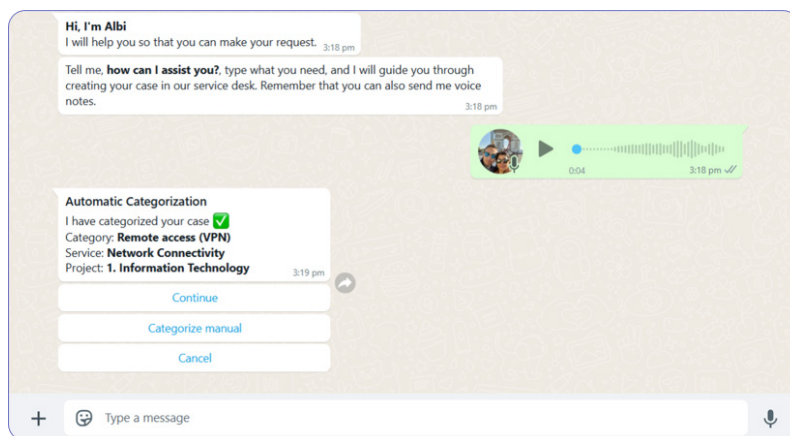
- Registre de forma sencilla solicitudes a cualquier mesa de servicio en Aranda Service Management, mediante la navegación asistida por el Catálogo de Servicios y clasificando automáticamente la solicitud en base a lo que escribe el usuario ⁽¹⁾.
- Esté enterado en todo momento del avance de sus solicitudes, gracias a la consulta de las mismas desde WhatsApp ⁽²⁾.
- Desbloquee y/o cambie su contraseña de dominio de forma automática y sin complicaciones.
- Compatible con la aplicación móvil y con WhatsApp Web ⁽³⁾.



Cuando en cualquier momento se escribe “ayuda” al contacto de ALBI en WhatsApp, se presentan las opciones disponibles para el usuario.

Colaboración y productividad al alcance de sus usuarios

- Habilite la autoconsulta de información relevante para sus colaboradores en la base de conocimiento, incluyendo respuestas generadas mediante búsqueda potenciada por IA ⁽⁴⁾
- Registre las solicitudes de manera simple e intuitiva, al enviar notas de voz a ALBI ⁽⁵⁾
- Acelere la atención de solicitudes donde los usuarios de negocio deben dar aprobación a las mismas, gracias al acceso rápido a los requerimientos pendientes de autorización.
- Registre de forma anónima solicitudes que por su confidencialidad requieran proteger su identidad, como una Denuncia Ciudadana ⁽⁶⁾.



Clasificación automática de solicitudes en ALBI, a partir de notas de voz enviadas por el usuario

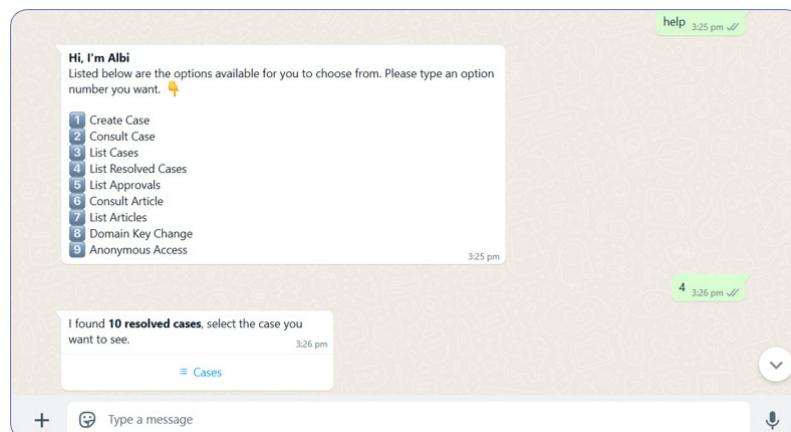
⁽¹⁾ Clasificación automática de casos en ALBI, requiere Aranda Intelligence. Consulte a su contacto comercial si requiere más información.

⁽²⁾ Algunas acciones de ALBI continúan fuera de WhatsApp y en una vista Web/Móvil de Aranda Service Management.

⁽³⁾ Aplicación WhatsApp de escritorio no es compatible con ALBI.

Comunicación permanente con la Mesa de Servicios

- Reciba **notificaciones** inmediatas sobre el avance de sus solicitudes
- Solicite **asistencia al técnico asignado** a cada una de las solicitudes registradas, en caso de requerir más información o actualizaciones de avance de los requerimientos reportados.
- Reciba **información oportuna** sobre la resolución de sus solicitudes y confirme al personal de Mesa de Servicio si la solución ha sido de ayuda.
- Soporte **multi-idioma** (Inglés, Español, Portugués)



Consulta de las solicitudes resueltas en ALBI



⁽⁴⁾ Búsqueda inteligente de conocimiento en ALBI, requiere Aranda Intelligence. Consulte a su contacto comercial si requiere más información.

⁽⁵⁾ Creación de solicitudes mediante notas de voz, requiere Aranda Intelligence. Consulte a su contacto comercial si requiere más información.

⁽⁶⁾ El registro anónimo de solicitudes aplica cuando el contacto del usuario (teléfono) no está registrado a nombre de un usuario en Aranda Service Management

¿Qué necesito para usar ALBI en WhatsApp?

- Una instalación y/o suscripción de [Aranda Service Management](#) con [soporte activo](#).
- Una aplicación creada en Meta Developer ⁽⁷⁾ y un [número de teléfono exclusivo](#) para el uso de ALBI.
- [Licencia de integración](#) (usuario nombrado) en Aranda Service Management, para conectar con WhatsApp.
- Los [usuarios](#) que utilicen ALBI deben [estar registrados y activos en Aranda Service Management](#) (excepto para acceso anónimo). El número de teléfono móvil de cada uno debe estar asociado a sólo un usuario en Aranda Service Management y almacenado con el código de país (ej. 573XXXXXXXX), por lo que [no se recomienda](#) el uso de ALBI para usuarios de tipo “[genérico](#)” (diferentes personas que comparten un mismo número de teléfono) ⁽⁸⁾.
- El correo electrónico del usuario que accede a ALBI debe estar registrado en Aranda Service Management y ser único (debe estar [asociado a sólo un usuario](#)).
- La instalación y/o suscripción de Aranda Service Management que se utilice con ALBI debe estar bajo un dominio público y con protocolo seguro (HTTPS). En suscripciones de Aranda Service Management [as-a-service](#) (SaaS), el fabricante es responsable de cumplir con este requisito.
- La instalación y/o suscripción de [Aranda Service Management](#) que se utilice con ALBI debe acceder a Internet y permitir conectividad con el dominio [arandasoft.com](#). En suscripciones de Aranda Service Management [as-a-service](#) (SaaS), el fabricante es responsable de cumplir con este requisito.

⁽⁷⁾ La responsabilidad de la creación de la cuenta de Meta Developer es del cliente y/o socio de negocio de Aranda Software que habilite ALBI.

⁽⁸⁾ ALBI para WhatsApp se entrega “AS-IS”, dado que es una integración nativa de la solución. El fabricante soporta expresamente ALBI para WhatsApp, exceptuando cualquier inconveniente propio de la infraestructura, software, redes, seguridad, etc... propios de WhatsApp. Innovaciones y mejoras en ALBI para WhatsApp, se agregan como parte del Roadmap de Aranda Software, quedando a criterio del fabricante cuáles características incorporará en el futuro y el horizonte de tiempo correspondiente.

¿Por qué Aranda Service Management / ALBI: Bot de autoservicio en WhatsApp?



Ideal para mesas de servicio externas

Facilite el registro de solicitudes por cualquier usuario externo (ej. ciudadanía) al disponer de un canal de contacto en WhatsApp, muy fácil de usar y accesible desde cualquier lugar.



En sus instalaciones o en las nuestras

Nuestras soluciones están disponibles como [Software-as-a-service \(SaaS\)](#) y como solución OnPremises (instalada de forma local), adaptándose a las necesidades de su organización.



Hablamos el mismo idioma

Nuestro personal de Soporte especializado atiende en Español y en el horario de América Latina. Nuestra [documentación técnica](#) está disponible en múltiples idiomas (Inglés, Español, Portugués).



Reconocimiento global con foco en Latam

Aranda Service Management es reconocida por los analistas de la industria como una de las soluciones destacadas para la gestión de servicios y que responden a las necesidades de las empresas de América Latina.



Las mejores prácticas, desde el 1º día de uso

Incorpore las mejores prácticas de gestión de servicios al usar Aranda Service Management, solución [Top 10 global en el cumplimiento con ITIL® 4](#), según la certificación oficial PeopleCert ITIL® 4 ATV.



La seguridad de sus datos, nuestro compromiso

Aranda Software cuenta con un riguroso sistema para la gestión de la [seguridad de la información](#) de sus clientes, certificado a nivel mundial bajo la norma [ISO/IEC 27001:2022](#).