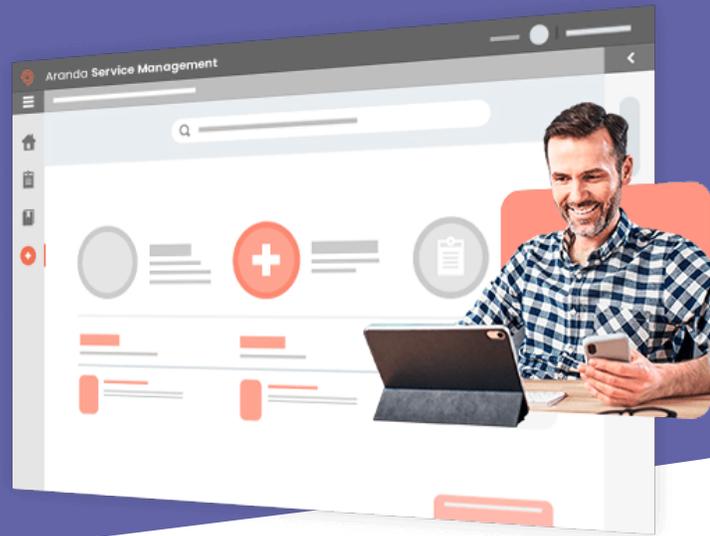


# Mejor autoservicio, mejor experiencia de usuario

Aranda Service Management  
potenciado por  
Inteligencia Artificial



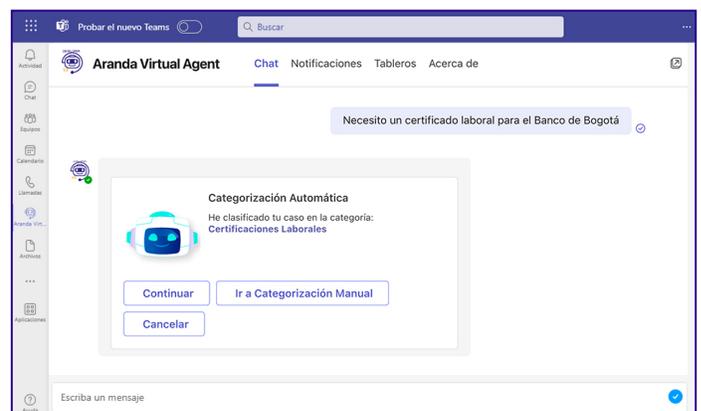
Eleve la experiencia de sus clientes con el poder de la inteligencia artificial **IA**. Gracias a las capacidades de **Machine Learning** y al uso de IA generativa incluidas en Aranda Service Management **ASMS**<sup>1</sup>, su organización podrá ofrecer una *experiencia de usuario aún más amigable,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

Nuestro asistente Aranda Virtual Agent para Microsoft Teams, WhatsApp y correo electrónico incorpora las siguientes capacidades<sup>2</sup> 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 4o, 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.

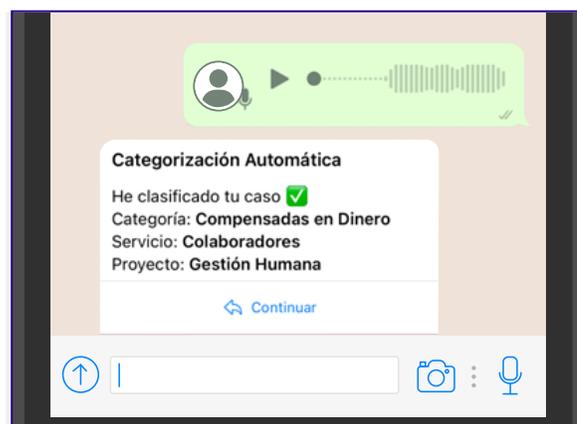
Cree casos para cualquier Mesa de Servicio (*Gestión Humana, PQRS, Servicios Generales, Soporte TI, etc.*), sin preocuparse de navegar con catálogos de servicio, servicios y categorías que sus usuarios no entienden.

Aranda Virtual Agent 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**, Aranda Virtual Agent 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 Aranda Virtual Agent**, 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 **Aranda Virtual Agent interactúa con los usuarios**, aprende más de cómo se expresan y cómo entenderles correctamente.

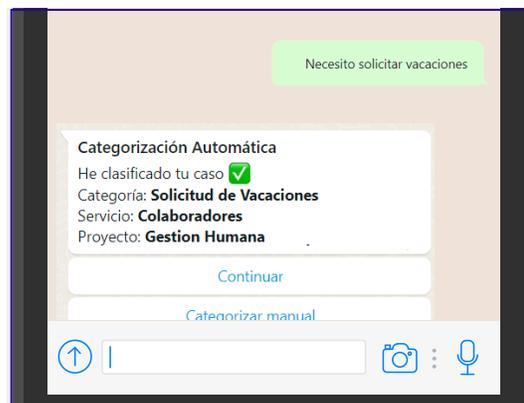
Para toda conversación y/o nota de voz proveniente de un usuario (en Microsoft Teams o en WhatsApp), Aranda Virtual Agent identifica automáticamente cuál es el tipo de solicitud más idóneo para su registro, utilizando un motor de

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

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

aprendizaje automático entrenado con IA Generativa. Es así como Aranda Virtual Agent 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.

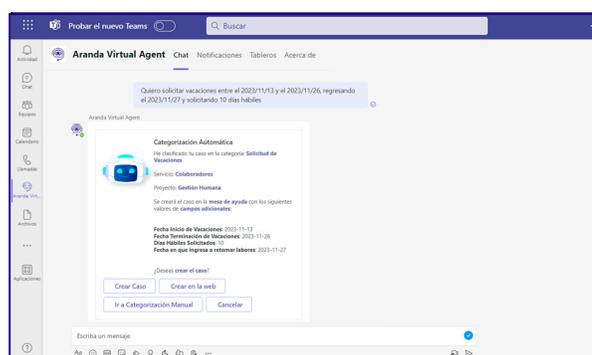
## Extracción automatizada de datos hacia campos adicionales del caso

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, **umentando los tiempos de clasificación, diagnóstico y solución**.

Un **agente virtual realmente inteligente como Aranda Virtual Agent** 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.

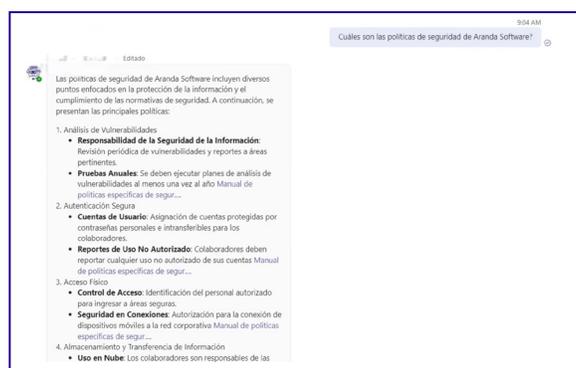
La extracción de datos soporta campos adicionales de diversos tipos: Texto corto, fecha, números enteros, números reales, booleanos (Sí/No), entre otros.

## Búsqueda Inteligente de conocimiento

### ¿Qué tan seguido se frustran tus usuarios al no poder encontrar la información que necesitan?

Es común que los usuarios se sientan decepcionados cuando no pueden encontrar lo que necesitan, **especialmente cuando la información es difícil de acceder** o está dispersa en diferentes plataformas.

La búsqueda inteligente de conocimiento en Aranda Software **permite encontrar y utilizar información de manera eficiente**. Entiende el significado preciso de la consulta del usuario. Examina todos los artículos disponibles de la base de conocimiento para hallar la respuesta, proporciona **un resumen claro** y enlaza al artículo original de donde se obtuvo la información. Esto permite que los usuarios resuelvan sus dudas de forma autónoma, fomentando una **cultura de autoservicio**. A medida que más usuarios se auto gestionan, disminuye la necesidad de contactar a los agentes, lo que contribuye a una reducción de costos operativos.



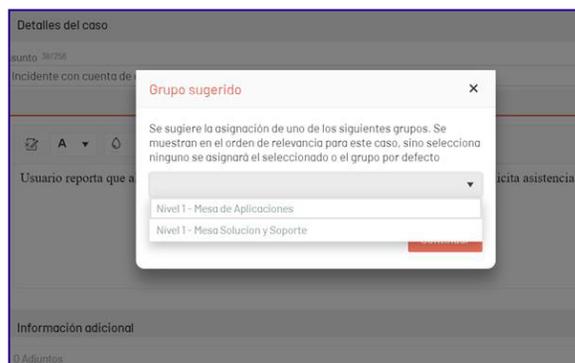
Aranda Virtual Agent responde preguntas en tiempo real, utilizando IA generativa y ofreciendo enlaces adicionales para obtener más información.

## Asignación Automática de Casos

**Reduce los tiempos de solución** al distribuir casos a las personas adecuadas de forma automática ahorrando tiempo y **disminuyendo errores**.

Aranda Service Management **identifica automáticamente el grupo más adecuado** para atender el caso a partir de su asunto y su descripción.

Con la asignación automática de casos se **mejora la productividad**, se optimizan los recursos disponibles y se asegura que las solicitudes se **gestionen de manera rápida y eficiente**.



Sugerencia para asignar automáticamente un requerimiento a los grupos especializados según el asunto y la descripción.

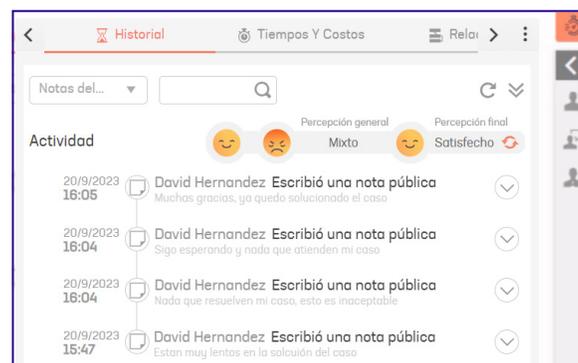
## Análisis de sentimientos de usuario final

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios finales se hace complejo para cualquier área que entrega 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

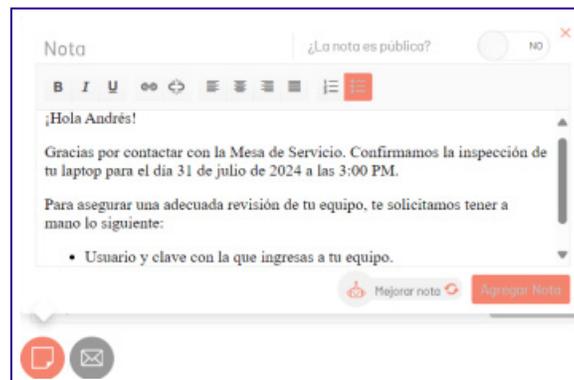
Corresponde a la evaluación del sentimiento más representativo del usuario durante toda la atención entregada (es decir, hasta que el caso es solucionado o cerrado).

### 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.

## Respuesta del agente al usuario final, mejorada en calidad, redacción y ortografía.

Entre las tareas cotidianas de los agentes se encuentra la resolución de diversas solicitudes. Sin embargo, a menudo surgen **problemas relacionados con la calidad de las respuestas**, como la falta de tiempo para redactarlas adecuadamente, la omisión de información importante o la falta de claridad en el mensaje. Aranda Service Management **genera respuestas claras y precisas** sin que los agentes tengan que invertir demasiado tiempo en la redacción, reduciendo los errores asociados con el alto volumen de solicitudes. Como resultado, los agentes pueden **enfocarse en tareas más complejas de manera más eficiente**, lo que a su vez contribuye a una mayor satisfacción del cliente.

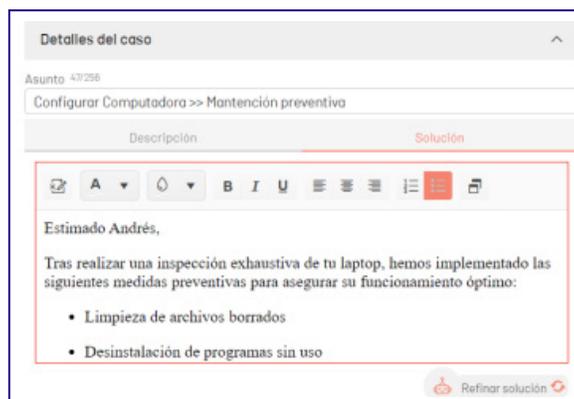


Respuesta de un agente hacia el usuario final, mejorada automáticamente.

## Soluciones a las solicitudes, mejoradas en su calidad y replicadas automáticamente en la base de conocimiento.

Automatizar la redacción de preguntas frecuentes **facilita la creación de conocimiento y mejora significativamente el servicio** y la auto asistencia. La integración de inteligencia artificial simplifica este proceso al permitir que, tras resolver una solicitud **se genere automáticamente un artículo basado en la solución** entregada por el agente. Este texto puede ser editado para una revisión adicional y estará disponible para otros agentes u usuarios que lo necesiten.

Además, esta tecnología ofrece ventajas adicionales como la **actualización rápida y frecuente de la base de conocimiento**, asegurando que la información sea relevante y esté alineada con las necesidades actuales. Asimismo, el acceso constante a este conocimiento **reduce los tiempos de respuesta** en la resolución de consultas, garantizando una asistencia más eficiente y accesible en todo momento.



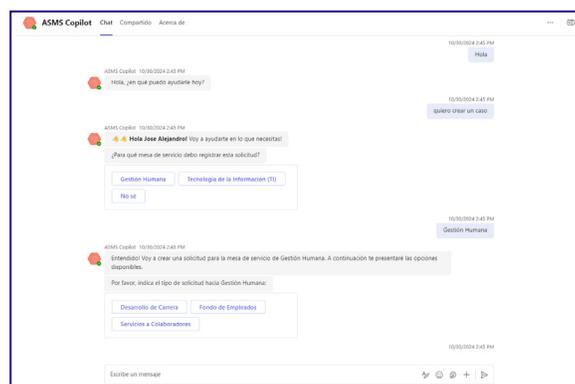
Solución a una solicitud, mejorada con IA Generativa y registrada automáticamente en la base de conocimiento.

## ASMS + Copilot: Experiencias de autoservicio potenciadas por IA

Copilot ayuda a los usuarios a **realizar tareas repetitivas** y acceder a conocimiento en lenguaje natural, facilitando la automatización de procesos y la obtención eficiente de información. Al generar respuestas en lenguaje natural, **la interacción se vuelve sencilla y accesible para los clientes.**

Gracias a la integración entre Aranda Service Management y Copilot, también es posible **automatizar acciones frecuentes** que realizan los usuarios y agentes de la mesa de servicio, como el seguimiento y la gestión de casos.

Esto no solo ahorra tiempo, sino que **también mejora la eficiencia y promueve el autoservicio**, permitiendo que los equipos se concentren en tareas más complejas y de mayor valor.



Creación de caso automática en lenguaje natural