

CiberSeguridad

Hardware & Software

Mesas de Ayuda

*Procesos de Implementación de Mesas de Servicios
T.I con ITIL*



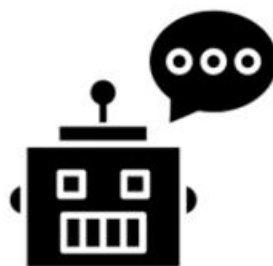
Único Punto de Contacto (SPOC)



Maneje todos los procesos T.I a través de la implementación de una Mesa de Ayuda o de Servicios



Empleados
Contratistas



Clientes

Usuarios



La **Mesa de Servicio** es un elemento clave para ofrecer una **mejor experiencia** a clientes y usuarios.



Propósito Mesa de Servicio - ITIL 4

- El propósito de la práctica de la *Mesa de Servicio* es capturar la demanda de solicitudes de servicio y resolución de incidentes.
- Debe ser además, el punto de entrada y el único punto de contacto (SPOC) del proveedor de servicios hacia todos sus usuarios, proporcionando consejo, guía y rápida restauración de servicios normales a sus clientes y usuarios.



Único Punto de Contacto (SPOC)

Empleados

Contratistas

Clientes

Usuarios

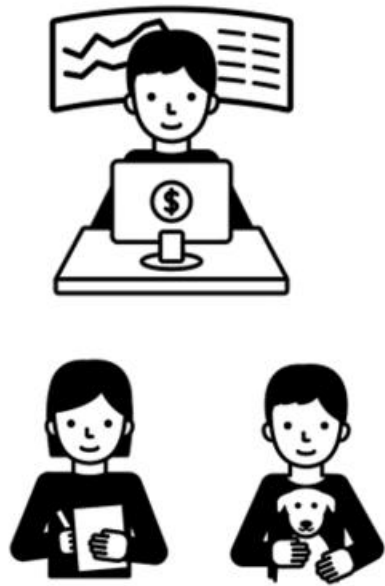


Servicios de TI

- Falla en un computador
- Problema con la red
- Instalación de Software
- Cambiar contraseñas
- Obtener acceso a una aplicación



Empleados
Contratistas
Clientes
Usuarios



La Mesa de Servicio
debe interactuar con una
gran variedad
de personas con
diferentes intereses y
preocupaciones.

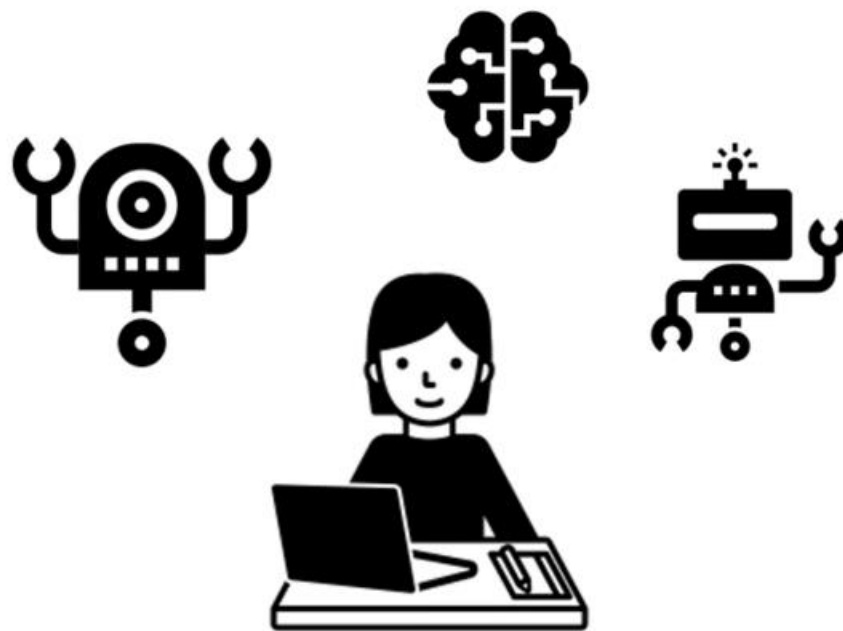


No todas las Mesas son iguales

...Nosotros buscamos la que más este acorde a tu CORE SERVICE



Mesas de Servicio automatizadas



Automatización Mesa de Servicio

- Con una mayor automatización, Inteligencia Artificial (**IA**), automatización de procesos robóticos (**RPA**) y **chatbots**, las mesas de servicio se están moviendo para proporcionar más registros y resolución de autoservicio directamente a través de portales en línea y aplicaciones móviles.
- El impacto en las mesa de servicio es la reducción del contacto telefónico, menos trabajo de bajo nivel y una mayor capacidad para concentrarse en una excelente **CX** (Customer Experience) cuando se necesita contacto personal.
- Con el aumento de la automatización y la eliminación gradual de la deuda técnica, el foco del servicio de atención al cliente es brindar asistencia a las "personas y empresas" en lugar de simplemente cuestiones técnicas.



Hasta ayer: correo, redes sociales

Sistemas de
Audiorespuesta
(IVR)



Correo
Electrónico



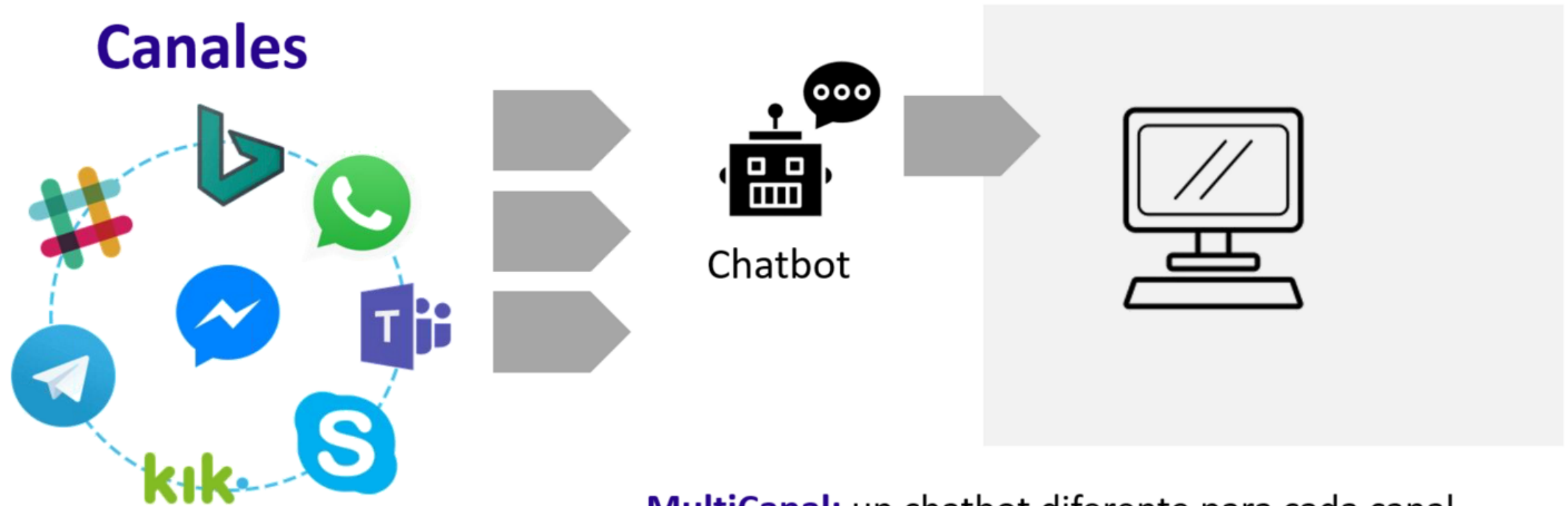
Redes
Sociales
ej. Twitter,
Facebook



- Creación de casos
- Respuesta a casos
- Gestión



Hoy en día: Chatbots y RPAs



MultiCanal: un chatbot diferente para cada canal

OmniCanal: un chatbot para todos los canales





Línea de Servicio al Cliente

(1) 4767192 -3015713925 –3157217558

coordinaciontecnica@zetaconnection.com.co

<https://www.zetaconnection.com.co/>