

*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.



*¿Por qué Implementar una Mesa de Servicios y/o Ayuda en mi Empresa?*

# 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



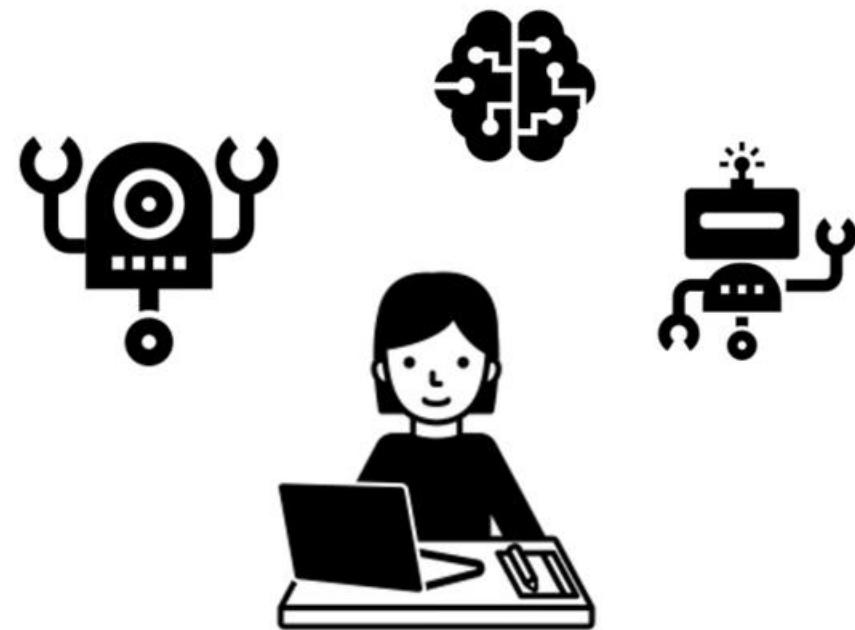
**La Mesa de Servicio**  
debe interactuar con una  
gran variedad  
de personas con  
diferentes intereses y  
preocupaciones.

# 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 la 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

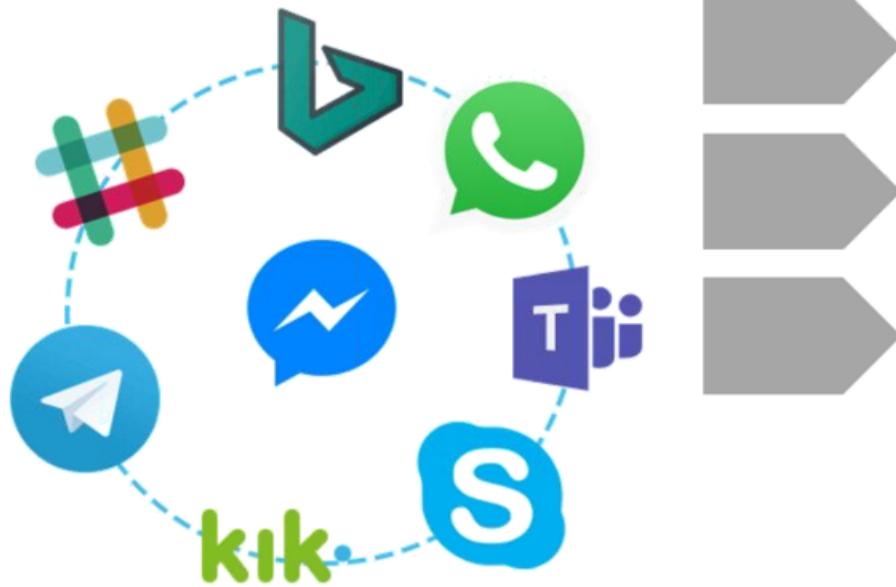


- Creación de casos
- Respuesta a casos
- Gestión



# Hoy en día: Chatbots y RPAs

## Canales



Chatbot



**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/>