



ServiceNow + AMELIA[®]

Impulsando dos soluciones líderes del mercado para mejorar los servicios para los trabajadores.

Las empresas, sin importar su tamaño o la industria en la que operen, tienen que resolver el problema de invertir en nuevas tecnologías para mejorar la productividad y el crecimiento de los trabajadores, a la vez que conservan los sistemas actuales que se han convertido en esenciales para el negocio.

Según se van desarrollando las nuevas tecnologías, las empresas deben incorporarlas en sus procesos de gestión de información y en sus operaciones informáticas de forma efectiva y asegurarse de que funcionan de forma correcta.

Además, dada la mayor complejidad de los sistemas informáticos, la creciente necesidad de procedimientos efectivos para apoyar a los usuarios finales con los problemas informáticos que surjan – desde restablecimientos de contraseñas y problemas con los servidores hasta problemas de acceso a los sistemas, entre otras cosas, muchas empresas han puesto en marcha sistemas informáticos de tickets que permiten a los trabajadores y a los usuarios finales notificar incidentes a través de un proceso manual y que requiere la intervención de varias personas. Los miembros del personal de IT Service Desk deben procesar cada solicitud en función de su gravedad y de su nivel de importancia y resolver los tickets de la cola de la forma más rápida posible. Cuanto mayor sea el número de tickets, mayor será el tiempo de espera en los procesos de resolución de tickets.

Muchos sistemas de tickets son efectivos, pero son sistemas basados en las colas de tickets que pueden perjudicar el rendimiento de los sistemas informáticos y disminuir la productividad. Muchos de estos sistemas también son excelentes a la hora de recopilar tickets, pero están limitados en lo que se refiere a su capacidad para completar tareas al completo sin intervención humana. También están limitados a la realización de tareas de soporte informático, sin las integraciones necesarias con otros sistemas empresariales como HR para el desempeño de tareas como la gestión de beneficios, así como las automatizaciones y protocolos de ejecución necesarios para responder a las solicitudes que no son de origen informático.

Muchos sistemas de tickets son efectivos, pero son sistemas basados en las colas de tickets que pueden perjudicar el rendimiento de los sistemas informáticos y disminuir la productividad.

Con esta dinámica activa en el mercado, existe la oportunidad para las empresas de utilizar dos plataformas líderes del mercado – ServiceNow y Amelia – que pueden funcionar juntas para lograr este estado final transformacional y armonioso. Esto es así para muchas empresas que ya han invertido en ServiceNow para optimizar las tareas de asistencia informática y están buscando conseguir incluso más ventajas. Vamos a explicar cómo

ServiceNow, en colaboración con Amelia, puede mejorar los servicios para los trabajadores, permitiéndoles pasar menos tiempo accediendo a los sistemas de soporte informático y más tiempo resolviendo problemas importantes para la empresa.

Integrando lo mejor de ambas soluciones

ServiceNow es la solución de gestión de servicios de las tecnologías de la información (ITSM), con unas valoraciones muy altas de parte de los analistas de la industria y ocupando una gran parte del mercado disponible. De forma similar, Amelia está considerada como la líder en los programas de IA conversacional por analistas como Forrester (The Forrester New Wave™: Conversational AI For Customer Service, Q2 2019), especialmente el espacio de IT Service Desk (ver más adelante) – que, esencialmente, es el lugar en el que Amelia “creció” con sus primeros casos, y donde aprendió a interactuar con usuarios y a colaborar con personas humanas.

Amelia, Líder en Chatbots para operaciones informáticas

Amelia es el único servicio que recibió la mejor nota en cada una de las 10 categorías.

“Lidera el grupo con funciones de chatbot muy sólidas. Con una librería de flujos de trabajo y modelos de lenguaje granulares y prefabricados, un sistema de informes detallado, una plataforma de automatización y un amplio entrenamiento de lenguaje, **(Amelia) lidera el mercado de las operaciones informáticas en lo que a preparación se refiere.**”

“Con su automatización de los flujos de trabajo y las funciones activas de desarrollo del lenguaje, **(Amelia) proporciona una solución ideal para aquellos que buscan funcionalidades avanzadas**, como la creación de flujos para la obtención de un servicio de asistencia más sofisticado.”

The Forrester New Wave™: Standalone Chatbots For IT Operations, Q22019, Forrester Research, Charles Betz and Will McKeon-White, Abril del 2019

ServiceNow es perfecto para que los usuarios creen, registren y gestionen sus tickets de soporte informático y para que el personal gestione colas de tickets de alto volumen. Sin embargo, una gran parte de la resolución de problemas tiene que llevarse a cabo por un humano con los correspondientes tiempos de espera.

Ameliamarca la diferencia, pudiendo ocuparse de tareas de memoria y repetición y gestionando las solicitudes de soporte más comunes, como el restablecimiento de contraseñas, el aprovisionamiento de aplicaciones y las solicitudes de materiales nuevos. Mientras que los tickets de ServiceNow siguen generándose y archivándose por Amelia a efectos documentales, ahora los usuarios pueden ver resueltas sus solicitudes en tiempo real llamando al servicio de asistencia al cliente y conversando o chateando online con Amelia.

Sin embargo, Amelia se ocupa de mucho más que de generar tickets y de restablecer contraseñas de forma conjunta con ServiceNow (observar la tabla de debajo). Con sus capacidades conversacionales, cognitivas y de automatización, se convertirá en una parte esencial de tu equipo informático permitiendo la implementación de ChatOps – que es esencialmente un modelo que utiliza la conversación para conectar a las personas a través de procesos empresariales y de automatización. La HyperAutomation Platform de Amelia permite que tu equipo informático opere con ServiceNow y con otras aplicaciones informáticas por voz y chat sustituyendo a los canales tradicionales. Los ingenieros informáticos pueden solicitar fácilmente información actualizada sobre los componentes de infraestructuras, tickets de consulta abiertos desde el sistema de correo u otras aplicaciones, aprobar RFCs, asignar y reasignar tickets – sin tener que entrar en estas aplicaciones.

Ejemplos prácticos de casos automatizados

	Resolución en tiempo real Horas -> Minutos	Procesos estándar Días -> Horas	Procesos extendidos Meses -> Días
Relacionadas con el trabajador	<ul style="list-style-type: none"> Restablecimiento de contraseña/desbloqueo de cuenta Correo de resolución de problemas/Problemas de impresión Problemas de Wi-Fi y VPN Gestión de tickets Programación de vacaciones Preguntas sobre beneficios 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitudes de Hardware y Software Solicitudes de acceso a la aplicación Solicitudes de acceso USB Inscripción en BYOD/MDM Inscripción en beneficios Solicitudes PTO 	<ul style="list-style-type: none"> Incorporación de trabajadores Baja de trabajadores Cambios y desplazamientos de trabajadores Trabajo desde casa Análisis anual del rendimiento Asesoramiento continuo sobre formación
Relacionadas con la infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> Resolución de problemas de la red automatizada, de los sistemas, de la base de datos y de las aplicaciones (Re)configuración en función de la política Escaneo de seguridad y resolución de problemas <p>Casí totalmente automatizado con muy pocas autorizaciones o revisiones</p>	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de problemas (RCA) Gestión de cambios Aprovisionamiento y desaprovisionamiento de sistemas Actividades de mantenimiento programadas <p>Mayormente automatizado con algunas autorizaciones o revisiones</p>	<ul style="list-style-type: none"> Pruebas de conmutación de aplicaciones Gestión de entregas (Dev/Ops) Gestión de problemas (Sistémicos) Parches y actualizaciones de infraestructuras de alto volumen <p>Mayormente automatizado pero con pasos, autorizaciones y revisiones manuales</p>

Contenido sujeto a copyright© 2021, Amelia US LLC y sus socios

1

HyperAutomation Platform de ServiceNow y Amelia: La mejor combinación de asistencia

Comunicación síncrona y asíncrona

Amelia utiliza ServiceNow en lugar de los usuarios de empresa

Los ingenieros humanos y los agentes de Service Desk utilizan Amelia para ChatOps

Comunicación síncrona y asíncrona



Usuarios de empresa

Voz
Chat
Correo
Texto

- Lee el catálogo de servicios de forma dinámica
- Abre tickets en lugar de los usuarios
- Busca artículos en ServiceNowKB
- Escala y comunica
- Resuelve y archiva tickets

Service Now

Voz
Chat
Texto

- Manipula actividades y estados de tickets
- Realiza pruebas de diagnóstico en sistemas informáticos
- Ejecuta tareas en aplicaciones externas
- Envía, escala y comunica
- Archiva tickets y aprueba RFCs



Trabajador del servicio informático

Centraliza y simplifica las solicitudes y los problemas de soporte de los trabajadores a través de la IA conversacional, utilizando chat o voz

- Un núcleo central para las solicitudes informáticas
- Siempre disponible y una resolución más rápida
- Se extiende a otras funciones internas
- Lleva a cabo de forma programada procesos clave

Plataforma semántica y colaborativa de siguiente generación ChatOps para mejorar la organización informática interna

- Una compañera virtual multitarea
- ChatOps colaborativo
- Integra una interfaz semántica sofisticada con ServiceNow y con otras aplicaciones de gestión informática.

Integrando lo mejor de ambas soluciones

En la búsqueda de soluciones rentables, los equipos de soporte informático han utilizado catálogos de servicio, portales de autoservicio y centros de soporte *offshore* durante muchos años. Uno de los principales costes de estos métodos para muchos equipos de soporte informático es disponer de personal suficiente para gestionar incidentes en el canal preferido de los usuarios finales, el canal de voz. Los trabajadores quieren poder coger el teléfono, explicar su consulta o su problema y que alguien resuelva dicho problema en el momento. Comunicarse por voz y en diferentes lenguajes crea problemas añadidos a un chatbot, a diferencia de un agente de IA conversacional, que tiene un aprendizaje natural multiidioma. Cualquier otra solución deriva en tasas de resolución de problemas bajas y usuarios finales poco satisfechos que podrían estar esperando durante horas para que se restablezca una contraseña o para obtener novedades sobre cuándo se pondrá volver a acceder a los sistemas internos.

Amelia puede desplegarse en cualquier canal, pero como agente de voz, está diseñada para cambiar de forma radical el planteamiento de IT Service Desk pudiendo tener una conversación flexible con un trabajador y resolviendo problemas o solicitudes en tiempo real. Esto tiene un gran impacto en la satisfacción de los trabajadores a la vez que reduce los tiempos de espera y los costes.

Amelia como agente virtual de operaciones de soporte informático Banco de inversiones global

36,000

Amelia gestiona actualmente **36,000 conversaciones al mes**

87%

Amelia reconoce el propósito de la llamada el **87% de las llamadas**

20%

Amelia **resuelve el 20% de las solicitudes** sin intervención humana

Como se mencionó antes, algunas empresas han implementado chatbots simples en la parte frontal de sus sistemas de tickets, buscando proporcionar niveles adicionales de autoservicio. Sin embargo, los chatbots no son tan avanzados o inteligentes como un agente informático conversacional como Amelia. Los chatbots reconocen los motivos preprogramados, siguiendo un guión para extraer información de un usuario y abrir un ticket. Un chatbot es simplemente otro método para abrir un ticket manual o para rellenar un formulario a través de un árbol de decisiones básico en un portal de soporte, pero el nivel de acceso y el potencial de resolución en tiempo real es limitado - y no dispone de opción por voz, como Amelia.

A veces resulta complicado imaginarse cómo dos tecnologías se complementarán la una a la otra. ServiceNow y Amelia: Impulsando dos soluciones líderes del mercado para mejorar los servicios para los trabajadores 5

la otra, y cómo las inversiones realizadas anteriormente podrán verse protegidas o mejoradas con la incorporación de una nueva solución. Sin embargo, en el caso de ServiceNow y Amelia, hay un potencial enorme para transformar la experiencia de IT Service Desk – de hecho, todos los tipos de servicios empresariales para tus empleados y usuarios finales. Aprenderíamos de las oportunidades de comentar con más detalle las posibilidades al respecto.

ServiceNow y las marcas asociadas son marcas registradas de ServiceNow Inc.

Amelia es la IA más humana del mercado. Su capacidad para aprender, interactuar y mejorar con el tiempo hace que sea la única IA del mercado capaz de comprender al completo las necesidades y las intenciones del usuario.

Contacta con nosotros en amelia.com/contact.

AMELIA®