

DeskIA Front End

Soporte con IA que parte de la necesidad del usuario.

Beneficios

Una conversación para pedir ayuda. Identifica la necesidad y reúne los datos útiles para la atención, en los canales habilitados.

Autoservicio con fuentes. Utiliza procedimientos aprobados y presenta la referencia que respalda la orientación.

Acciones autorizadas. Coordina solicitudes elegibles dentro de un catálogo, con permisos y aprobaciones definidos.

Continuidad con un técnico. Entrega el resumen, los pasos intentados y el motivo de escalación, según la integración habilitada.

Seguimiento de la solicitud. Consulta el estado disponible en el sistema de tickets con los permisos del solicitante.

Conocimiento reutilizable. Propón artículos a partir de soluciones revisadas. Un responsable decide qué se publica.

Qué se necesita

Conocimiento y catálogo. Artículos aprobados, solicitudes elegibles y responsables de actualización.

Integración y control. ITSM, canales, identidad, permisos y criterios de escalación validados.

Medir resolución validada sin técnico, reaperturas, contexto de escalación y cobertura de conocimiento.

El alcance requiere integraciones, permisos, fuentes y criterios acordados. Las funciones efectivas se validan por entorno.

Solicita una demo

Revisemos el alcance de tu operación.

francisco.aponte@desk-ia.com