

helppeople Master's Degree



Newi

Newi knowledge.

Solución de IA que integra tu base de Conocimiento para proporcionar respuestas automáticas, rápidas



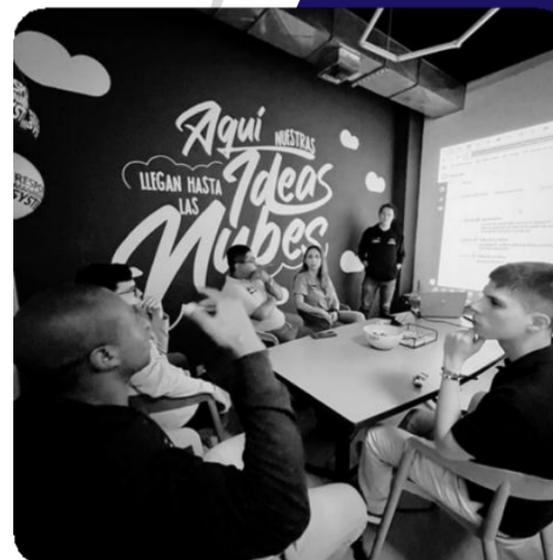
www.helppeoplecloud.com
f x #WorkDifferent

helppeople | 25 años

Newi

Newi knowledge

- **Integración Total:** Conecta directamente con la base de conocimiento para extraer información precisa.
- **Respuestas Automáticas:** Provee soluciones inmediatas sin intervención humana.
- **Optimización del Servicio:** Reducir los tiempos de espera y mejorar la experiencia del cliente.
- **Aprendizaje Continuo:** Se adapta y mejora con cada interacción para ofrecer respuestas cada vez más acertadas.



www.helppeoplecloud.com

  #WorkDifferent

 | 

Pilares del servicio

- **Atención 24/7**
- **Reducción de tiempos de respuesta**
- **Reducción de costos operativos**
- **Automatización**

Beneficios

GLOBALES

- La automatización de las tareas rutinarias
- Respuesta a las solicitudes de diferentes medios como Selfservice, Helpdesk y MailService.
- Acelerar el cierre de las solicitudes de manera rápida
- Promover la autogestión, disminuyendo costos y tareas en TI.

PARA LOS USUARIOS

- Menor tiempo de espera con respuestas automáticas.

PARA LOS AGENTES

- Facilita la resolución de solicitudes, permitiendo enfocarse en tareas más complejas.

Newi

Canales de atención



MailService



Help Desk



Self Service

www.helppeoplecloud.com

  #WorkDifferent

Newi

Flujo de Trabajo



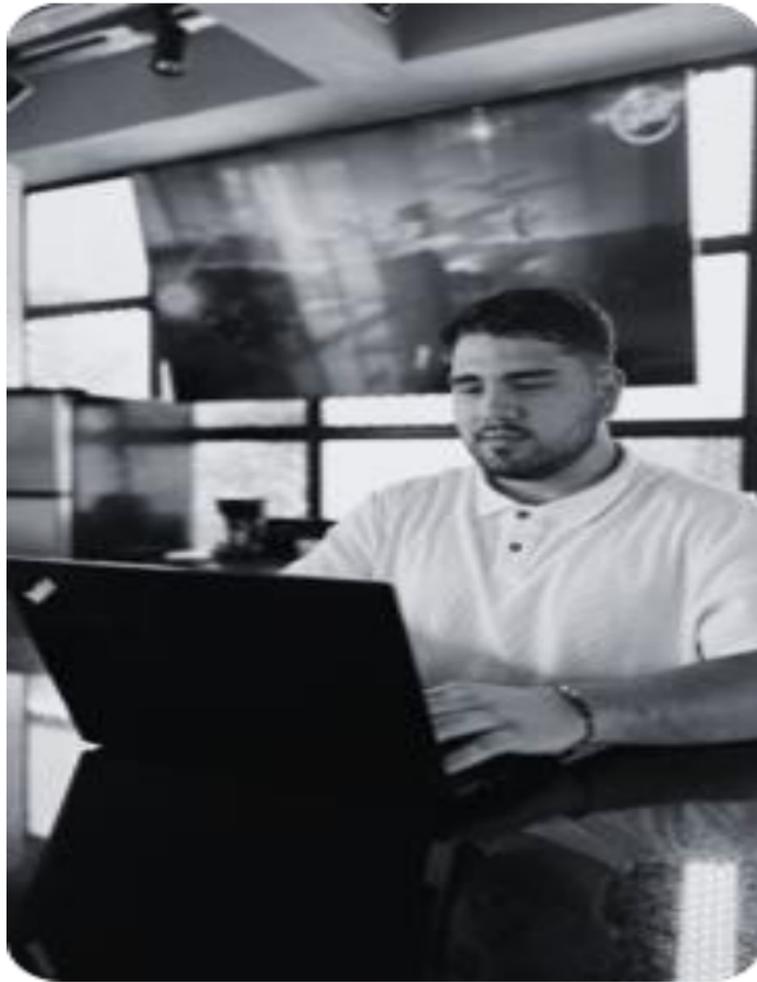
- Se realiza una solicitud a través de un canal.
- **Newi knowledge** toma la solicitud y analiza la palabra clave contenida en el asunto.
- El usuario recibe automáticamente una respuesta alimentada de un artículo de la base de conocimiento.
- Si el artículo incluye un adjunto, se enviará al correo del usuario y estará disponible por 24 horas.
- Si la respuesta que recibe el usuario no satisface las necesidades, la solicitud podrá ser reabierta para ser atendida por un agente

www.helppeoplecloud.com

  #WorkDifferent

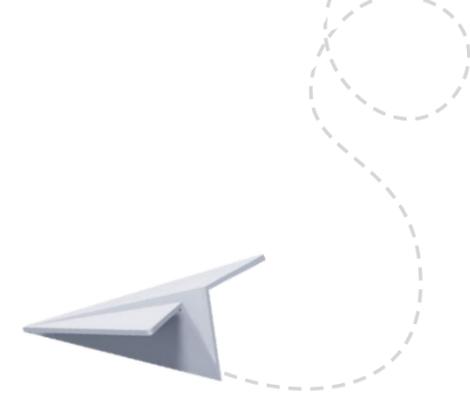
 | 

Consideraciones



- Analizar solicitudes para automatizar
- Asignar artículos de conocimiento específicos para SAA.
- Definir lista de palabras claves.
- Definir un artículo por palabra clave
- El sistema prioriza la respuesta y responde con el artículo que tenga más vistas.
- El sistema se prioriza sobre el Bot de Asignaciones

Newi knowledge



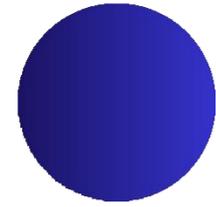
helppeople Academia ? Ana Cristina Quinonez
acquinonez@helppeoplecloud.com

¡Hola, **Ana Cristina Quinonez!** Estas son tus aplicaciones

Buscar aplicación

Administración de CIs Organiza y gestiona todos los equipos de tu empresa	ANS Parametriza los tiempos de respuesta con los que medirás todas tus solicitudes	Cambios Crea flujos de aprobaciones para todas tus solicitudes
Capacitación Programa las capacitaciones para tu equipo	chatbot aquí puedes abrir el chatbot	Conocimiento Documenta los artículos que estarán disponibles para la autogestión de tus usuarios
Control de licenciamiento Control de licenciamiento, Administra todas tus licencias y programas	Control de Usuarios Cree usuarios, asigne grupos, roles y permisos.	Descubrimiento de Red 2 Visualiza todos tus equipos conectados a la red de tu empresa
Helpdesk Mejore el flujo de trabajo de su compañía y deleite a sus clientes con soluciones rápidas.	KPI Visualiza los procesos que más ayudan a tu productividad	Mantenimiento Equipos Programa el cuidado de tus bienes, máquinas y equipos
Matriz de Permisos Contra los permisos de accesos dentro de tu plataforma	Net Map Visualiza todos tus equipos conectados a la red de tu empresa	Nuevo CI Mejore el flujo de trabajo de su compañía y deleite a sus clientes con soluciones rápidas.
Parametros del Sistema Organice y estructure los servicios que ofrece su empresa.	People Apps	Portafolio Configura los servicios que estarán disponibles en la plataforma





¡Gracias!

