

helppeople **Bot de Asignaciones**



Propósito

Un bot de asignaciones en ITSM es una herramienta automatizada diseñada para analizar y distribuir de forma inteligente los tickets o solicitudes generadas dentro de una plataforma de soporte. Su función principal es asignar cada solicitud al equipo o técnico más adecuado, basándose en criterios predefinidos como la categoría del incidente, nivel de prioridad, ubicación del usuario o palabras clave.



www.helppeoplecloud.com

📷 📺 📱 #WorkDifferent

helppeople | 25 años

Objetivo

Su objetivo es optimizar los tiempos de respuesta, reducir los errores manuales y mejorar la eficiencia operativa, al garantizar que cada solicitud llegue rápidamente al recurso correcto. En entornos con un alto volumen de tickets, el bot de asignaciones se convierte en un componente clave para mantener la calidad y la agilidad del servicio.

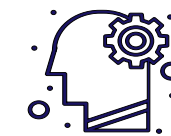
Parametrización



01. Parámetros del Sistema



02. Gestión de servicio



03. Bot de Asignaciones