

CASO DE USO

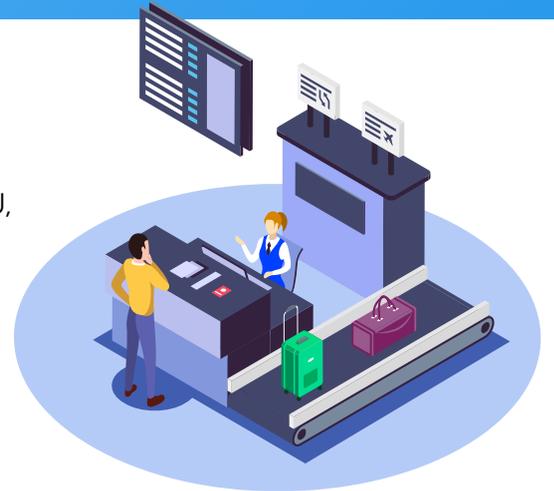
Service Desk



Empresa de Aviación líder en las Aerolíneas de México, Estados Unidos, Centro y Sudamérica.

NECESIDAD

- ✈ Servicios de Service Desk.
- ✈ Soporte en sitio para distintas localidades: Corporativo, AICM, EU, Centro y Sudamérica.
- ✈ Soporte al centro de control de Operaciones (CCO), en el AICM.
- ✈ Servicio de gestión y control de inventarios.
- ✈ Soporte a Hand Held: Administración, soporte y garantías de dispositivos Heneywall.
- ✈ Recursos técnicos para proyectos bajo demanda.



SOLUCIÓN CONTRATADA

- ✓ Servicio de Service Desk.
- ✓ Servicio de Field Services, con cobertura para México, EU, Centro América y Sudamérica.
- ✓ Servicio de Soporte para el Centro de Control de Operaciones (CCO) en el AICM.
- ✓ Servicio de Asset Management, para la gestión de activos y control de Inventarios.



- ✓ Servicio de Handheld Support.
- ✓ Servicio de soporte y gestión de las salas de videoconferencia, además de eventos internos.
- ✓ Servicios de Conectividad y Administración de red.
- ✓ Servicios administrados de Cyberseguridad.

BENEFICIOS



- 👍 Servicio de Service Desk con distintos medios de contacto: Extensión telefónica y 800, Correo electrónico, IVR Bot, Microsoft Teams, WhatsApp, Chatbot Web y Portal de Autoservicio JIRA.
- 👍 Disponibilidad de la información a través de Tableros y Dashboards.
- 👍 Portal Self Service para la generación de reportes personalizados.
- 👍 Automatización de 18 procesos, atendiendo el 80% de la volumetría de tickets en un primer contacto.
- 👍 Atención personalizada y bilingüe a usuarios VIP en sitio y atención para proyectos bajo demanda.
- 👍 Incorporación de Speech Analytics para medir la satisfacción del cliente, mediante inteligencia artificial.
- 👍 Supervisor con tecnología de grabación de pantallas y escucha en tiempo real, para el QA.
- 👍 Aseguramiento de los SLA's, mediante la integración de herramientas de Transformación digital.

Alestra es el socio tecnológico que necesitas, para implementar soluciones de primer nivel en tus proyectos y volverlos realidad.

En #IntegraciónDeSistemas #SomosExpertos