

## Integración, agilidad y automatización

Creación y consulta de casos sin salir de Microsoft Teams.

Reduzca la cantidad de clics para crear o consultar un caso en la Mesa de Servicios, gracias a la integración que permite a Microsoft Teams, ser un canal efectivo para solicitar servicios, facilitando la vida de sus usuarios y reduciendo los tiempos de respuesta.

### ¿Cuál es nuestra solución?

Chatbot de Aranda Service Desk (robot conversacional) en Microsoft Teams, para que sus clientes y colaboradores puedan generar casos, hacer seguimiento de los mismos, y consultar los artículos para autogestión en la base de conocimientos sin salir de Teams.



### Chatbot de ASDK para gestión de servicios

- Autogestión para registrar solicitudes en la Mesa de Servicios.
- Consulta del estado de casos sin requerir de un especialista.
- Acceso ágil al listado total de casos registrados en la Mesa de Servicios y a los artículos de la base de conocimientos.

### Autogestión del usuario

### Accesibilidad para los usuarios

- Agilidad para crear solicitudes, sin usar aplicaciones externas.
- Fácil acceso para usuarios sin conocimientos de gestión de servicios.
- Acceso desde la app móvil de Microsoft Teams, para crear y consultar casos desde cualquier lugar.

### Uso práctico y sencillo

### ¿Por qué utilizar nuestra solución?

**Porque centraliza el espacio de trabajo digital**, integrando la plataforma de colaboración diaria y la Mesa de Servicios.

**Porque agiliza el proceso para la creación de casos** por medio del chatbot en Teams.

**Porque reduce costos y tiempo** de los colaboradores al evitar tener que moverse entre plataformas.

### Facilidad de administración y configuración

- Configuración en un muy pocos pasos.
- Gestión de accesos y permisos desde la consola de administración de ASDK.
- Opciones de instalación en nube y on-premise.

### Implementación ágil

“Microsoft Teams es en este momento, la principal herramienta de gestión de la universidad para la virtualidad, por esto la integración ayuda a posicionar mucho más a la Mesa de Servicios, ya que se convierte en el mejor canal que tenemos para la solicitud de servicios.”

**Diana Ramirez**, Jefe de Departamento Servicios de TI - EAFIT