

# IT Ticket Intelligence

Automatiza el análisis  
y la asignación de Tickets de TI.



DATASHEET

Los datos de un ticket de sistema ITSM pueden brindarle información invaluable sobre las tendencias de la organización, patrones de uso, comportamientos de sistemas, etc. La mayoría de las veces, esto puede ayudarlo a identificar candidatos de automatización, optimizar el uso y reducir costos.

Sin embargo, debido a la gran cantidad y complejidad de los datos, resulta difícil obtener información significativa del volcado de tickets. Si no se hace correctamente, corre el riesgo de perder algunas de las tendencias más prometedoras, arriesgando aún más un crecimiento empresarial arrastrado por TI.

## La solución de AutomationEdge

Con la ayuda de algoritmos inteligentes patentados que utilizan los últimos mecanismos de redes neuronales y de inclinación profunda, AutomationEdge puede ayudar a tu empresa a obtener información procesable a partir del gran volumen de tickets, independientemente del tamaño o complejidad.

La solución de análisis inteligente de tickets ayuda a comprender los datos a partir de varios parámetros, como la verdadera categoría de tickets, el potencial de automatización en las solicitudes de servicio, incidentes y consultas, necesidades de documentos de conocimiento, etc.

El descubrimiento de datos para los tickets de TI destacará a los candidatos de automatización y trazará un camino para el viaje de automatización.

## Beneficios

- Automatiza entre el 10% y el 40% de las solicitudes e incidentes de servicios de TI
- Autoservicio para facilitar a los usuarios empresariales una resolución rápida
- Más de 500 conectores e integraciones con aplicaciones empresariales y de TI
- Clasificación de tickets para tickets por correo electrónico, IVR y chat

## Ventajas

- Amplia biblioteca de conectores para sistemas y aplicaciones de TI
- Asistencia técnica para agregar humanos en bucle para la resolución de tickets
- Alerta de TI para la asignación de tickets, configuración de reunión en caso de incidentes
- Automatización de incidentes de SAP, Infor, Oracle EBS y ERP
- Capacidad para automatizar el 99% de las aplicaciones y sistemas en su infraestructura.



## Principales características



### Automatización en TI

AutomationEdge utiliza potencia informática de vanguardia y autorrealización para simplificar los problemas de TI en diferentes niveles. Ayuda en la orquestación, automatización y resolución de procesos de TI de los tickets de la mesa de servicio.

### Automatización de la mesa de servicio

Empodera a los usuarios comerciales a través del autoservicio y la entrega automatizada de servicios a través del catálogo de servicios de automatización 24 x 7. Los tickets (incidentes y solicitudes de servicio) del 10 al 40% se resolverán automáticamente utilizando AutomationEdge.

### Automatización de soporte de aplicaciones, nube, infraestructura y redes

El centro de operaciones de red y TI es el punto focal para el monitoreo y la administración 24 x 7 de aplicaciones comerciales, bases de datos, plataformas, sistemas y redes. AutomationEdge ayuda en la automatización de las tareas comunes de los NOC y la resolución automatizada y semiautomática de alertas, eventos y tickets.

### Algoritmos inteligentes

Con la ayuda de algoritmos inteligentes patentados que utilizan los últimos mecanismos de redes neuronales y de inclinación profunda, AutomationEdge permite obtener información útil a partir de los tickets del negocio, independientemente del tamaño o complejidad.

### Análisis inteligente de tickets

La solución de análisis inteligente de tickets ayuda a comprender los datos a partir de varios parámetros, como la verdadera categoría de tickets, el potencial de automatización en las solicitudes de servicio, incidentes y consultas, necesidades de documentos de conocimiento, etc.

Con AutomationEdge obtendrás un informe con todos estos detalles junto con posibles soluciones.

### Descubrimiento de datos

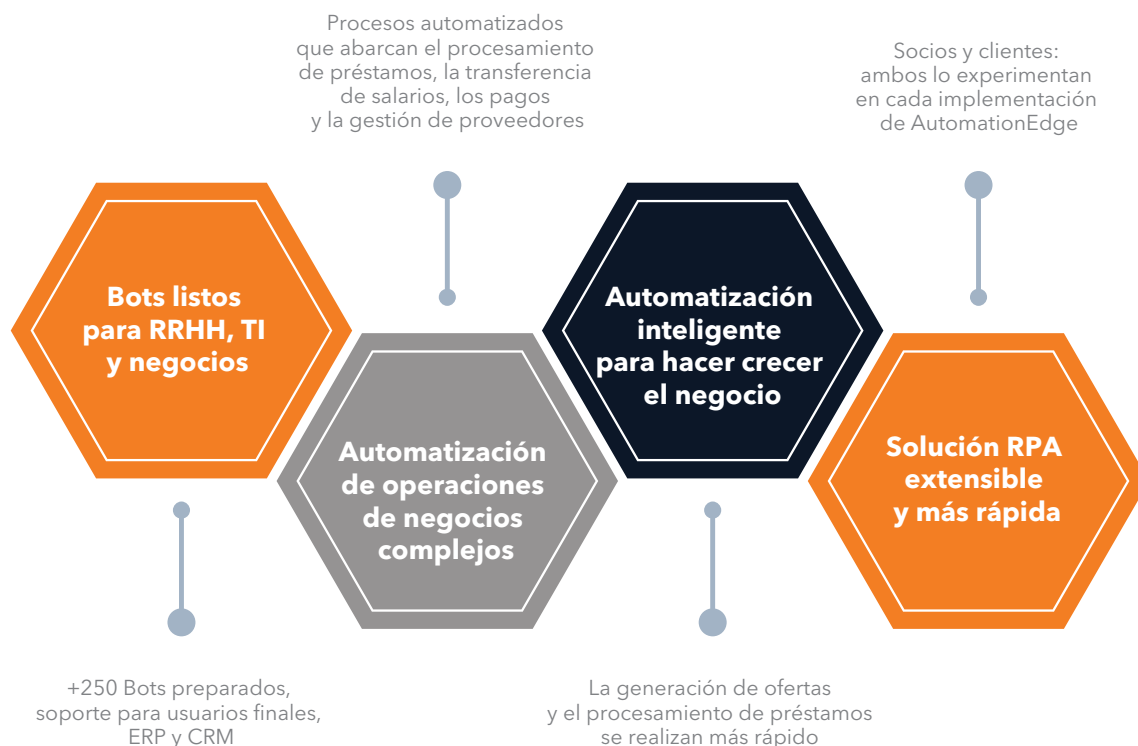
Los modelos patentados de AutomationEdge han sido entrenados utilizando millones de tickets de diversa naturaleza, asegurándonos de que obtengas el mejor análisis posible basado en los datos proporcionados por el área de TI.



## Beneficios de AutomationEdge



La automatización de procesos robóticos es la tecnología que permite a los humanos configurar robots computarizados para realizar procesos de datos repetitivos, como procesar transacciones, recopilar datos, desencadenar respuestas e interactuar con diversos sistemas de datos.



## Por qué comprar AutomationEdge - Intelligent Automation

AutomationEdge: la automatización inteligente garantiza que todas las operaciones de TI, de *front office*, *middle office* y *back office* se realicen a una velocidad mayor y a un costo reducido, favoreciendo la rentabilidad de la empresa.



## Acerca de AutomationEdge

AutomationEdge es el proveedor preferido de automatización de procesos de TI y automatización de procesos robóticos (RPA). Su automatización inteligente altamente avanzada, reúne todas las tecnologías esenciales requeridas para la automatización empresarial, como la inteligencia artificial, el aprendizaje automático, el chatbot, el ETL, las integraciones de API listas y la automatización de procesos de TI.

AutomationEdge ayuda a las organizaciones a automatizar sus tareas mundanas repetitivas basadas en reglas verticales, ya sea en la oficina central, en la oficina central o en la oficina interna. AutomationEdge también se incluye en Salesforce AppExchange.



*La innovación tecnológica siempre ha sido el mantra clave para el éxito de nuestro negocio, la solución AutomationEdge Intelligent Automation ha salido adelante en términos de características, costos, rendimiento y la capacidad de mejorar aún más la experiencia del cliente. Ahora podemos procesar pagos de seguros de \$ 1.500 millones de dólares.*

*- Senior VP Services  
Large Global Insurance Company*

## Cientes



## Reconocimientos de la industria

