

# Transformando la eficiencia de la mesa de ayuda en la industria forestal

Descubre cómo un destacado productor de celulosa integró la IA para mejorar la productividad de su mesa de ayuda.



## Problema

El cliente contaba con pocos agentes de soporte para atender un gran número de consultas y problemas de los empleados, lo que dificultaba una respuesta eficaz, afectando a la calidad de su servicio.

## Objetivo

Implementar la IA para automatizar consultas comunes y permitirle al equipo de soporte enfocarse en los problemas más complejos, ofreciendo un servicio más eficiente y de mayor calidad a los empleados.

## Desafío

Desarrollar una solución con IA capaz de extraer información tanto de su sistema de tickets de soporte como de una Wiki interna usada para documentación con el fin de acelerar los tiempos de respuestas y mantener la calidad del servicio.

## Solución

Para desarrollar esta herramienta basada en IA, primero creamos conectores para Jira y Confluence con el fin de recopilar información de tickets de soporte pasados (incluidos los comentarios de los usuarios) y de la wiki.

El asistente de IA para mesa de ayuda resultante, creado con **Globant Enterprise AI**, permite a los empleados resolver por su cuenta consultas que van **desde cuestiones administrativas hasta la resolución de problemas específicos en la gestión de plantas industriales.**

El asistente funciona las 24 horas del día y **además de ofrecer respuestas en lenguaje natural, también proporciona enlaces a los tickets o documentos** pertinentes a los que se hace referencia en sus respuestas.

Desarrollar esta solución de IA con Globant Enterprise AI garantizó:

- **Una importante aceleración** de los tiempos de implementación.
- **La seguridad y privacidad** de los datos en su manejo y procesamiento.
- **Eficiencia y precisión** en el procesamiento de grandes cantidades de documentación sin comprometer el rendimiento, permitiendo una escalabilidad y actualización de la base de documentos sin fisuras.

## Resultados

**Globant Enterprise AI** aceleró el desarrollo de una solución que **mejorará la productividad** en el equipo de soporte de nuestro cliente, permitiéndole brindar un servicio más eficiente y rápido a los empleados de las distintas áreas internas de la organización.

