



Caso de uso

## Unisys Agentic Service Desk

# Enrutamiento más inteligente, resolución más rápida y aprendizaje continuo con un servicio de asistencia habilitado por IA

El apoyo da forma a la experiencia de trabajo de los empleados. Cuando su equipo abarca diferentes continentes y zonas horarias, su mesa de servicio se convierte en el centro de la productividad. Agentic Service Desk, impulsado por la tecnología Unisys Service Experience Accelerator (SEA), aplica IA para enrutar consultas con precisión, equipar a los agentes con información instantánea y convertir cada interacción en una oportunidad de mejora.

### Escenario

**Tamaño y alcance de la organización:**

Organizaciones empresariales medianas a grandes con personal distribuido y operaciones complejas de mesa de servicio

**Objetivo:**

Ofrecer asistencia informática inteligente y escalable que reduzca los tiempos de resolución y mejore la satisfacción de los empleados

En cinco continentes, 70,000 empleados inician solicitudes de asistencia a través del teléfono, el chat, el correo electrónico y el portal. La IA agéntica busca respuestas en las bases de conocimiento y en los tickets anteriores, por lo que el agente no tiene que hacerlo manualmente y las correcciones se implementan automáticamente. Los problemas complejos se transfieren entre equipos. Su mesa de servicio realiza un seguimiento de todo, pero conectar puntos de datos requiere trabajo manual. La automatización inteligente y la IA agéntica trabajan juntas para cambiar esto: enrutar las solicitudes con precisión, equipar a los agentes con información instantánea y aprender de cada interacción.

## Cómo Unisys ofrece valor

Ya sea para apoyar a los equipos del sector de la salud, de servicios financieros, de manufactura o del sector público, la IA optimiza cada etapa del soporte de TI:

- **Enrutamiento inteligente:** La IA recopila contexto cuando llegan las consultas, enriquece los tickets con datos de los dispositivos y envía las solicitudes al equipo adecuado inmediatamente.
- **Agent augmentation:** La asistencia impulsada por IA agéntica muestra acciones recomendadas, automatiza las resoluciones y ejecuta tareas que llevan a los usuarios a un resultado más rápido.
- **Optimización de conocimientos:** La IA identifica las lagunas de conocimiento en aproximadamente el 10 % de los tickets mensuales, lo que indica dónde los empleados necesitan orientación. La herramienta de curación de conocimientos SEA redacta artículos a partir de resoluciones exitosas, manteniendo su base de conocimientos actualizada.
- **Asistencia proactiva:** La detección de patrones predice los problemas y activa correcciones automatizadas antes de que los usuarios se den cuenta de ellos. Los volúmenes de tickets disminuyen mientras que la productividad mejora.
- **Interacción omnicanal:** Los empleados utilizan su canal preferido para comunicarse con el soporte. La IA mantiene el contexto en todos los canales, mientras que el SEA permite la traducción en tiempo real para eliminar las barreras lingüísticas.
- **Autoservicio guiado:** El Unisys Digital Assistant proporciona instrucciones instantáneas paso a paso a través del chat, logrando una tasa de resolución del 25%\*. Cuando los problemas requieren asistencia humana, la IA captura el contexto y lo enruta al agente adecuado.

\*Fuente: Datos operativos de Unisys Service Experience Accelerator, 2025



## Potencial ROI

El Agentic Service Desk refuerza el compromiso y la satisfacción de los empleados, ofreciendo un impacto cuantificable:

- Mayor productividad gracias al soporte experto y a las herramientas de IA que mejoran las tasas de resolución en el primer contacto
- Autocorrección proactiva que detecta problemas antes de que los empleados los informen y automatiza las correcciones, reduciendo las interrupciones
- Experiencia mejorada de los empleados gracias a una asistencia más rápida sin necesidad de repetir explicaciones, esperar una devolución de llamada o cambiar de canal
- Reducción de los costos operativos, ya que la remediación proactiva evita los tickets y la automatización gestiona las tareas rutinarias
- Mejora continua medida a través de acuerdos de nivel de experiencia que realizan un seguimiento de los resultados, la satisfacción y la confianza en TI

Para obtener más información sobre cómo Agentic Service Desk puede ayudar a su organización a ofrecer asistencia informática inteligente, visite nuestro [sitio web](#) o póngase en [contacto](#) con nosotros.



[unisys.com](https://www.unisys.com)

© 2026 Unisys Corporation. All rights reserved.

Unisys and other Unisys product and service names mentioned herein, as well as their respective logos, are trademarks or registered trademarks of Unisys Corporation. All other trademarks referenced herein are the property of their respective owners.