

A low-angle, upward-looking photograph of several modern skyscrapers with glass facades. The buildings are reflected in each other, creating a complex geometric pattern. The sky is a pale, overcast blue.

# **marktel**

**BUSSINES CASE - AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS-**

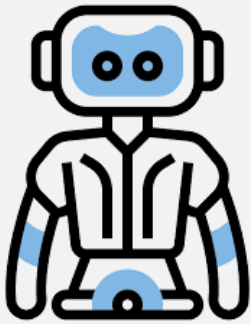
## Empresa

- Compañía del sector de las **telecomunicaciones**.
- Área de negocio: Atención al cliente Empresas.

## Necesidad

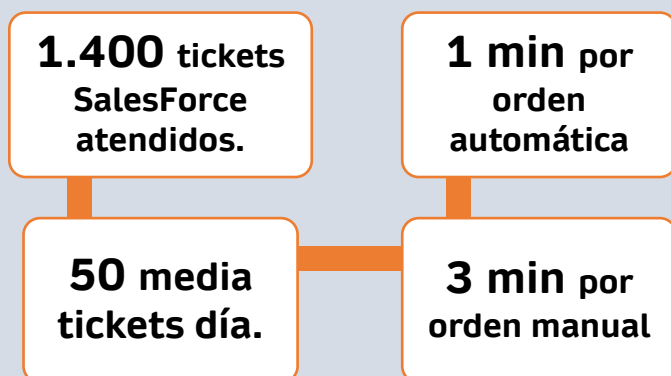
Nuestro cliente tenía la necesidad de cerrar y tipificar los tickets en Salesforce, manteniendo un control riguroso de ordenes procesadas.

## Solución



Para la automatización para el cierre de en Salesforce, se proporciona PASS donde los agentes adjuntan para luego revisar los cargos procesados y reportados por un **bot integrado en la plataforma**. Manteniendo un control automático de los casos.

## Beneficios Clave



- Proceso automatizado y parametrizado para mejor analítica.
- Alivio en la carga de trabajo optimizando la reconciliación de tickets.

**Beneficio Económico: 28.000 € al año.**

**Beneficio Cuantitativos:** Parametrizando las operaciones se obtuvo una mejora en tiempos del **20%.**



A low-angle, upward-looking photograph of several modern skyscrapers with glass facades. The buildings are arranged in a way that they converge towards the top of the frame, creating a sense of height and scale. The glass reflects the sky and other buildings, adding depth to the image. The overall color palette is dominated by blues and greys, with the sky appearing as a pale, overcast blue.

**marktel**