



Servicio Z-Experto

Presentación comercial

¿Qué es Z-Experto?

El servicio de Z-Experto de Zertia permite mejorar sus procesos de consultas en un área determinada de la empresa mediante el uso de IA.

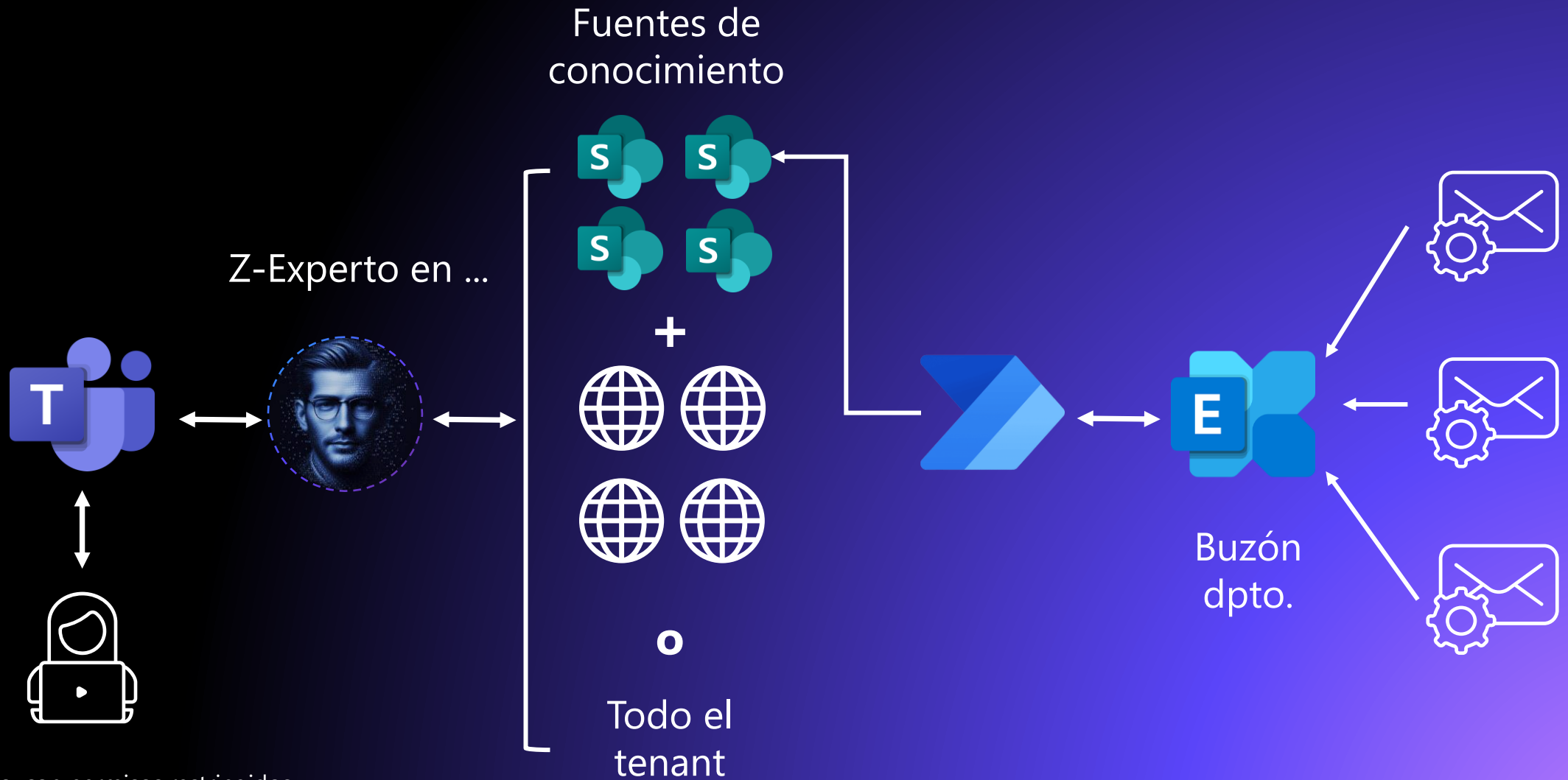
Z-Experto se convertirá en el aliado fundamental para agilizar el descubrimiento de información, la resolución de dudas y la reducción de los tiempos de trabajo.

Democratice el acceso a la información relevante generada por su empresa para incorporarla en sus procesos de negocio, sin dejar de lado la seguridad y privacidad de sus datos.

Z-experto consulta los repositorios de información que usted seleccione y le proporciona respuestas rápidas y precisas, obtenidas de información veraz y dando valor a su know-how.



¿Cómo funciona?



Estructura del servicio



Power Automate

Solución basada en flujos para procesar los correos recibidos.

A través de Power Automate, se analizarán estos correos y su contenido será almacenado dentro de SPO.



Microsoft Teams

Teams funciona como interface de consulta para el bot de Z-Experto. Desde su perfil de Teams, el usuario podrá lanzar preguntas al sistema bajo un estricto control de identidad y de acceso a la información.



SharePoint Online

SPO funciona como origen de datos de conocimiento empresarial y como almacén para el procesamiento de la información recogida por Power Automate.



Azure OpenAI

Mediante Azure OpenAI, Z-Experto utilizará IA generativa para procesar consultas y dar respuestas basadas en la información acotada, respetando la privacidad de los datos configurada por el cliente.

Alcance del servicio

Copilot Experto en un área determinada

La implementación del bot constará de un análisis previo con los usuarios principales del área involucrada para conocer las temáticas y preguntas que se suelen realizar con más frecuencia.

Para preguntar al bot el usuario deberá estar logado en Microsoft 365 y deberá acceder a Microsoft Teams, donde podrá encontrar el bot dentro de las aplicaciones del cliente, en el panel de la izquierda. La visualización del bot como aplicación en Teams se podrá limitar a un usuario / grupo de seguridad de AD, a través de las directivas de Microsoft Teams.

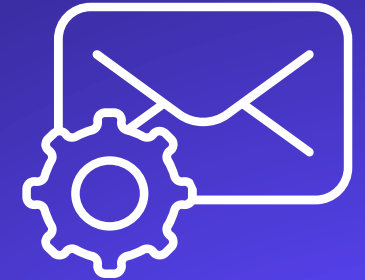
El bot contestará a las preguntas de los usuarios basándose en los orígenes de datos configurados. Si el usuario realiza 3 veces consecutivas una pregunta en la que el bot no encuentre ninguna información, el bot le dará la posibilidad de escalar la pregunta enviando un email a un responsable del área.



Alcance del servicio

Análisis de e-mails

A través de Power Automate se analizarán los emails que lleguen a una cuenta de Exchange de Microsoft 365. El sistema recogerá la información de cada uno de los emails, categorizándola por el asunto y almacenándola en un sitio independiente de SPO.



Escalado de Consulta

Se implementará un flujo de Power Automate para que el usuario pueda escalar una pregunta / consulta que el bot no pueda responder.

En este proceso, se enviará un email a la persona / personas responsables del área indicando la pregunta y quién la ha realizado. Además, la pregunta enviada quedará registrada en una lista de SPO para poder hacer un análisis y seguimiento de las preguntas no respondidas.



Beneficios

- ✓ Acceso unificado a la información respetando la privacidad de los datos.
- ✓ Enorme reducción de los tiempos de búsqueda.
- ✓ Interacción natural.
- ✓ Automatiza el procesamiento y análisis de correo.
- ✓ Dar visibilidad al conocimiento oculto.
- ✓ Veracidad en los datos y mayor control de la respuesta que con un modelo público (ChatGPT).

Muchas empresas están comenzando a incorporar sistemas similares a Z-Experto para poner en valor su conocimiento interno:

Caso de estudio: gestión de conocimiento empresarial con IA

Jumbo se embarcó en una transformación digital que revitalizó los procesos tradicionales usando la automatización y la IA tras darse cuenta del **potencial de conocimiento que podían aportar sus datos**.

Jumbo no solo mejoró la experiencia del cliente, sino que empezó a convertir a sus millones de clientes en fieles fans, gracias al **uso de Microsoft Synapse para el análisis, Databricks para la predicción y un panel de BI para visualizar y comprender los datos**.

Tiempos



Después de cerrar la fase de consultoría.

Costes (aproximados)

Licenciamiento Microsoft

TOTAL APROXIMADO: **250€/mes**

Servicios Zertia

- Servicio soporte 8x5 de Zertia: 200 € / mes (máximo 25 intervenciones año)
 - Incidencias
 - Consultas
 - Dudas
- OPCIONAL: Servicio mantenimiento proactivo de Zertia: 200 € / mes
 - Análisis del uso / rendimiento
 - Satisfacción del usuario
 - Revisión de "temas" (implementados en el bot)
- Implementación: 12.000 €



Un Partner híbrido Telco & Cloud orientado a la innovación y la transformación empresarial.

+400

CLIENTES EN
TODO EL MUNDO

+18 AÑOS

DE EXPERIENCIA

4

ÁREAS:
SEGURIDAD, IA, CLOUD
y REDES

2

SEDES:
MADRID
BARCELONA

“ Ser Partner de Microsoft y Proveedor de Servicios Gestionados de Telecomunicaciones al mismo tiempo, nos permite ofrecer a nuestros clientes las **mejores soluciones Cloud con la conectividad más adecuada** para cada escenario. ”

Nuestra **amplia red de socios** nos permite estar preparados para las necesidades de nuestros clientes

Reconocimientos y certificaciones

 Microsoft
Solutions Partner
Seguridad

 Microsoft
Solutions Partner
Infraestructura
Azure

 Microsoft
Solutions Partner
Trabajo moderno

 Microsoft

AZ-104	MS-500	PL-300
AZ-305	AZ-204	PL-900
AZ-700	AZ-400	SC-900
AZ-800	SC-300	MS-900
AZ-801	AZ-140	AI-900
AZ-500	AZ-900	



Amplio ecosistema de partners y colaboradores



 Microsoft
Solutions Partner



 Google Cloud
Partner



 WAYOPS



 SOPHOS
PARTNER



Estas empresas ya confían en nosotros



... y muchas más



www.zertia.es

91 031 22 98 | 93 012 02 29

comercial@zertia.es

Madrid – Barcelona



Infraestructura
Azure



Trabajo moderno



Seguridad



PYME INNOVADORA

Válido hasta el 23 de enero de 2024



Integrator

