



Snap Finance Transforma su Soporte de TI Interno con un Chatbot Inteligente en AWS

SNAP FINANCE
snapfinance.com

País: Costa Rica
Sector: Financiero

En el vertiginoso mundo de las fintech, la agilidad es clave. **Snap Finance**, líder en soluciones financieras, lo sabía. Su desafío: evolucionar su soporte de TI interno, adaptándolo a la alta carga operativa que exigía su organización. La solución: una transformación radical impulsada por IA, orquestada por **Escala 24x7** en la nube de **Amazon Web Services (AWS)**.

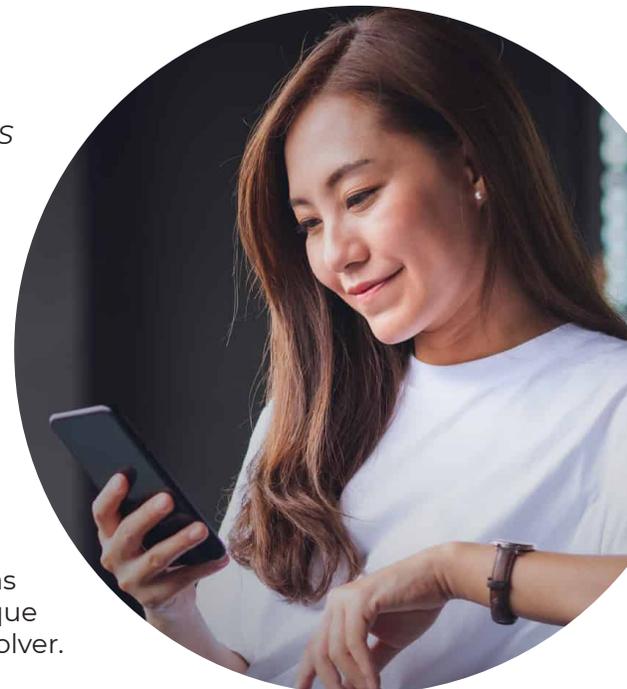
EL RETO

El alto volumen de solicitudes de soporte repetitivas presentaba una clara oportunidad para la automatización y la autogestión. Simultáneamente, los usuarios tenían dificultades para localizar la información necesaria dentro de la documentación interna y las bases de conocimiento, lo que generaba un aumento en los tickets de soporte. Esta combinación de factores ejercía una presión sustancial sobre el equipo de soporte, lo que limitaba su capacidad para centrarse en problemas complejos y de alta prioridad, y a su vez generaba mayores tiempos de espera para los usuarios del servicio.

LA SOLUCIÓN

Escala 24x7, *Partner Premier de AWS* con una amplia trayectoria apoyando a **Snap Finance** en sus proyectos de transformación, diseñó una solución a medida, aprovechando la potencia de *Amazon Lex*, *Bedrock* y *Kendra*:

- **Amazon Lex:** No solo como un chatbot, sino como un primer punto de contacto inteligente, capaz de resolver consultas comunes al instante.
- **Amazon Bedrock:** Actuando como un cerebro adaptable, respondiendo a preguntas complejas y garantizando que ninguna consulta quede sin resolver.



- **Amazon Kendra:** Convirtiendo la base de conocimiento interna en un recurso accesible, permitiendo a los empleados encontrar soluciones por sí mismos.
- **Integraciones Estratégicas:** Con *Microsoft Teams*, *Azure AD* y *Freshservice*, automatizando tareas, agilizando la resolución de tickets y permitiendo escalaciones directas cuando es necesario.
- **Analítica Avanzada con QuickSight:** Transformando los datos del chatbot en insights accionables, permitiendo a Snap Finance optimizar continuamente su soporte.
- **Monitoreo Proactivo:** Con alarmas y notificaciones, asegurando la disponibilidad y el rendimiento óptimo del sistema.

El acompañamiento de **Escala 24x7** y el **Centro de Innovación en IA Generativa (GenAI) de AWS** cumplieron una función esencial al optimizar la selección de casos de uso, estructurar el plan de acción estratégico y facilitar la transición exitosa de las soluciones hacia su fase operativa.

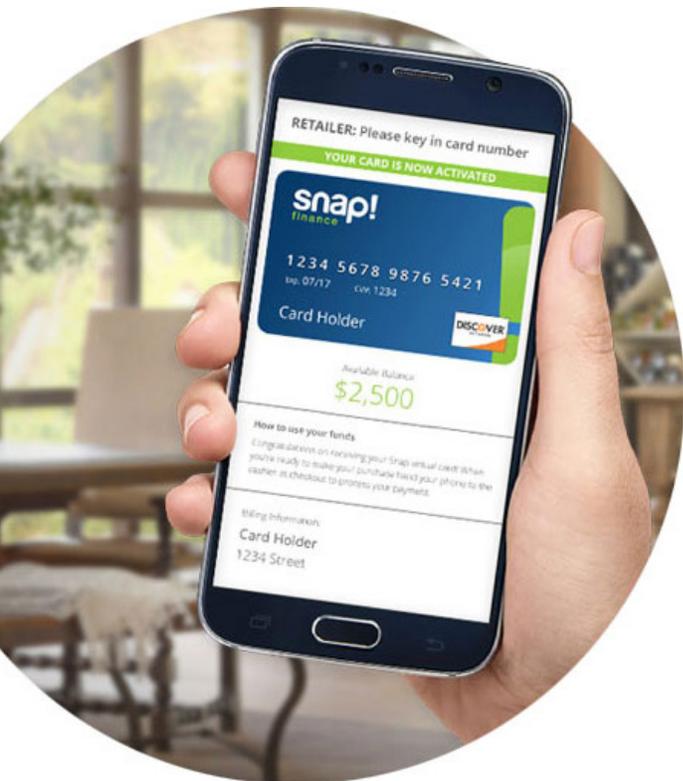
LOS BENEFICIOS

- **Eficiencia Impulsada por IA:** Reducción drástica en los tiempos de respuesta, liberando al equipo de TI para tareas estratégicas.
- **Productividad Aumentada:** Empleados empoderados con acceso instantáneo a soluciones y conocimiento.
- **Experiencia del Empleado Elevada:** Un soporte ágil y personalizado que fomenta la satisfacción y la colaboración.
- **Decisiones Basadas en Datos:** Insights valiosos para optimizar continuamente el soporte y anticipar las necesidades de los usuarios.

EL VALOR DE UN PARTNER ESTRATÉGICO: ESCALA 24X7

Escala 24x7 no fue solo un proveedor, sino un socio estratégico. Su profunda experiencia en **AWS** y su enfoque colaborativo aseguraron una implementación impecable desde la arquitectura hasta la seguridad y el monitoreo de la solución.

Con la ayuda del partner, **Snap Finance**, no sólo modernizó su soporte de TI, sino que sentó las bases para una cultura de trabajo más ágil y eficiente. Este proyecto, que sigue evolucionando en casos de uso y en la introducción de nuevas funcionalidades, demuestra el poder de la IA para transformar la experiencia del empleado y liberar el potencial de una organización.



Para mayor información visita www.escala24x7.com o contáctanos a través de ventas.aws@escala24x7.com