

## **ABAI Group refuerza su servicio de soporte técnico remoto para empresas**

**Con este servicio, ABAI Group utiliza la tecnología, agilidad y experiencia de su equipo de profesionales para contribuir a que las empresas puedan seguir centrándose en el "core" de su negocio. Pone a disposición de sus clientes el soporte técnico experto tan necesario para mantener la productividad y garantizar los procesos de negocio y relación cliente**

ABAI Group, refuerza su servicio de Soporte Técnico Remoto para cubrir las necesidades técnicas de las compañías de forma transversal en todos sus procesos y áreas.

La velocidad con la que se ha implantado el teletrabajo y la intensificación de las conexiones remotas, ha provocado que algunas empresas hayan visto desbordados sus servicios tradicionales de soporte. En muchas de ellas, al cambiar a este nuevo modelo de producción, los empleados están desarrollando su actividad de forma descentralizada, sin acceso presencial a los técnicos de soporte en las oficinas y con una casuística mucho más variada de incidencias.

Ante esta nueva realidad, ABAI Group ha ampliado el enfoque de su servicio de Soporte Técnico, dirigido principalmente a las empresas para ayudarles a cubrir la necesidad de reforzar y adecuar sus necesidades de Soporte Técnico remoto y experto.

ABAI Group combina expertos y tecnología para ofrecer soporte integral a los empleados de distintos niveles, con los siguientes servicios:

Omnicanal

Multidispositivo: Móvil, Tablet, PC.

Online: Chat, Call, App.

Offline: Webform, e-mail.

Seguro

Conexión securizada y encriptada.

Cliente portable, sin instalación.

Cobertura nacional y redundada.

Garantía de SLA's.

## Automatizado

- Dashboard de gestión de incidentes.
- Acceso Cloud al histórico y visualización de KPI's.
- Control y predicción de alertas.
- Soporte online: apoyo y control inmediato.
- Procesos básicos robotizados, RPA.

## Experto

- Soporte a equipos operativos y directivos.
- Acceso remoto rápido y transparente sencillo para los empleados
- Actualización de aplicaciones
- Video-soporte y escritorio compartido y soporte ofimático avanzado y atención 24x7

Además los servicios de ABAI Group incorporan dos elementos imprescindibles. Por un lado, la seguridad total con conexiones securizadas y encriptadas, cobertura nacional redundada y garantía e SLA's. Y por otro, se trata de una solución multidispositivo, y disponible de forma online y offline.

## Un servicio, tres niveles

ABAI Group ha diseñado su servicio en tres niveles. En el primero, Nivel 0, el usuario recibe una atención automática inmediata. En el Nivel 1, será atendido por técnicos de sistemas certificados con capacidad de resolución, gestión y monitorización de incidencias. Se trata de un Help Desk ágil y eficiente. Y por último, en el Nivel 2, el apoyo proviene de expertos en diferentes disciplinas, que se encargan de las incidencias más complejas completando el portfolio de Service Desk del grupo.

En palabras de Ignacio Sánchez Gacituaga, de la Dirección General de Desarrollo y Estrategia de Renfe, "En Renfe contamos con el servicio del CAU a través de ABAI Group desde hace más de 14 años. Estamos certificados en la UNE-EN-ISO 9001:2015 desde el año 2006 con su apoyo y asesoramiento. Desde Renfe realizamos encuestas del valor percibido anualmente a nuestros empleados, y en ellas se demuestra un nivel de satisfacción con el servicio de soporte, (8,41 sobre 10) y una gran experiencia de usuario apoyado por los expertos de ABAI Group. Me gustaría destacar especialmente la rapidez y eficiencia con la que desplegaron sus soluciones de teletrabajo en nuestro servicio garantizado la calidad y disponibilidad durante la crisis COVID-19".

## Acerca ABAI Group

Abai Group es una Compañía de servicios de relación con clientes, externalización de procesos, gestión omnicanal de alto valor tecnológico, servicios Back Office, Text & Speech Analytics, Voice & Chat bot, RPA y Big Data.

Cuenta con 8 Centros de trabajo ubicados en las ciudades de Madrid, Barcelona, A Coruña, Zaragoza, Málaga, León y Manizales (Colombia) y más de 3.700 profesionales con una sólida y amplia experiencia en distintas áreas de especialización, lo que permite proporcionar servicios de máxima calidad. Se apoyan en tecnologías orientadas a la digitalización de los procesos, ofrecen al cliente un modelo de servicio integrado único, que combina la gestión de personas con tecnologías innovadoras y optimización de procesos, permitiendo maximizar el valor de las operaciones y actividades, así como mejorar la productividad y competitividad.

**Datos de contacto:**

Begoña Barreda

609981255

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Nacional](#) [Telecomunicaciones](#) [Comunicación](#) [E-Commerce](#) [Recursos humanos](#)

---

**NotasdePrensa**

<https://www.notasdeprensa.es>