

La mesa de ayuda que se ajusta a la demanda

Anthology Help Desk está diseñado para la educación. Desde soporte del LMS hasta funciones completas de asistencia de TI, ofrecemos un servicio personalizado que elimina las barreras tecnológicas para estudiantes y profesores.



Una trayectoria comprobada en el mejoramiento del soporte al usuario y el éxito estudiantil

Los problemas de TI no deben ser un obstáculo en el proceso de aprendizaje del alumno. Anthology cuenta con décadas de experiencia en educación para brindar soporte detallado y oportuno tanto a los estudiantes como a los profesores, permitiendo resolver las consultas tecnológicas de manera eficiente y mejorando los índices de retención.

- Asistencia proactiva para abordar problemas comunes con antelación
- Soporte al usuario impulsado por IA para atender eficientemente las consultas entrantes
- Soporte personalizado adicional disponible para profesores
- Más de 200 instituciones
- Millones de consultas resueltas al año
- Más del 95% en satisfacción del cliente

“Desde que nos asociamos con Anthology, el tiempo promedio de espera de llamadas se redujo significativamente. Además, los estudiantes están muy contentos de poder obtener respuestas a sus preguntas las 24 horas del día, los 365 días del año. Anthology se encarga de la mayoría de las llamadas entrantes, lo que permite a nuestro personal centrarse en otras responsabilidades.”

— **Christopher A. Lynch**, Vicepresidente de Inscripciones y Servicios Estudiantiles, Universidad de Oklahoma Central

Respaldado por Amazon Connect, la tecnología líder en soporte al usuario



Anthology Help Desk utiliza Amazon Connect para combinar nuestro conocimiento en educación con la tecnología más innovadora y de primera categoría. Connect aprovecha la IA para simplificar la experiencia del usuario final y extraer información que facilite una mayor optimización y eficiencia a las instituciones.

- Soporte al usuario impulsado por IA
- Reconocimiento de voz
- Modelado de propensión para la participación proactiva
- Soporte en múltiples idiomas
- Control de calidad
- Cumplimiento de StateRAMP®, ISO y SOC

Una alianza efectiva para mejorar la eficiencia institucional

A partir de sus necesidades específicas y de la oferta de soporte actual, personalizamos nuestro servicio de mesa de ayuda para cumplir con sus objetivos. Esto incluye una cobertura permanente, flexibilidad para ofrecer soporte en períodos de gran actividad y un proceso claro para que los miembros de nuestro equipo colaboren con el suyo, proporcionando un servicio coherente y rápido a los usuarios y una mayor eficiencia de recursos para su institución.

- Extensión de su equipo
- Soporte 24/7
- Aumento de recursos durante períodos de gran actividad
- Alineación de objetivos y rendimiento
- Compatible con cualquiera de las tecnologías más importantes de la educación

“Anthology nos permite escalar según sea necesario y, a veces, muy rápidamente, por lo que podemos aprovechar nuestros esfuerzos y enfocarnos en mejorar y desarrollar nuevos servicios.”

— Tracy Smith, Director de Operaciones de Soporte de Servicios, Universidad de Virginia

Una dedicación incesante a la información y la optimización

Lejos de ser una opción de tercerización, la alianza con Anthology Help Desk es un compromiso compartido para mejorar la experiencia de aprendizaje. Esto incluye centrarse en los datos, con informes detallados, estrictas garantías de control de calidad y transparencia, y reuniones periódicas para extraer conclusiones y garantizar que la experiencia del usuario siga siendo óptima.

- Plataforma de datos compartida y total transparencia en los resultados
- Métricas sobre tiempos de respuesta, satisfacción del usuario, tasa de resolución y más
- Supervisión de la calidad de las llamadas para todas las interacciones
- Reuniones periódicas de revisión y optimización

Un toque premium para su LMS favorito

Si bien Anthology Help Desk es compatible con la mayoría de las tecnologías de las instituciones, incluyendo otro software de LMS, valoramos ofrecer asistencia a los usuarios de nuestros clientes de Blackboard. Agregar soporte para el usuario final a su acuerdo con Blackboard, garantiza que todos sus usuarios aprovechen al máximo la plataforma y que el personal tenga un contacto único en Anthology para cubrir todas las necesidades de tecnología educativa.

Con un enfoque exclusivo en la educación, Anthology es el líder en innovación y el único en ofrecer sus propios servicios globales e integrados que abarcan todo el ciclo de vida del estudiante.

Contacte a un representante de Anthology para obtener más información.

Obtenga más información sobre **Anthology Help Desk** en anthology.com/help-desk

