

## **monday.com anuncia el lanzamiento completo de monday service, su plataforma de gestión de servicios empresariales basada en la IA**

*monday service ofrece a las organizaciones un espacio integral para las operaciones de servicio centralizadas*

**México a 10 de febrero de 2025** – [monday.com](https://www.monday.com) Ltd. (NASDAQ: MNDY) (“monday.com”), la plataforma multiproducto que gestiona todos los aspectos fundamentales del trabajo, ha anunciado hoy que monday service salió de la fase beta y está disponible para todos los clientes. Como plataforma de gestión de servicios empresariales (ESM) centrada en la inteligencia artificial, monday service permite a los equipos de servicio de toda la organización ofrecer experiencias de soporte excepcionales con mayor rapidez.

Con automatizaciones inteligentes que aprovechan el poder de la IA, monday service es un espacio integral para las operaciones de servicio diseñado para centralizar y agilizar los flujos de trabajo entre los equipos de TI, comerciales y de servicio, para que los agentes puedan centrarse en los problemas críticos. Al facilitar una comunicación sin problemas, monday service ofrece resoluciones más rápidas mediante la consolidación de solicitudes, incidencias, proyectos y datos empresariales en una única plataforma, a la vez que garantiza una mayor eficiencia sin aumentar los recursos. monday service también permite a las empresas ampliar su uso a clientes externos y solicitudes de proveedores para conectar sin problemas los flujos de trabajo de los distintos departamentos. monday service, el cuarto producto que ofrece monday.com, ha demostrado su valor a los clientes, convirtiéndose ya en el producto de mayor valor contractual anual de la empresa.

“Los equipos de servicio se han enfrentado al reto de atender tickets y resolver problemas de forma reactiva, al tiempo que equilibraban los flujos de trabajo manuales y los sistemas desconectados. Ahora, con la plataforma intuitiva de monday service, los equipos de servicio pueden acelerar sus operaciones de la A a la Z y anticiparse proactivamente a los problemas operativos”, afirma Daniel Lereya, director de Producto y Tecnología de monday.com. “monday service es una extensión natural de nuestra plataforma de sistema operativo de trabajo y, dada la tendencia de consolidación de software que sigue en aumento, refuerza el valor que monday.com aporta a nuestros clientes, ya que puede adaptarse fácilmente para prestar servicios a múltiples departamentos dentro de una organización”.

“La forma en que las empresas abordan la gestión de servicios está experimentando un cambio fundamental, en el que ya no se trata solo de eficiencia, sino de crear sistemas conectados e inteligentes que permitan a los equipos trabajar juntos sin problemas en todos los departamentos”, afirmó Mauricio Prado Silva, VP de Latam para monday.com. “Con monday service y el poder de la IA, los equipos podrán rastrear y resolver tickets fácilmente mientras se mantienen alineados en toda la organización, brindando un servicio aún mejor a los clientes y ahorrando recursos”.

Desde su lanzamiento en enero de 2024, monday service ha facilitado la resolución de más de 215,000 tickets, lo que pone de manifiesto su capacidad para ofrecer un impacto significativo a empresas de todo el mundo. El producto fue diseñado para agilizar la prestación de servicios excepcionales en toda la organización y algunas de sus principales ventajas son las siguientes:

- **Resolución de tickets mediante la IA:** Descarga de tickets y resolución de incidencias con un agente de IA, utilizando el historial de tickets para crear bases de conocimiento para su gestión inmediata y liberando aún más tiempo a los equipos de servicio para que puedan concentrarse en el trabajo de mayor impacto.
- **Clasificación automática y enrutamiento inteligente de tickets:** La IA etiquetará automáticamente los tickets por tipo, urgencia, sentimiento, departamento, etc., para

priorizar los tickets entrantes con precisión. Esto acelerará la gestión de los tickets y reducirá el trabajo manual con la asignación automática al agente o equipo pertinente.

- **Anticipación a las tendencias y problemas de servicio:** Con los tableros completos de monday service, los equipos de servicio podrán supervisar el desempeño de todas sus operaciones de servicio para detectar problemas antes de que escalen e identificar áreas de mejora. Esta información en tiempo real sobre las tendencias de los tickets, el desempeño del servicio y las necesidades de la organización permitirá tomar decisiones mejores y más rápidas.
- **Operaciones conectadas y optimizadas:** Gracias a que es una plataforma centralizada, monday service fomenta una mejor colaboración y una mayor eficiencia interdepartamental al conectar la emisión de tickets con proyectos, datos organizativos, equipos y procesos empresariales.
- **Ahorro de recursos:** La plataforma intuitiva sin código de monday service elimina la necesidad de costosas implementaciones, desarrollo o capacitación exhaustiva, lo que permite a los clientes adaptarse y escalar según sus necesidades con rapidez.
- **Portal de clientes personalizable:** Este portal actúa como centro de servicio de la empresa, donde los usuarios finales pueden acceder a opciones de autoservicio, enviar tickets, realizar un seguimiento del estado y comunicarse con el equipo de servicio. El portal se conecta a la perfección con el tablero de tickets y puede configurarse en cuestión de minutos.

“Por primera vez, tenemos visibilidad y datos en tiempo real sobre el desempeño de TI en todas las áreas”, declaró Grant De Waal-Dubla, director de Información de Cape Union Mart. “monday service proporciona una visión clara del volumen y los tipos de solicitudes, los tiempos de respuesta y las tendencias, lo que nos ayuda a mejorar continuamente las operaciones”.

Más información sobre monday service [aquí](#).

###

#### **Sobre monday.**

El sistema operativo de trabajo monday.com es una plataforma de código bajo/sin código que democratiza el poder del software para que las organizaciones puedan crear fácilmente herramientas de gestión del trabajo y aplicaciones de software que se adapten a todas sus necesidades. Esta plataforma conecta de forma intuitiva a las personas con los procesos y sistemas, capacitando a los equipos para sobresalir en todos los aspectos de su trabajo y creando al mismo tiempo un entorno de transparencia en los negocios. monday.com tiene oficinas en Tel Aviv, Nueva York, Denver, Londres, Varsovia, Sídney, Melbourne, São Paulo y Tokio. Actualmente más de 245,000 clientes de más de 200 sectores y en más de 200 países y territorios usan esta plataforma, que es totalmente personalizable para que se adapte a cualquier vertical de negocio.

Visítanos en LinkedIn, X (anteriormente Twitter), Instagram, YouTube, TikTok y Facebook.  
Para más información sobre monday.com, visita nuestra Sala de prensa.

Visítanos en [LinkedIn](#), [X \(anteriormente Twitter\)](#), [Instagram](#), [YouTube](#), [TikTok](#) y [Facebook](#).  
Para más información sobre monday.com, visita nuestra [Sala de prensa](#).

#### **Relaciones con los medios:**

Lenin Jorge Zamudio.

PR Manager

Email: [lenin.zamudio@another.co](mailto:lenin.zamudio@another.co)

Tel: 55 28577150

Michelle de la Torre.

Sr. PR Expert

Email: [michelle.delatorre@another.co](mailto:michelle.delatorre@another.co)

Tel: 55 43154847