

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------|-------------------|
|  | GEN3SIS SAS NIT 901.264.728-4 MANUAL DE PRODUCTO | CÓDIGO: | G3CO-EN.DM-MN-001 |
| | | VERSIÓN: | 1.0 |
| | | FECHA: | DICIEMBRE 2025 |
| | | PÁGINA | 1 de 7 |

Evolución de Gen3sis Resuelve 2.0 a ResolutIA 3.0

El soporte ya no es solo una respuesta rápida: es una experiencia que marca la diferencia

Introducción

El soporte ya no es solo resolver problemas, es acompañar a las personas a avanzar con confianza

En un entorno donde la tecnología avanza cada día y los usuarios exigen soluciones inmediatas, las organizaciones necesitan mucho más que resolver problemas: necesitan criterio, agilidad, trazabilidad y simplicidad.

ResolutIA 3.0 nace como la evolución inteligente de G3 Resuelve 2.0, una plataforma diseñada para ofrecer soporte con experiencia, flexibilidad y rapidez, integrando inteligencia artificial avanzada, automatización y conocimiento sectorial. Está pensada para acompañar a las organizaciones no solo a solucionar incidentes, sino a prevenirlos, aprender de ellos y convertir cada interacción en una oportunidad de mejora continua.

Más que una herramienta, ResolutIA 3.0 es una experiencia de servicio ágil, confiable y escalable, que se adapta al ritmo de cada empresa. Porque el soporte ya no puede ser rígido ni genérico: hoy debe ser ágil, humano y con criterio.

¿Qué es ResolutIA 3.0?

Soporte con criterio, inteligencia y una experiencia que se adapta a ti

ResolutIA 3.0 es la nueva generación del soporte técnico inteligente de Gen3sis. Más que una mesa de ayuda, es una plataforma ágil y flexible, diseñada para brindar asistencia proactiva, automatizada y especializada a todo tipo de organización, sin importar su tamaño o industria.

Construida sobre los aprendizajes de G3 Resuelve 2.0 y potenciada con inteligencia artificial, trazabilidad total y flujos automatizados, ResolutIA 3.0 permite resolver problemas con mayor rapidez, anticiparse a incidentes críticos y acompañar a los usuarios con una experiencia fluida, personalizada y simple.

Ya no se trata solo de responder tickets. ResolutIA 3.0 simplifica la operación, agiliza la atención y mejora cada punto de contacto, permitiendo a los equipos enfocarse en lo que realmente importa: hacer crecer el negocio.

Es soporte que entiende, responde y evoluciona contigo.

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------|-------------------|
|  | GEN3SIS SAS NIT 901.264.728-4 MANUAL DE PRODUCTO | CÓDIGO: | G3CO-EN.DM-MN-001 |
| | | VERSIÓN: | 1.0 |
| | | FECHA: | DICIEMBRE 2025 |
| | | PÁGINA | 1 de 7 |

Principales avances respecto a G3 Resuelve 2.0

Del soporte reactivo al soporte que aprende, anticipa y se adapta a ti.

El paso de Resuelve 2.0 a ResolutIA 3.0 no es una mejora incremental: es una transformación profunda en cómo se concibe y entrega el soporte dentro de las organizaciones. Aquí no solo cambia la tecnología, cambia la forma de pensar la experiencia del usuario, la eficiencia del equipo y la capacidad de anticiparse al problema antes de que ocurra. Estos son los avances más significativos:

- ✓ **De reactivo a proactivo:** Resuelve 2.0 respondía. ResolutIA 3.0 anticipa. Gracias a la inteligencia artificial y al monitoreo continuo, ahora el sistema puede identificar patrones de falla, automatizar respuestas y prevenir incidentes antes de que afecten la operación.
- ✓ **De técnico a experiencial:** Ahora el enfoque no está solo en resolver, sino en cómo se vive la solución. ResolutIA 3.0 introduce trazabilidad, interfaces más simples y tiempos de respuesta optimizados para que cada usuario sienta que su tiempo y necesidad son prioridad.
- ✓ **De soporte genérico a soporte con criterio:** Con ResolutIA 3.0, el soporte se adapta al tipo de usuario, al contexto del problema y a la urgencia del caso. Ya no hay respuestas copiadas y pegadas, sino soluciones inteligentes, ágiles y contextualizadas.
- ✓ **De plataformas separadas a una experiencia integrada y flexible:** ResolutIA 3.0 reúne en una sola plataforma todo lo necesario para dar soporte de principio a fin: automatización, gestión del conocimiento, trazabilidad, analítica y acompañamiento humano cuando se requiere.

Propuesta de Valor

Transformamos el soporte en una experiencia ágil, con criterio y orientada al futuro.

En un mundo donde las personas esperan immediatez, claridad y soluciones que funcionen desde el primer intento, ResolutIA 3.0 ofrece mucho más que respuestas técnicas. Entrega una experiencia de soporte completa, confiable y pensada para evolucionar con el negocio.

Nuestra propuesta se basa en combinar tecnología inteligente con una visión estratégica del servicio. No se trata solo de atender, sino de resolver con criterio, de forma ágil, simple y trazable, sin perder la calidez del acompañamiento humano cuando se necesita.

Con ResolutIA 3.0, las organizaciones pueden:

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------|-------------------|
|  | GEN3SIS SAS NIT 901.264.728-4 MANUAL DE PRODUCTO | CÓDIGO: | G3CO-EN.DM-MN-001 |
| | | VERSIÓN: | 1.0 |
| | | FECHA: | DICIEMBRE 2025 |
| | | PÁGINA | 1 de 7 |

- ✓ **Atender más rápido, con mayor calidad y menos fricción.**
- ✓ **Anticipar incidentes antes de que se conviertan en problemas.**
- ✓ **Tener visibilidad y trazabilidad total del proceso de atención.**
- ✓ **Ofrecer una experiencia intuitiva y flexible para cada usuario.**
- ✓ **Liberar a los equipos internos de tareas repetitivas, para enfocarse en lo estratégico.**

Diferenciadores Clave frente a la Competencia

Cuando el soporte es inteligente, la diferencia se nota desde el primer clic.

A diferencia de otras soluciones en el mercado que se enfocan solo en la atención técnica, ResolutIA 3.0 transforma el soporte en una experiencia ágil, humana y con visión de futuro. No se trata de tener más tickets resueltos, sino de tener mejores respuestas, menos fricción y mayor impacto en el negocio.

Estos son sus principales diferenciadores frente a modelos tradicionales o herramientas genéricas:

- ✓ **Automatización con criterio**, que prioriza lo importante y no responde por responder.
- ✓ **Trazabilidad completa**, desde el reporte inicial hasta la solución final, con datos útiles para mejorar continuamente.
- ✓ **Experiencia simple y flexible**, diseñada para adaptarse a diferentes tipos de usuarios sin complejidad.
- ✓ **Respuestas contextuales**, basadas en el perfil del usuario, el tipo de problema y el historial de casos.
- ✓ **Soporte multicanal en una sola plataforma**, sin perder consistencia ni velocidad.
- ✓ **Escalabilidad inmediata**, para acompañar el crecimiento de la operación sin necesidad de reinversiones complejas.

Con ResolutIA 3.0, el soporte deja de ser un cuello de botella y se convierte en una palanca de eficiencia, confianza y mejora continua.

Segmentos de Mercado y Tipo de Usuario

¿A quién Beneficia ResolutIA 3.0?

Un soporte que se adapta a cada sector, y entiende a cada usuario.

ResolutIA 3.0 fue creado para ajustarse a los distintos niveles de madurez tecnológica, operación y estructura de soporte de las organizaciones. Gracias a su diseño modular y flexible, puede implementarse tanto en entornos simples como en operaciones complejas

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------|-------------------|
|  | GEN3SIS SAS NIT 901.264.728-4 MANUAL DE PRODUCTO | CÓDIGO: | G3CO-EN.DM-MN-001 |
| | | VERSIÓN: | 1.0 |
| | | FECHA: | DICIEMBRE 2025 |
| | | PÁGINA | 1 de 7 |

y de alta criticidad. Su versatilidad le permite responder a las necesidades de múltiples sectores y perfiles de usuario.

Segmentos de mercado ideales para ResolutIA 3.0:

- ✓ **Empresas medianas y grandes** con necesidades de soporte internas y externas.
- ✓ **Organizaciones con alta demanda operativa**, donde la continuidad del servicio es crítica.
- ✓ **Sectores regulados o con flujos sensibles, como:**
 - Salud (gestión de incidencias clínicas o administrativas)
 - Finanzas (atención a procesos internos o clientes)
 - Gobierno (mesas de ayuda ciudadana o institucional)
 - Retail (soporte a puntos de venta, logística o servicio al cliente)

Tipos de usuario que aprovechan mejor ResolutIA 3.0:

- ✓ **Agentes de soporte**, que ganan velocidad, contexto y herramientas para resolver mejor.
- ✓ **Usuarios operativos**, que necesitan atención inmediata, clara y sin tecnicismos.
- ✓ **Supervisores y coordinadores de servicio**, que requieren visibilidad, trazabilidad y control.
- ✓ **Líderes de TI y transformación digital**, que buscan eficiencia, escalabilidad y alineación estratégica.
- ✓ **Clientes finales o internos**, que solo quieren una experiencia fluida, sin complicaciones.

Con ResolutIA 3.0, cada uno recibe el tipo de soporte que necesita, cuando lo necesita, y como lo necesita.

¿Qué problemas resuelve ResolutIA 3.0?

Porque el verdadero soporte no solo reacciona: soluciona, ordena y mejora.

Muchas organizaciones aún dependen de modelos de soporte fragmentado, lento o poco claro, que terminan generando más frustración que soluciones. ResolutIA 3.0 nace precisamente para resolver esos puntos de dolor comunes y transformar la experiencia del servicio en algo útil, ágil y sostenible.

Estos son los principales problemas que ayuda a resolver:

- ✓ **Respuestas tardías y sin seguimiento claro.** ResolutIA automatiza, prioriza y da trazabilidad a cada caso.
- ✓ **Dependencia total del conocimiento humano.** Con IA contextual, la plataforma aprende, sugiere y estandariza criterios de respuesta.

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------|-------------------|
|  | GEN3SIS SAS NIT 901.264.728-4 MANUAL DE PRODUCTO | CÓDIGO: | G3CO-EN.DM-MN-001 |
| | | VERSIÓN: | 1.0 |
| | | FECHA: | DICIEMBRE 2025 |
| | | PÁGINA | 1 de 7 |

- ✓ **Falta de visibilidad sobre los incidentes y tiempos de resolución.** Cada interacción queda registrada y disponible para análisis y mejora continua.
- ✓ **Procesos de soportes rígidos y difíciles de escalar.** ResolutIA 3.0 se adapta fácilmente al crecimiento y a los cambios del negocio.
- ✓ **Poca empatía en la atención al usuario.** La experiencia está pensada para que cada tipo de usuario reciba lo que necesita, sin rodeos ni tecnicismos.
- ✓ **Sobrecarga de los equipos técnicos.** Automatiza tareas repetitivas y filtra casos simples, liberando tiempo para lo estratégico.

Con ResolutIA 3.0, el soporte deja de ser un apagafuegos y se convierte en un sistema vivo, que entiende, responde y evoluciona junto a la organización.

Categorías de ResolutIA 3.0

Tres niveles de soporte, una misma promesa: agilidad, experiencia y control total.

Para adaptarse a las diferentes realidades y exigencias del mercado, **ResolutIA 3.0** se presenta en tres versiones escalonadas: **Essential**, **Plus** y **EXP**. Cada una responde a un nivel distinto de complejidad, urgencia y madurez operativa, permitiendo que desde una pequeña empresa hasta una organización de misión crítica puedan contar con un soporte ajustado a sus necesidades.

ResolutIA Essential Soporte fundamental potenciado con IA
Ideal para quienes buscan eficiencia operativa sin complicarse.

✓ ¿Qué hace?

Brinda soporte confiable para incidencias comunes, con un enfoque en simplicidad, atención estándar y costos accesibles. Incorpora chatbot 24/7 para registrar tickets y resolver dudas frecuentes, y soporte humano en horarios laborales.

✓ ¿Para quién es?

PYMES, startups y áreas no críticas de empresas más grandes. También es ideal como punto de partida para quienes no cuentan con personal de TI interno.

✓ ¿Qué lo diferencia?

Aporta continuidad básica con trazabilidad y eficiencia, sin abrumar al usuario ni exigir grandes recursos técnicos. Sienta las bases para escalar a versiones superiores si el negocio lo requiere.

ResolutIA Plus Soporte avanzado y proactivo
Cuando el tiempo importa y el negocio no se detiene.

✓ ¿Qué hace?

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------|-------------------|
|  | GEN3SIS SAS NIT 901.264.728-4 MANUAL DE PRODUCTO | CÓDIGO: | G3CO-EN.DM-MN-001 |
| | | VERSIÓN: | 1.0 |
| | | FECHA: | DICIEMBRE 2025 |
| | | PÁGINA | 1 de 7 |

Cubre entornos más complejos con disponibilidad extendida (hasta 24/7), ingenieros especializados y atención prioritaria. Ofrece monitoreo de sistemas críticos, soporte multicanal y posibilidad de integraciones personalizadas (con herramientas como Jira o Teams).

✓ **¿Para quién es?**

Empresas medianas y grandes con operación fuera del horario comercial, plataformas que requieren alta disponibilidad o clientes con múltiples sistemas internos conectados.

✓ **¿Qué lo diferencia?**

Añade monitoreo proactivo, atención con SLA exigentes y conocimiento contextual del entorno del cliente. Se convierte en una extensión del equipo interno de TI, sin asumir la carga total de infraestructura.

ResolutIA EXP Soporte experto multi-industria y a medida **Para quienes no pueden fallar, ni un segundo.**

✓ **¿Qué hace?**

Es la versión más avanzada, diseñada para industrias reguladas y empresas de misión crítica. Brinda soporte 24/7 sin excepciones, con equipos casi dedicados, atención especializada por vertical (salud, banca, telecom, etc.), cumplimiento normativo, y capacidades de respuesta inmediata ante crisis (RespondIA).

✓ **¿Para quién es?**

Corporaciones con operaciones críticas, infraestructura compleja o que requieren cumplimiento normativo estricto. Clientes que ven el soporte como una función estratégica, no solo operativa.

✓ **¿Qué lo diferencia?**

Entrega el máximo nivel de personalización, velocidad de respuesta, expertise técnico y capacidad de prevención. Se posiciona como un socio tecnológico integral, no solo como proveedor de soporte.

Atributos clave de ResolutIA 3.0

Soporte que no solo responde: entiende, aprende y se adapta.

ResolutIA 3.0 fue diseñado para romper con el modelo tradicional de atención técnica, ofreciendo una experiencia moderna que combina lo mejor de la tecnología, el criterio humano y la simplicidad en cada interacción. Estos son los atributos que lo hacen único:

Agilidad real: resolución rápida, inteligente y sin fricciones innecesarias.

Flexibilidad total: se adapta a la estructura, horario y complejidad de cada cliente.

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------|-------------------|
|  | GEN3SIS SAS NIT 901.264.728-4 MANUAL DE PRODUCTO | CÓDIGO: | G3CO-EN.DM-MN-001 |
| | | VERSIÓN: | 1.0 |
| | | FECHA: | DICIEMBRE 2025 |
| | | PÁGINA | 1 de 7 |

Simplicidad de uso: tanto para usuarios técnicos como no técnicos, todo es claro, directo y sin curvas de aprendizaje.

Soporte multicanal unificado: atención por chat, correo, teléfono o sistemas integrados, todo en una sola experiencia.

Trazabilidad en tiempo real: visibilidad completa del estado de cada caso, con métricas e históricos accesibles.

Automatización inteligente: bots que hacen más que contestar resuelven, escalan y aprenden.

Criterio contextual: la IA y el equipo de soporte conocen el entorno del cliente, evitando respuestas genéricas.

Capacidad evolutiva: aprende del uso, mejora con los datos y escala sin tener que reestructurarse.

ResolutIA 3.0 no es solo una solución de soporte, es una experiencia diseñada para que cada cliente sienta que su problema importa y que se resuelve con excelencia.

Conclusión

Soporte que no solo soluciona lo urgente, sino que construye confianza a largo plazo.

ResolutIA 3.0 marca un antes y un después en la forma de entregar soporte dentro de las organizaciones. Ya no se trata de esperar un ticket, revisar una lista y seguir un guion. Se trata de ofrecer una experiencia fluida, con criterio, trazabilidad y agilidad, capaz de resolver lo cotidiano y lo crítico con la misma excelencia.

Con sus versiones Base, Plus y EXP, ResolutIA se adapta a cada necesidad sin complicar el camino. Automatiza lo repetitivo, acompaña lo complejo y aprende constantemente para mejorar cada contacto. Es un soporte que evoluciona contigo, con tu equipo y con los desafíos de tu sector.

Porque al final, los usuarios no recuerdan solo si se resolvió el problema. Recuerdan cómo los hiciste sentir mientras lo resolvías. Y eso es lo que hace diferente a ResolutIA 3.0: ofrece soporte con inteligencia y con empatía.

*ResolutIA 3.0 no solo resuelve lo que pasa hoy.
Te prepara para un futuro donde el soporte será tan inteligente como tu*