

# EASYVISTA®

EMPOWER YOUR IT



**REDUZA O VOLUME DE CHAMADAS DE CLIENTES E FUNCIONÁRIOS -** Diminua o número de chamadas em até 30% com respostas guiadas às dúvidas, problemas ou solicitações de serviço mais comuns.

**ACELERE O TEMPO DE INTEGRAÇÃO E FORMAÇÃO -** Reduza a formação dos funcionários em até 50% com a aprendizagem guiada sobre novos processos e funções.

**MELHORE A PRODUTIVIDADE E AS PRINCIPAIS MÉTRICAS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE -** Melhore a Resolução no Primeiro Contato (FCR), o Tempo Médio de Atendimento (AHT) e a Qualidade de Serviço (QoS), fornecendo instruções passo a passo para processos complexos.

**AUMENTE A QUALIDADE DO SERVIÇO E A SATISFAÇÃO DO CLIENTE -** Ofereça acesso em tempo real, 24 horas por dia, 7 dias por semana, a informações, respostas e serviços com acesso omnicanal ao suporte.

No mundo da transformação digital, o conhecimento é um ativo empresarial estratégico. O conhecimento é a recolha e a documentação de competências, processos, experiências, capacidades e informações de especialistas que cria coletivamente e nos quais confia para operações de negócios eficientes. Como recurso estratégico partilhado, o conhecimento irá ajudá-lo a transformar a prestação de serviços e produtos a clientes e funcionários. A tecnologia Self-Help está a capacitar inúmeras empresas para fornecerem uma abordagem moderna ao Self-Service baseada no conhecimento.

## FORNEÇA AS RESPOSTAS QUE FUNCIONÁRIOS E CLIENTES NECESSITAM COM FLUXOS DE CONHECIMENTO INTELIGENTES

O EasyVista Self Help é uma poderosa plataforma de Self-Service que permite criar, fornecer e medir facilmente fluxos de conhecimento guiados que permitem aos funcionários, clientes e pessoal a obter facilmente as respostas de que necessitam, sem contactar o serviço de assistência ou o serviço de apoio ao cliente. Para além dos tradicionais artigos da base de conhecimento, o EasyVista Self Help permite-lhe criar uma experiência de conhecimento interativa, dinâmica e contextualizada de acordo com as necessidades de um determinado utilizador. Os fluxos de conhecimento permitem que os utilizadores interajam com o conhecimento da mesma forma que interagiriam com um ser humano – com uma abordagem de conversação – permitindo uma experiência mais envolvente para o utilizador.



# UM INGREDIENTE CHAVE PARA A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

As organizações devem adotar uma estratégia focada no conhecimento semelhante ao do consumidor para apoiar uma estratégia robusta de Self-Service e potenciar as vantagens futuras da AI. O EasyVista Self-Help permite-lhe acelerar a transformação digital em toda a sua organização, implementando uma estratégia eficaz de Self-Help numa plataforma tecnológica moderna para qualquer persona.

Para melhorar a partilha de conhecimento e procedimentos orientados, os sistemas de gestão do conhecimento devem basear-se em ativos de conhecimento multimédia reutilizáveis, agrupados em experiências de conhecimento coletivo que possam ser facilmente compreendidas e aproveitadas por especialistas na matéria em toda a organização. O EasyVista Self Help permite a criação de experiências de conhecimento guiadas que estão contextualmente conscientes do utilizador/situação, podem interagir perfeitamente com os utilizadores, identificar a melhor ação seguinte e podem utilizar a automatização para melhorar a produtividade. Esta abordagem inovadora para criar e distribuir conhecimento num ambiente omnicanal melhora o envolvimento dos utilizadores em toda a empresa.



## SELF-HELP PARA FUNCIONÁRIOS E CLIENTES

Reduza drasticamente os tickets de nível 1 com respostas guiadas, dando aos seus utilizadores a possibilidade de resolverem os seus próprios problemas com fluxos de conhecimento interativos fornecidos onde e quando precisam.



## SELF-HELP PARA AGENTES E TÉCNICOS

Melhore a produtividade da equipa e garanta resultados consistentes, fornecendo-lhes procedimentos de suporte orientados que lhes permitam resolver problemas recorrentes e mais avançados.

## RECOLHA E PUBLIQUE FACILMENTE CONHECIMENTO E PROCESSOS DE NEGÓCIO

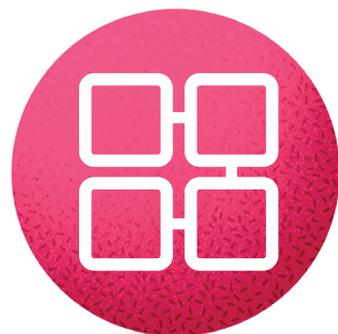


Inicie o seu projeto EasyVista Self Help importando facilmente documentos para acelerar a criação e distribuição de conhecimentos. A funcionalidade Quickstart permite que os especialistas no assunto capturem documentos de conhecimento existentes, transformando automaticamente documentos Word e Excel formatados em procedimentos de conhecimento guiado e Perguntas Frequentes.

Crie Perguntas e Respostas e árvores de conhecimento avançadas que orientem os clientes passo a passo com texto, vídeos, imagens e outros conteúdos multimídia de qualidade para uma experiência de suporte envolvente que permita aos utilizadores resolver problemas e fazer solicitações por conta própria.

## CRIE FLUXOS DE CONHECIMENTO DINÂMICOS

Um estúdio sem código permite aos especialistas em negócios conceber fluxos de conhecimento interativos que permitem aos funcionários e clientes interagir com o conhecimento de uma forma mais natural e lógica. Os fluxos de conhecimento podem incluir vídeos, imagens, texto formatado e integrações com outros sistemas para melhorar a experiência digital.



## FORNEÇA CONHECIMENTOS EM QUALQUER LUGAR COM AGENTES VIRTUAIS E SELF-SERVICE

Os utilizadores são móveis e têm uma forte apetência pelo acesso omnicanal ao conhecimento. Os fluxos de conhecimento do EasyVista Self-Help são acessíveis a partir de vários canais, incluindo aplicações web responsivas, portais de Self-Service, plataformas de mensagens, aplicações empresariais (CRM, ITSM) e através de agentes virtuais com a nossa tecnologia Service Bots.

## MEÇA O SUCESSO DO SEU CONHECIMENTO

Obtenha análises avançadas agregando estatísticas de utilização e feedback do utilizador final para otimizar os fluxos de conhecimento, garantir a precisão do conhecimento e implementar práticas de melhoria contínua.



## PRODUTOS

### EV Service Manager

Simplifique e acelere radicalmente a criação, a implementação e o suporte de serviços com a nossa plataforma de gestão de serviços adaptável, poderosa e inteligente.

### EV Self Help

Reduza drasticamente as solicitações de clientes e funcionários, aumentando também a satisfação dos utilizadores, dando-lhes a possibilidade de resolverem os seus próprios problemas com a nossa plataforma de conhecimento inteligente.

## SOBRE A EASYVISTA

A EasyVista é um fornecedor de software mundialmente reconhecido pelas suas soluções inteligentes de IT Service Management (ITSM), suporte remoto, observabilidade e tecnologias self-healing. Impulsionando o poder do ITSM, de Self-Help, da IA, da gestão de sistemas auxiliares, da monitorização, e da automatização de processos de IT, a EasyVista facilita a adoção de uma abordagem focada no cliente, proativa e preditiva na entrega de serviços e suporte. Hoje, a EasyVista ajuda mais de 3.000 empresas em todo o mundo a acelerar a transformação digital, capacitando os seus líderes para melhorar a produtividade dos colaboradores, reduzir custos operacionais e aumentar a satisfação de colaboradores e clientes em todos os setores, incluindo serviços financeiros, saúde, educação, indústria, entre outros.

# EASYVISTA®

© 2023 EASYVISTA. TODOS OS DIREITOS RESERVADOS



@EasyVista