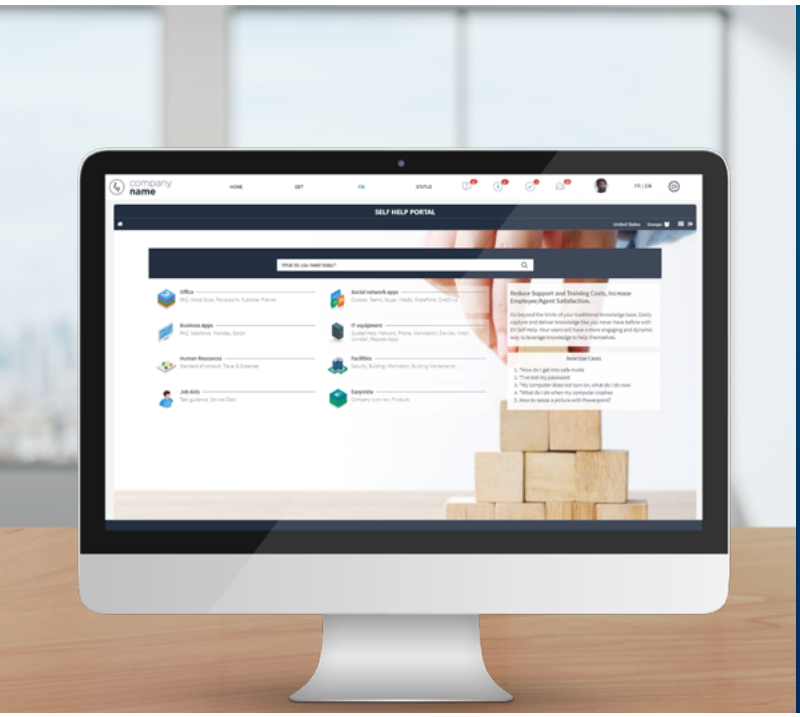
EASYVISTA™
MAKE IT EASY



EV Self Help para Suporte ao Cliente

Reduza o volume de casos do Call Center – diminua até 30% o volume dos casos com respostas guiadas às perguntas mais comuns e problemas de baixo valor acrescentado.

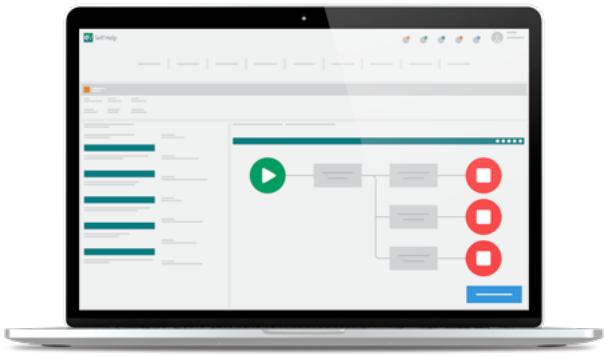
Acelere a integração e a produtividade do agente de suporte ao cliente – reduza o tempo de formação do agente em 50% e aumente a eficiência do agente com aprendizagem guiada e automatização inteligente.

Aumente a qualidade e a satisfação do atendimento ao cliente – forneça acesso em tempo real 24/7 às informações, respostas e serviços com acesso omnichannel ao suporte.

As organizações de atendimento e suporte ao cliente, como call centers, são essenciais para o sucesso da retenção de clientes. Sem atendimento nem suporte ao cliente personalizados é impossível fornecer uma ótima experiência ao cliente. Por isso é vital responder às necessidades dos clientes antes e depois da compra de um produto ou serviço, e ter uma estratégia de conhecimento bem pensada para fornecer o melhor envolvimento possível ao agente e ao cliente.

FORNEÇA AS RESPOSTAS QUE OS CLIENTES E AGENTES DE CALL CENTER NECESSITAM COM FLUXOS DE CONHECIMENTO INTELIGENTE

O EasyVista Self Help é uma plataforma de self service que permite criar, fornecer e medir facilmente fluxos de conhecimento guiados que capacitam clientes e colaboradores a obter as respostas de que precisam com facilidade, sem entrar em contato com o call center ou atendimento ao cliente.



Para além dos artigos tradicionais da base de conhecimento, o EV Self Help permite criar uma experiência de conhecimento interativa, dinâmica e contextualizada às necessidades de um determinado utilizador. Os fluxos de conhecimento permitem que os utilizadores interajam com o conhecimento da mesma maneira que interagiriam com um ser humano - com uma abordagem de conversação - permitindo uma experiência mais envolvente.

© 2021 EASYVISTA. ALL RIGHTS RESERVED

QUEM PODE BENEFICIAR COM O EV SELF HELP?

ASSISTENZA PER I CLIENTI

Reduza drasticamente as chamadas recebidas com respostas guiadas, capacitando os seus clientes a resolver os seus próprios problemas e encontrar respostas para perguntas com fluxos de conhecimento interativos disponíveis sempre que precisam.

SELF HELP PARA AGENTES DE CALL CENTER

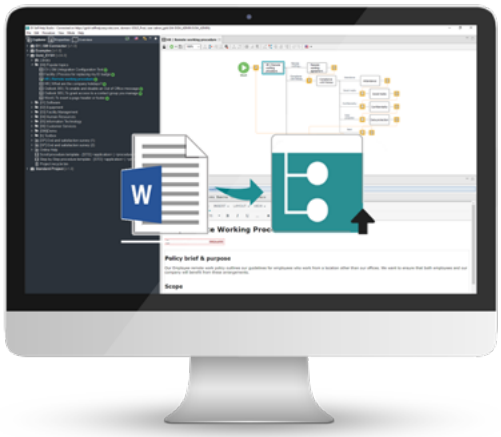
Melhore a produtividade e disponibilize suporte guiado com processos que permitem resolver casos recorrentes e problemas mais complicados.

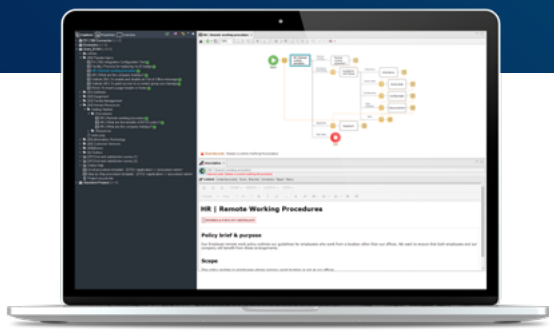
RECOLHA E PUBLIQUE FACILMENTE

CONHECIMENTO PARA CLIENTES

Inicie seu projeto de Self Help importando facilmente documentos para acelerar a criação da base de conhecimento. O recurso de início rápido permite que os gestores de conhecimento capturem documentos de conhecimento existentes, transformando automaticamente documentos formatados em Word num fluxo de conhecimento guiado, pronto para ser publicado e executado.

Crie perguntas e respostas e árvores de conhecimento avançadas que orientam os clientes passo a passo com rich text, vídeos, imagens e outros conteúdos multimedia para uma experiência de suporte envolvente que permite aos utilizadores resolver problemas e fazer pedidos autonomamente.





DISPONIBILIZE SUPORTE GUIADO PARA AGENTES COM

FLUXOS DE CONHECIMENTO DINÂMICO

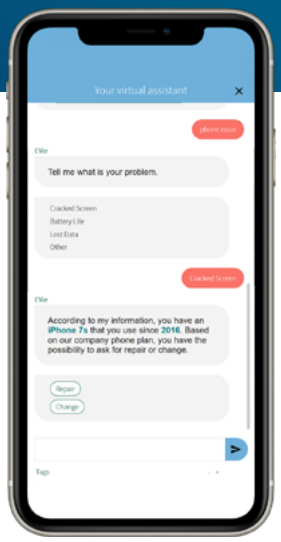
Forneça acesso fácil ao conhecimento no CRM ou noutras plataformas usadas para interagir com os clientes.

Graças à tecnologia Sem Código, os consultores podem projetar fluxos de conhecimento interativos que permitem aos agentes interagir com o conhecimento de uma maneira mais natural e lógica.

As melhores práticas, etapas de resolução, respostas a perguntas comuns e processos padrão podem ser facilmente capturados nos workflows de conhecimento que orientam os novos agentes na resolução de problemas, melhorando a produtividade e reduzindo o tempo de integração.

© 2021 EASYVISTA. ALL RIGHTS RESERVED

FORNEÇA EXPERIÊNCIAS DE
SUPORTE OMNICHANNEL



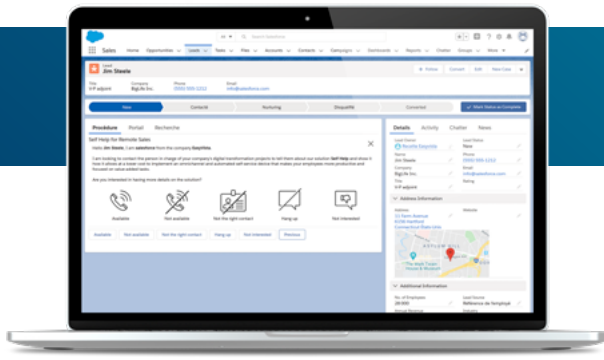
Ajude os clientes e agentes a encontrarem o que precisam, estejam em sites, portais, aplicações corporativas ou plataformas de mensagens. Pode oferecer experiências conversacionais a todos através de chatbots e agentes de suporte virtual, com base no conhecimento e com processamento de linguagem natural (NLP) integrado.

Os fluxos de conhecimento do Self Help são acessíveis a partir de vários canais através de agentes virtuais com a nossa tecnologia de Service Bots.

MEÇA O SUCESSO DO
SEU CONHECIMENTO

Ottieni analisi avanzate aggregando le statistiche sull'utilizzo e il feedback degli utenti finali per ottimizzare i flussi di conoscenza, garantire l'accuratezza delle conoscenze e implementare pratiche di miglioramento continuo.

IFUNZIONI DI INTEGRAZIONE
PER IL PROCESSO DI AUTOMAZIONE



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

SOBRE A EASYVISTA

A EasyVista é um fornecedor de software mundialmente reconhecido pelas suas soluções inteligentes de Enterprise Service Management (ESM), suporte remoto, observabilidade e tecnologias self-healing. Impulsionando o poder do ITSM, Self-Help, 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 organizações em todo o mundo a acelerar a transformação digital, capacitando os seus líderes para melhorar a produtividade dos colaboradores, reduzir os custos operacionais e aumentar a satisfação de colaboradores e clientes em todos os setores, incluindo serviços financeiros, saúde, educação, indústria, entre outros.

Saiba mais em www.easyvista.com/pt

© 2021 EASYVISTA. ALL RIGHTS RESERVED

EASYVISTA™