



REDUCE EL VOLUMEN DE LLAMADAS DE CLIENTES Y EMPLEADOS:

Reduce el número de llamadas hasta en un 30 % con respuestas guiadas a las preguntas, problemas o solicitudes de servicio más comunes.

ACELERA EL TIEMPO DE FORMACIÓN Y PUESTA EN MARCHA: Acorta la participación de los empleados hasta en un 50% con un aprendizaje guiado sobre nuevos procesos y roles laborales.

MEJORA LA PRODUCTIVIDAD Y LAS MÉTRICAS CLAVE DEL SERVICIO AL CLIENTE: Mejora la resolución del primer contacto (FCR), el tiempo promedio de atención (AHT) y la calidad del servicio (QoS) al proporcionar instrucciones paso a paso para procesos complejos.

AUMENTA LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Ofrece acceso en tiempo real las 24 horas del día, los 7 días de la semana a información, respuestas y servicios con acceso omnicanal al soporte.

En el mundo de la transformación digital, el conocimiento es un recurso empresarial estratégico. El conocimiento es la recopilación y documentación de habilidades, procesos, experiencias, capacidades y opiniones de expertos que se crean colectivamente y en los que confían para lograr operaciones comerciales eficientes. Como recurso estratégico compartido, el conocimiento te ayudará a transformar la prestación de servicios y productos para clientes y empleados. La tecnología de autoayuda está permitiendo a numerosas empresas ofrecer un enfoque moderno del autoservicio basado en el conocimiento.

PROPORCIONA LAS RESPUESTAS QUE NECESITAN EMPLEADOS Y CLIENTES CON FLUJOS DE CONOCIMIENTO INTELIGENTES

EasyVista Self Help es una potente plataforma de autoservicio que te permite crear, ofrecer y medir fácilmente flujos de conocimiento guiados que permiten a los empleados, clientes y personal obtener fácilmente las respuestas que necesitan, sin necesidad de ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente. Más allá de los artículos tradicionales de la base de conocimientos, EasyVista Self Help permite crear una experiencia de conocimiento interactiva, dinámica y contextualizada a las necesidades de un usuario determinado. Los flujos de conocimiento permiten a los usuarios interactuar con el conocimiento de la misma manera que lo harían con un humano, es decir, con un enfoque conversacional, lo que permite una experiencia más atractiva para el usuario.



UN INGREDIENTE CLAVE PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Las organizaciones deben adoptar una estrategia centrada en el conocimiento similar al del consumidor para respaldar una estrategia de autoservicio sólida e impulsar las ventajas futuras de la IA. EasyVista Self Help te permite acelerar la transformación digital en toda tu organización mediante la implementación de una estrategia de autoayuda eficaz en una plataforma tecnológica moderna para cualquier persona.

Para mejorar el intercambio de conocimientos y procedimientos guiados, los sistemas de gestión del conocimiento deben basarse en recursos de conocimiento multimedia reutilizables agrupados en experiencias de conocimiento colectivas que puedan ser fácilmente comprendidas y aprovechadas por los expertos en la materia de toda la organización. EasyVista Self Help permite la creación de experiencias de conocimiento guiadas que son contextualmente conscientes del usuario/situación, pueden interactuar sin problemas con los usuarios, identificar la siguiente mejor acción y pueden utilizar la automatización para mejorar la productividad. Este enfoque innovador para crear y distribuir conocimientos en un entorno omnicanal mejora el compromiso de los usuarios en toda la empresa.



SELF HELP PARA EMPLEADOS Y CLIENTES

Reduce drásticamente las incidencias de nivel 1 con respuestas guiadas permitiendo a los usuarios resolver sus propios problemas con flujos de conocimientos interactivos que se ofrecen donde y cuando los necesitan.



SELF HELP PARA AGENTES Y TÉCNICOS

Aumenta la productividad del personal al tiempo que garantizas resultados coherentes proporcionándoles procedimientos de asistencia guiados que les permitan resolver tanto los problemas recurrentes como los más avanzados.

RECOPILA Y PUBLICA FÁCILMENTE

CONOCIMIENTO Y PROCESOS DE NEGOCIO

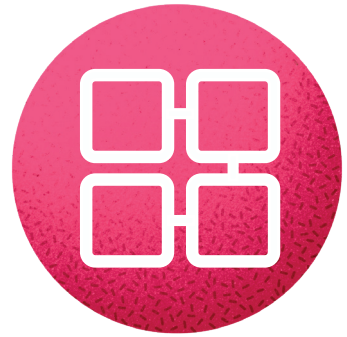


Inicia tu proyecto EasyVista Self Help importando fácilmente documentos para acelerar la creación y distribución de conocimientos. La función Quickstart permite a los expertos en la materia capturar documentos de conocimiento existentes transformando automáticamente documentos formateados de Word y Excel en procedimientos de conocimiento guiados y preguntas frecuentes.

Crea Q&A y árboles de conocimiento avanzados que guían a los clientes paso a paso con texto enriquecido, vídeos, imágenes y otros contenidos multimedia para una experiencia de soporte atractiva que permite a los usuarios resolver problemas y realizar solicitudes por sí mismos.

CREA FLUJOS DINÁMICOS DE CONOCIMIENTO

Un espacio sin código permite a los expertos diseñar flujos de conocimiento interactivos que permiten a empleados y clientes interactuar con el conocimiento de una forma más natural y lógica. Los flujos de conocimiento pueden incluir vídeos, imágenes, texto formateado e integraciones con otros sistemas para mejorar la experiencia digital.



OFRECE CONOCIMIENTO EN CUALQUIER LUGAR CON AGENTES VIRTUALES Y AUTOSERVICIO

Los usuarios son móviles y tienen un gran interés por el acceso omnicanal al conocimiento. Los flujos de conocimiento de EasyVista Self Help son accesibles desde muchos canales, incluyendo aplicaciones web adaptables, portales de autoservicio, plataformas de mensajería, aplicaciones de negocio (CRM, ITSM) y a través de agentes virtuales con nuestra tecnología Service Bots.

MIDE EL ÉXITO DE TU CONOCIMIENTO

Obtén análisis avanzados agregando estadísticas de uso y comentarios de los usuarios finales para optimizar los flujos de conocimientos, garantizar la precisión de los conocimientos y aplicar prácticas de mejora continua.



PRODUCTOS

EV Service Manager

Simplifica e acelera radicalmente la creación, implantación y soporte de servicios con nuestra plataforma de gestión de servicios adaptable, potente e inteligente.

EV Self Help

Reduce drásticamente las solicitudes de clientes y empleados y aumenta la satisfacción de los usuarios permitiéndoles resolver sus propios problemas con nuestra plataforma de conocimiento inteligente.

SOBRE EASYVISTA

EasyVista es un proveedor global de software de soluciones inteligentes para gestión de servicios empresariales, soporte remoto y tecnologías de autorreparación. Aprovechando el poder de ITSM, autoayuda, inteligencia artificial, gestión de sistemas en segundo plano y automatización de procesos de TI, EasyVista facilita que las empresas adopten un enfoque centrado en el cliente, proactivo y predictivo para la prestación de servicios y soporte. En la actualidad, EasyVista ayuda a más de 3000 empresas en todo el mundo a acelerar la transformación digital, capacitando a los líderes para mejorar la productividad de los empleados, reducir los costos operativos y aumentar la satisfacción de los empleados y clientes en los servicios financieros, sanidad, educación, fabricación y otros sectores.

EASYVISTA®

© 2023 EASYVISTA. RESERVADOS TODOS LOS DERECHOS

