

ServiceNow Predictive Intelligence

O desafio comercial

Os líderes comerciais em todo o mundo reconhecem o potencial do aprendizado de máquinas para acelerar e estimular a transformação digital, mas dúvidas sobre as aplicações práticas destas tecnologias e como começar de fato podem paralisar as boas intenções. No entanto, o aprendizado de máquina oferece às empresas uma oportunidade de trabalhar de forma mais inteligente e rápida no dia a dia, simplesmente capacitando as equipes que já existem.

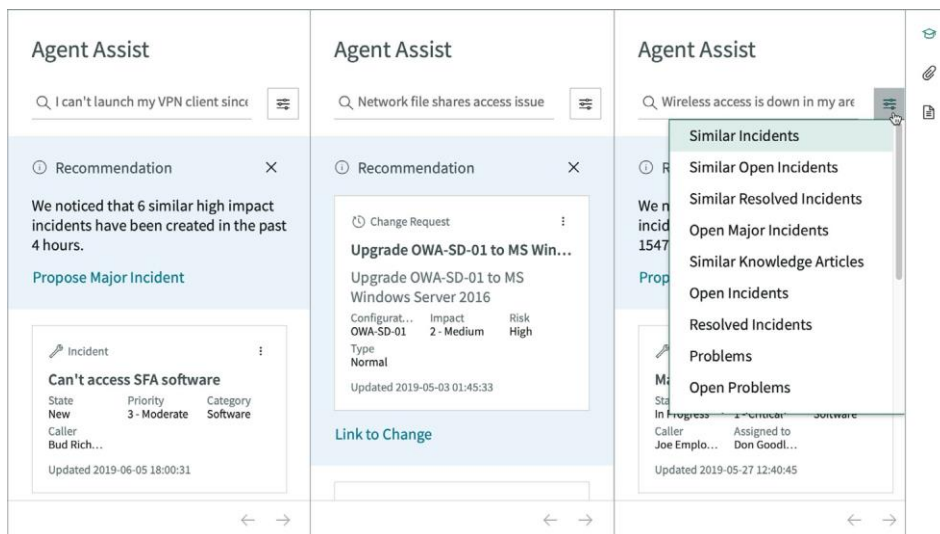
Nos departamentos focados nos serviços, incluindo TI, RH e atendimento ao cliente, os agentes passam uma grande parte do seu tempo a executar trabalho mundano e de baixo valor, como classificar ou priorizar solicitações, procurar incidentes e casos semelhantes e encontrar a equipe certa para tratar do trabalho. Esses passos manuais introduzem o erro humano, diminuem o tempo de resolução e, por fim, reduzem a satisfação do cliente.

A solução da ServiceNow

O ServiceNow® Predictive Intelligence é um conjunto poderoso, mas acessível, de habilidades de aprendizado de máquinas que se integram de forma eficaz aos seus fluxos de trabalho do ServiceNow para aumentar a eficiência comercial e melhorar o serviço.

Utilizando um motor patenteado de aprendizado de máquinas, o Predictive Intelligence ajuda as suas equipes a trabalhar mais rapidamente, recomendando o conteúdo aos agentes após fazer conexões entre incidentes, casos, alertas e artigos de conhecimento. O Predictive Intelligence também categoriza, atribui e prioriza as solicitações recebidas, deixando suas equipes livres para se concentrarem na resolução de problemas em que os humanos são melhores.

Essas habilidades tornam a adesão ao aprendizado de máquina simples e acessível para as empresas que procuram reduzir a intervenção manual, melhorar a satisfação do cliente e elevar a produtividade dos funcionários.



Recomende conteúdos que ajudem os agentes a resolver os problemas mais rapidamente

Otimize recursos, reduza custos

Entregue rapidamente as solicitações ao agente certo com a priorização correta para que possam resolver os problemas na velocidade dos negócios.

Aumente a produtividade do executante/solicitante

Capacite colaboradores e clientes com mais tempo e energia para se concentrarem em tarefas e solicitações mais complexas.

Melhore a eficiência geral da empresa

Forneça informações consistentes e confiáveis. Amplie os níveis de serviço e aumente a satisfação do cliente com categorização, priorização e roteamento precisos.

Desenvolva e implante rapidamente

Use imediatamente modelos de aprendizado de máquina prontos para o uso sem desenvolvimento personalizado ou recursos de engenharia adicionais.

Melhore o serviço e a satisfação do cliente

Diminua os tempos de resolução e erros através de ações recomendadas no contexto da sua empresa.

Inteligência adaptativa personalizada

O Predictive Intelligence aprende e atualiza continuamente as previsões, aplicando o aprendizado de máquinas aos fluxos de trabalho existentes de forma prática, ampliando a cobertura do serviço, a precisão e a produtividade dos funcionários em toda a empresa.

- Compare a semelhança de texto dentro de incidentes abertos em toda a empresa para que os profissionais de TI possam identificar rapidamente e propor novos incidentes graves.
- Categorize com precisão novas solicitações de serviços de RH para que sejam rapidamente encaminhados para a equipe correta para resolução.
- Dê prioridade automaticamente a problemas de produtos e solicitações de campo recebidas para que os agentes de atendimento ao cliente possam se concentrar nas questões mais urgentes.

Criado para a sua empresa

O Predictive Intelligence atua dentro do contexto do conjunto de dados de um cliente e dos fluxos de trabalho do ServiceNow já existentes.

Como resultado, os modelos de aprendizado de máquina estão preparados para reconhecer padrões históricos e tendências específicas da linguagem empresarial e do processo de serviço de cada cliente.

Todos os dados e modelos de treinamento dos clientes permanecem na Now Platform®, então não há necessidade de depender de ferramentas de ciência de dados de terceiros para construir ou treinar o seu modelo.

Nativo da Now Platform

O Predictive Intelligence utiliza o aprendizado de máquinas, processamento de linguagem natural (NLP) e técnicas de aprendizado profundo para analisar e comparar rapidamente os registros em todos os aplicativos do ServiceNow.

Uma API de previsão com scripts permite que os desenvolvedores utilizem previsões em seus próprios aplicativos e fluxos de trabalho personalizados construídos na Now Platform.

Suporte linguístico internacional

O Predictive Intelligence é compatível com conjuntos de dados de clientes nas seguintes línguas:

- Inglês
- Francês
- Espanhol
- Holandês
- Japonês
- Alemão
- Italiano
- Português do Brasil

Gestão de modelo multilinguístico

Disponível no NLU Workbench, permite que os administradores que gerenciam modelos em múltiplas línguas e autores de modelos criem modelos secundários em línguas estrangeiras consistentes com modelos desenvolvidos na sua língua principal com um único clique. Os modelos, sejam eles em línguas primárias ou secundárias, são consistentes em termos de intenção, entidades e vocabulário.

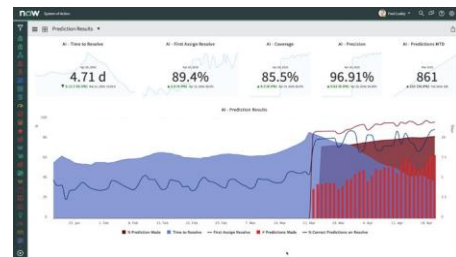
Automation Discovery

Identifique oportunidades de automatização onde os aplicativos do ServiceNow, como o Virtual Agent, Auto-Routing e Agent Assist podem ser aplicados. Acabe com o problema de como e quanto ativar as soluções de automação do ServiceNow e aumente a deflexão ao mesmo tempo em que reduz o MTR.

Meça o impacto do serviço

O Predictive Intelligence vem equipado com análises poderosas que dão aos administradores informações sobre o valor do aprendizado de máquina e sobre como cada previsão melhora a eficiência do serviço. Os dashboards fornecem uma exibição gráfica das tendências de previsão do Predictive Intelligence e do seu impacto na sua empresa.

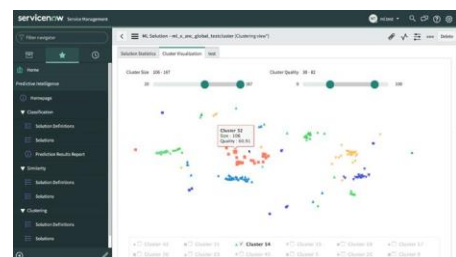
- Veja como a utilização de previsões diminui significativamente o tempo médio de resolução em toda a empresa.
- Demonstre como a precisão aumenta o número de problemas resolvidos pelo primeiro grupo de atribuição.
- Monitore a cobertura mensal da previsão e as tendências de precisão ao longo do tempo.



Monitore o impacto da IA na eficiência do serviço com dashboards prontos para uso



Meça a cobertura e precisão das previsões



Agrupe continuamente os registros recebidos para identificar oportunidades de melhoria.

Saiba mais:

<https://www.servicenow.com.br/products/predictive-intelligence.html>

servicenow