

ServiceNow Virtual Agent

O desafio comercial

Clientes e colaboradores esperam obter facilmente o que precisam, sempre que precisarem. Mas eles não têm paciência para navegar em portais e têm dificuldades para encontrar o que precisam em bases de conhecimento. Por causa disso, mesmo assim eles acabam precisando pedir assistência a um atendente.

No fim das contas, a experiência não é boa para ninguém, pois seus agentes estão continuamente sobrecarregados, respondendo a solicitações repetitivas e rotineiras. E os seus funcionários e clientes ficam frustrados porque têm de esperar por uma resposta para sua solicitação de serviço.

Ficou claro que as empresas devem adotar a automação inteligente para impulsionar novos níveis de eficiência operacional e, ao mesmo tempo, melhorar a satisfação de funcionários e clientes.

A solução da ServiceNow

O ServiceNow Virtual Agent é uma experiência de conversação inteligente de ponta a ponta que permite a resolução instantânea de solicitações comuns, aumenta a satisfação de funcionários e clientes, e mantém os agentes focados em questões mais urgentes.

Com configuração guiada e componentes pré-criados, o Virtual Agent é rápido de implantar e torna mais fácil para todos resolverem solicitações de rotina de TI, RH, atendimento ao cliente. Ele também está disponível nativamente em seu Service Portal e em seus aplicativos móveis da ServiceNow, portanto, a ajuda está sempre a alguns cliques ou toques de distância.

Tópicos de conversa específicos

O Virtual Agent é fornecido com modelos prontos para uso e modelos pré-criados de Natural Language Understanding (NLU) para as conversas mais comuns de TI, RH e atendimento ao cliente para criar e implantar experiências de autoatendimento para valor comercial imediato.

Quer uma vantagem? O Virtual Agent tem ferramentas para identificar tópicos essenciais por meio de análise de aprendizado de máquina de dados de incidentes e para recomendar conversas pré-criadas que podem ser adicionadas com um único clique. Funcionários e clientes podem usar uma linguagem simples para obter ajuda imediata, como mostrado nesta visualização de frases de exemplo:

IT Service Management

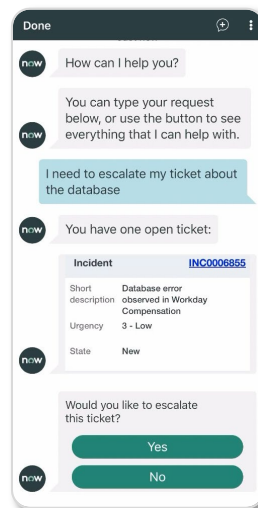
- “Preciso redefinir minha senha.”
- “Como solicito um novo monitor?”
- “Preciso de ajuda com meu notebook.”

HR Service Delivery

- “Preciso adicionar um novo contato de emergência.”
- “Tenho um problema com a minha folha de pagamento.”
- “Como posso solicitar uma licença?”

Customer Service Management

- “Tenho um problema com o meu último pedido.”
- “Qual é o status do meu caso?”
- “Há uma indisponibilidade de serviço agora?”



Benefícios

Redefina sua experiência de suporte

Ofereça aos seus funcionários e clientes uma experiência que eles vão adorar automatizando as resoluções de problemas comuns.

Forneça autoatendimento a qualquer momento

Permita que os usuários obtenham resoluções em segundos, sem a necessidade de esperar por um agente disponível.

Veja valor comercial imediato

Obtenha ROI instantâneo com configuração guiada, conversas pré-criadas, integrações e ferramentas de configuração.

Aumente o desvio e a produtividade do agente

Encaminhe problemas para um chatbot automaticamente, reduzindo o volume de chamadas e aumentando a eficiência.

Experiências personalizadas

Entregue serviço a qualquer hora e em qualquer lugar que use o contexto de dados da Now Platform® para fornecer conversas exclusivas para as necessidades de cada usuário.

Suporte omnicanal

Integre-se a qualquer canal que suporte experiências de conversação para se conectar com usuários onde quer que estejam.

Plataforma única e segura

Evite os riscos de controle e privacidade de dados empresariais. As conversas e o treinamento de modelos permanecem em uma plataforma digital única e segura.

Interação com funcionários e clientes onde quer que estejam

Fazer parte da Now Platform permite que o Virtual Agent acesse nativamente os dados da ServiceNow e forneça uma experiência personalizada em desktops e dispositivos móveis. O Virtual Agent usa seu Service Catalog e artigos da base de conhecimento existentes para resolver rapidamente solicitações comuns. Aproveite as integrações prontas para uso com Slack, Microsoft Teams, Facebook Messenger e WhatsApp ou crie integrações personalizadas com qualquer canal.

Designer do Virtual Agent

O Designer do Virtual Agent fornece uma interface gráfica que permite que qualquer pessoa crie e teste conversas com um simples recurso de arrastar e soltar e, em seguida, personalize a aparência para combinar com a identidade da marca da sua empresa.

Os desenvolvedores também têm as ferramentas necessárias para criar cenários avançados com suporte para visualizações, testes, ramificações, loops e scripts que se conectam a APIs de terceiros.

NLU Workbench

Crie e ajuste modelos sofisticados específicos para o vocabulário e as siglas da sua organização sem escrever uma linha de código. Permita que qualquer pessoa defina intenções e conecte entidades aos seus dados da Now Platform inserindo frases de exemplo e sinônimos.

Suporte em vários idiomas

Detecte e traduza dinamicamente conversas para permitir que os usuários finais interajam com o Virtual Agent na maioria dos idiomas de escolha.

RVI conversacional

Desvie de casos e consultas de clientes e economize o tempo dos agentes e os resultados finais usando o Virtual Agent para resposta de voz interativa (RVI) conversacional. Reutilize os investimentos existentes no Virtual Agent habilitando tópicos por meio de voz com um provedor de central de contato da sua escolha.

Resolução automática de problemas

Identifique as intenções do usuário em problemas enviados e inicie de forma proativa uma conversa com o usuário final para resolução. Se for necessária assistência adicional, o usuário final será prontamente assistido por um atendente para resolver o(s) problema(s).

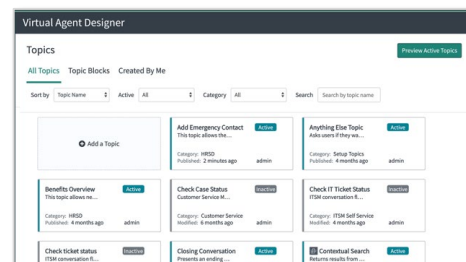
Transferência para atendente

O histórico de bate-papo e o contexto da conversa podem ser facilmente transferidos para um agente humano ao vivo, para que os especialistas em cada tópico possam entrar na conversa com uma compreensão completa da situação e resolver rapidamente a solicitação. Agentes e usuários também podem se comunicar de forma assíncrona, captando facilmente mensagens não lidas.

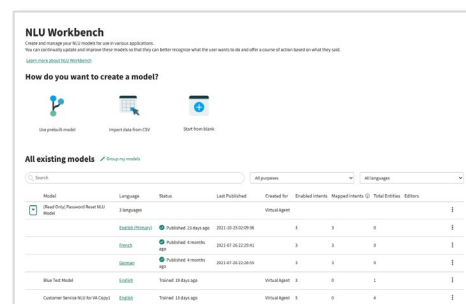
Análise de dados de conversas

O Virtual Agent vem equipado com recursos analíticos poderosos e totalmente personalizáveis que fornecem aos administradores informações sobre as interações do usuário. Esses painéis em tempo real permitem que executivos e responsáveis de serviços de negócios tomem decisões rápidas e informadas rapidamente.

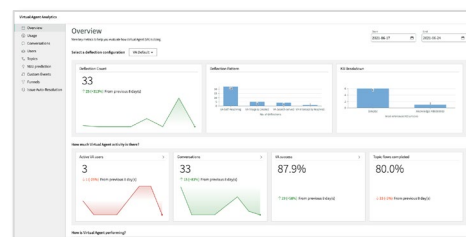
- Obtenha rapidamente visibilidade das taxas de desvio de tíquetes e impacto no tempo de resolução
- Determine quais tópicos estão sendo escalados para atendentes



Crie e personalize conversas rapidamente sem escrever nenhum código.



Crie modelos de NLU que correspondam ao vocabulário da sua organização.



Obtenha informações sobre como os usuários estão interagindo com o Virtual Agent.



Conecte-se facilmente aos serviços de mensagens corporativas mais populares com integrações prontas para uso e personalizadas.

Saiba mais em

<https://www.servicenow.com/br/products/virtual-agent.html>

