

Atendimento ao Vivo!

Apresentação do Módulo FAQ

Esta apresentação descreve todos os recursos referente ao módulo FAQ, porém, estes recursos mencionados abaixo podem não estar disponíveis em alguns planos dependendo do tipo da contratação.

Equipe Atendimento ao Vivo!

E-mail: contatoonline@atendimentoaovivo.com.br

Notas Proprietárias

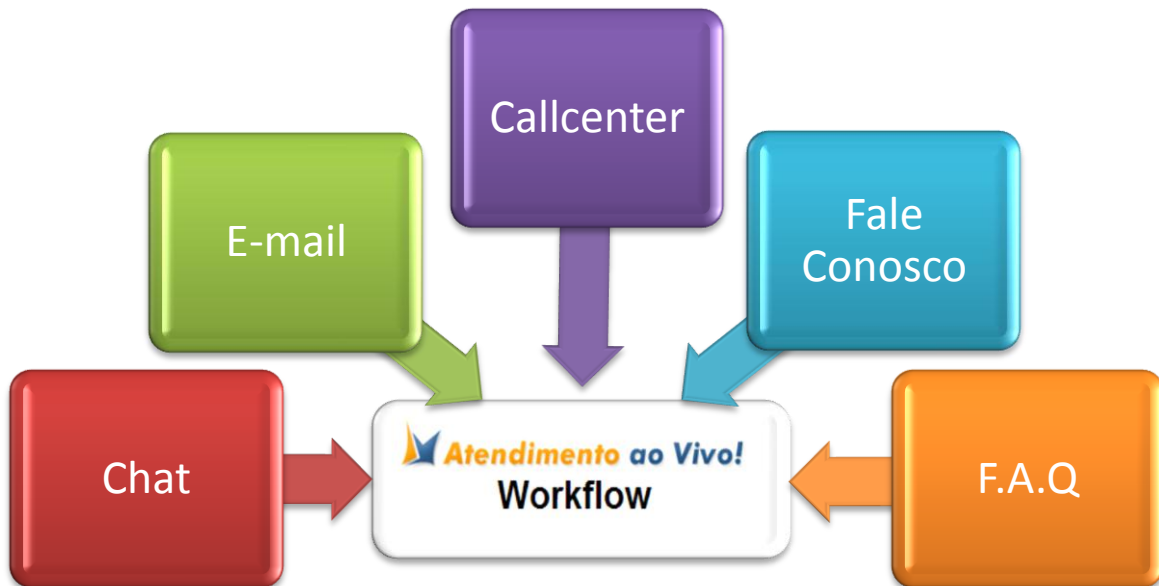
Todas as informações contidas neste documento são estritamente confidenciais, sendo fornecidas com o único objetivo de atender à solicitação de nossos clientes, não devendo ser utilizada com outro propósito.

Estas informações não deverão ser publicadas total ou parcialmente, ou divulgar a terceiros, sem a prévia autorização por escrito da **GVP Consulting Services**.

Os nomes, produtos e serviços da **GVP Consulting Services**, citados neste documento, são marcas registradas e comerciais.

1. Objetivo

Oferecer uma completa solução para Atendimento ao Cliente, dividida por módulos de forma que possa ser unificado o controle e gerenciamento do cliente, utilizando o conceito de CRM.



2. Descrição

Módulo de Perguntas e Respostas (FAQ)

O módulo de perguntas e respostas reduz comprovadamente em no mínimo 25% as solicitações realizadas ao seus operadores via chat ou via telefone, pois fornece de maneira online as respostas para as perguntas mais frequentes de seus clientes.

Classificação por Produto/Assunto/Tópico

O supervisor classifica as FAQs de acordo com o conteúdo, para que o sistema identifique a questão no item correto durante a busca do usuário.

Controle de Efetividade

O supervisor pode emitir periodicamente um relatório de efetividade das questões, analisando quais são as questão mais utilizadas, menos aceitas ou mais qualificadas para as áreas de forma que possa sempre estar aprimorando a qualidade do atendimento.

Auto Conversão

As perguntas dos clientes, realizadas por chat, faq , telefone, email ou fale conosco podem ser automaticamente formatadas e convertidas em itens do banco de perguntas e respostas.

Distribuição Automática

Cada solicitação efetuada a partir da área de FAQ é automaticamente distribuída pela área mais indicada para o atendimento

Busca por Conteúdo ou Palavra-chave

O cliente pode buscar uma questão mediante a informação de uma palavra-chave, associada ao conteúdo da pergunta ou resposta do faq.

Visualização "Top 5"

O cliente visualiza automaticamente as 5 principais questões de cada tópico ao acessar o sistema de faq.