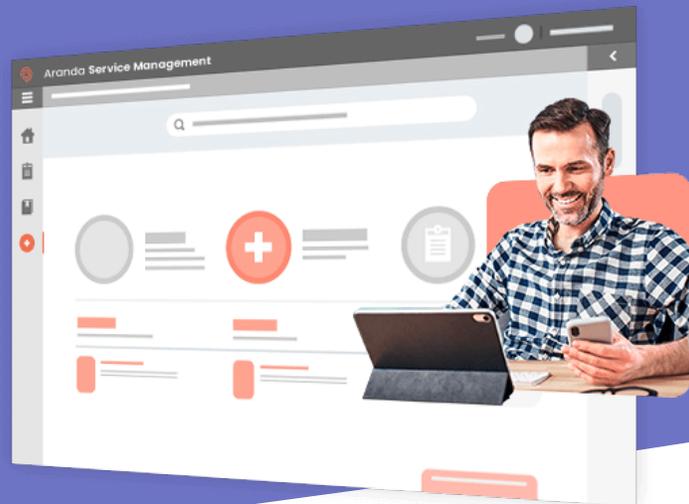


ALBI: Bot de autoservicio en WhatsApp



Solução de autosserviço para usuários internos e externos, integrada ao WhatsApp

Ofereça atendimento e suporte 24x7 aos seus colaboradores em qualquer lugar com o ALBI, o aplicativo para WhatsApp que aumenta a produtividade e reduz os custos operacionais da sua Central de Serviços ao habilitar capacidades de autosserviço eficazes e fáceis de usar.

Desafios

À medida que as organizações adotam ambientes de trabalho digitais além de suas instalações físicas, torna-se cada vez mais importante facilitar o acesso à oferta de produtos e serviços das diferentes unidades de negócio. Os colaboradores enfrentam dificuldades para encontrar informações relevantes devido à grande quantidade de dados dispersos em múltiplos sistemas (como Intranet, repositórios de documentação e portais internos).

Ao mesmo tempo, as equipes da Central de Serviços muitas vezes ficam sobrecarregadas ao atender consultas repetitivas (como redefinição de senhas, acesso a sistemas de negócio e resolução de problemas), o que reduz sua produtividade e gera frustração nos colaboradores, que sentem que não são ouvidos e que suas solicitações não são resolvidas de forma oportuna.

Para transformar o ambiente de trabalho e aumentar a eficiência dos seus colaboradores, é necessário facilitar seu dia a dia, oferecendo experiências de autosserviço que sejam simples de usar e que se integrem aos seus fluxos de trabalho, como a interação com outros usuários por meio de soluções de colaboração e mensagens instantâneas.

Principais Benefícios

- Centralize o espaço de trabalho digital ao integrar a Central de Serviços com a plataforma de mensagens mais utilizada no mundo.
- Melhore a experiência de usuários internos e externos ao facilitar a criação, o acompanhamento e a interação com as diferentes solicitações para a Central de Serviços, a qualquer hora e em qualquer lugar.
- Reduza custos e esforços dos colaboradores ao eliminar a necessidade de alternar entre diferentes plataformas e fazer login em cada uma delas.

Solução

ALBI é a solução de autoatendimento empresarial integrada ao WhatsApp, projetada para **elevar a experiência dos seus usuários** com a Mesa de Serviços enquanto **otimiza os custos** dos serviços de atendimento ao cliente. Isso é possível graças às suas capacidades de autoajuda, registro e acompanhamento de diferentes solicitações, que **habilitam o ambiente de trabalho digital** a qualquer hora e em qualquer lugar.

O autoatendimento oferecido pelo Aranda Service Management inclui um chatbot nativo e integrado ao WhatsApp, que facilita a colaboração e acelera os processos de solicitação de serviços.

GigaOM Radar for IT Service Management



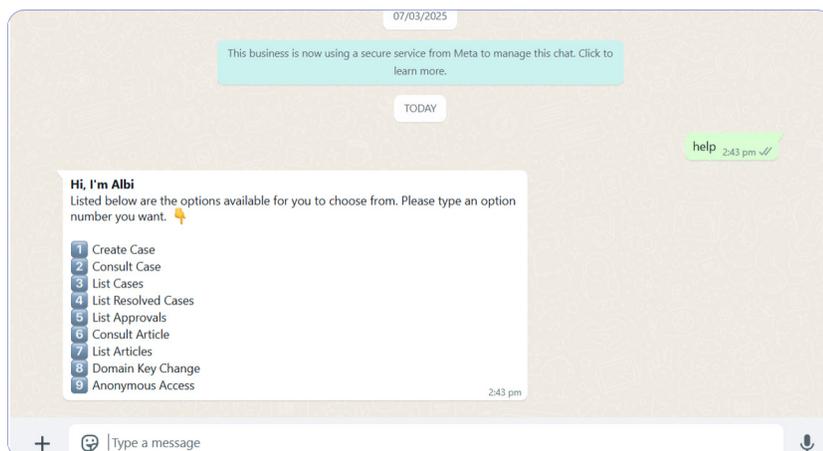
Hi!
How can I help you?



Principais Características do ALBI: Bot de autoatendimento no WhatsApp

Autoatendimento a qualquer hora e em qualquer lugar

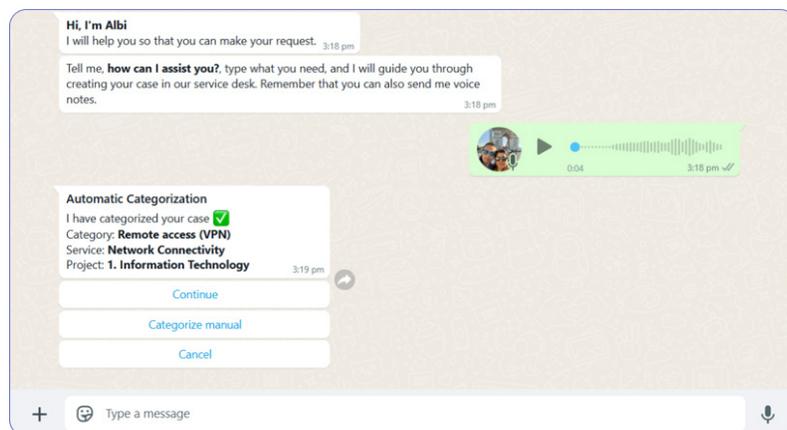
- Registre facilmente solicitações para qualquer mesa de serviço no Aranda Service Management, através da navegação assistida pelo Catálogo de Serviços e classificando automaticamente a solicitação com base no que o usuário escreve ⁽¹⁾.
- Fique sempre informado sobre o progresso de suas solicitações, graças à consulta das mesmas diretamente pelo WhatsApp ⁽²⁾.
- Desbloqueie e/ou altere sua senha de domínio de forma automática e sem complicações.
- Compatível com o aplicativo móvel e com o WhatsApp Web ⁽³⁾.



Quando, a qualquer momento, o usuário digitar “ajuda” no contato do ALBI no WhatsApp, serão apresentadas as opções disponíveis para o usuário.

Colaboração e produtividade ao alcance de seus usuários

- Habilite a consulta automática de informações relevantes para seus colaboradores na base de conhecimento, incluindo respostas geradas por busca impulsionada por IA ⁽⁴⁾.
- Registre as solicitações de forma simples e intuitiva, ao enviar notas de voz para ALBI ⁽⁵⁾.
- Acelere o atendimento de solicitações onde os usuários de negócios precisam aprovar as mesmas, graças ao acesso rápido aos requisitos pendentes de autorização.
- Registre de forma anônima solicitações que, por sua confidencialidade, exigem proteger sua identidade, como uma Denúncia Cidadã ⁽⁶⁾.



Classificação automática de solicitações no ALBI, a partir de notas de voz enviadas pelo usuário.

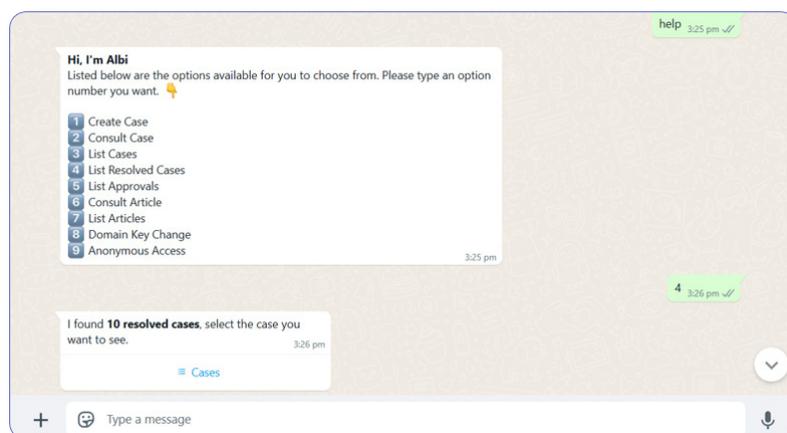
⁽¹⁾ A classificação automática de casos no ALBI requer o Aranda Intelligence. Consulte o seu contato comercial para mais informações.

⁽²⁾ Algumas ações do ALBI continuam fora do WhatsApp e são realizadas em uma visualização Web/Móvel do Aranda Service Management.

⁽³⁾ A versão de desktop do WhatsApp não é compatível com o ALBI.

Comunicação permanente com a Mesa de Serviços.

- Receba **notificações** imediatas sobre o progresso de suas solicitações.
- Solicite **assistência** ao técnico designado para cada solicitação registrada, caso precise de mais informações ou atualizações sobre o andamento dos requisitos reportados.
- Receba **informações oportunas** sobre a resolução de suas solicitações e confirme ao pessoal da Mesa de Serviços se a solução foi útil.
- Suporte **multilíngue** (Inglês, Espanhol, Português).



Consulta das solicitações resolvidas no ALBI



⁽⁴⁾ Pesquisa inteligente de conhecimento no ALBI, requer Aranda Intelligence. Consulte o seu contato comercial para mais informações.

⁽⁵⁾ Criação de solicitações por meio de notas de voz, requer Aranda Intelligence. Consulte o seu contato comercial para mais informações.

⁽⁶⁾ O registro anônimo de solicitações se aplica quando o contato do usuário (telefone) não está registrado em nome de um usuário no Aranda Service Management.

O que eu preciso para usar o ALBI no WhatsApp?

- Uma instalação e/ou assinatura do [Aranda Service Management](#) com suporte ativo.
- Uma aplicação criada no Meta Developer⁽⁷⁾ e um número de telefone exclusivo para o uso do ALBI.
- Licença de integração (usuário nomeado) no Aranda Service Management, para conectar com o WhatsApp.
- Os usuários que utilizarem o ALBI devem estar registrados e ativos no Aranda Service Management (exceto para acesso anônimo). O número de telefone móvel de cada um deve estar associado a apenas um usuário no Aranda Service Management e armazenado com o código de país (ex. 573XXXXXXXX), portanto, não é recomendado o uso do ALBI para usuários do tipo “genérico” (diferentes pessoas compartilhando o mesmo número de telefone)⁽⁸⁾.
- O e-mail do usuário que acessa o ALBI deve estar registrado no Aranda Service Management e ser único (deve estar associado a apenas um usuário).
- A instalação e/ou assinatura do Aranda Service Management que for utilizada com o ALBI deve estar sob um domínio público e com protocolo seguro (HTTPS). Em assinaturas do Aranda Service Management [as-a-service](#) (SaaS), o fabricante é responsável por cumprir com esse requisito.
- A instalação e/ou assinatura do Aranda Service Management que for utilizada com o ALBI deve acessar a Internet e permitir conectividade com o domínio [arandasoft.com](#). Em assinaturas do Aranda Service Management [as-a-service](#) (SaaS), o fabricante é responsável por cumprir com esse requisito.

⁽⁷⁾ A responsabilidade pela criação da conta do Meta Developer é do cliente e/ou parceiro de negócios da Aranda Software que habilita o ALBI.

⁽⁸⁾ O ALBI para WhatsApp é entregue “AS-IS”, dado que é uma integração nativa da solução. O fabricante oferece suporte expressamente para o ALBI para WhatsApp, exceto por qualquer inconveniente relacionado à infraestrutura, software, redes, segurança, etc., próprios do WhatsApp. Inovações e melhorias no ALBI para WhatsApp são adicionadas como parte do Roadmap da Aranda Software, ficando a critério do fabricante quais características serão incorporadas no futuro e o horizonte de tempo correspondente.

Por que Aranda Service Management / ALBI: Bot de autosserviço no WhatsApp?



Ideal para mesas de serviço externas

Facilite o registro de solicitações por qualquer usuário externo (ex.: cidadãos) ao disponibilizar um canal de contato via WhatsApp, muito fácil de usar e acessível de qualquer lugar.



Em suas instalações ou nas nossas

Nossas soluções estão disponíveis como [Software-as-a-Service \(SaaS\)](#) e como solução On-Premises (instalada localmente), adaptando-se às necessidades da sua organização.



Falamos o mesmo idioma

Nosso pessoal de suporte especializado atende em português e no horário da América Latina. Nossa [documentação técnica](#) está disponível em vários idiomas (Inglês, Espanhol, Português).



Reconhecimento global com foco na Latam

O Aranda Service Management é reconhecido pelos analistas da indústria como uma das soluções destacadas para a gestão de serviços, atendendo às necessidades das empresas da América Latina.



As melhores práticas, desde o 1º dia de uso

Incorpore as [melhores práticas de gestão de serviços](#) ao usar o Aranda Service Management, solução [Top 10 global em conformidade com o ITIL® 4](#), segundo a certificação oficial PeopleCert ITIL® 4 ATV.



A segurança dos seus dados, nosso compromisso

A Aranda Software conta com um rigoroso sistema para a gestão da [segurança da informação](#) de seus clientes, certificado mundialmente pela norma [ISO/IEC 27001:2022](#).