

O **App de Conhecimento da Desk Manager** é uma solução poderosa para centralizar, organizar e distribuir informações essenciais, tanto para a operação interna quanto para os clientes.

Ele facilita a criação, gestão e consulta de Bases de Conhecimento, assegurando que todos os colaboradores e clientes tenham acesso rápido a respostas precisas e atualizadas. Integrado à plataforma ESM da Desk Manager, o App de Conhecimento melhora a eficiência no atendimento, ao mesmo tempo que reduz o volume de chamados através de autoatendimento inteligente.

## Funcionalidades Detalhadas

### Criação de Bases de Conhecimento Personalizadas

#### COMO FUNCIONA

Através de uma interface simples e intuitiva, operadores podem criar novas Bases de Conhecimento. Cada base é organizada por categorias, subcategorias e auto-categorias, o que facilita a navegação e a consulta. A interface oferece ferramentas avançadas de formatação, permitindo a inserção de texto, imagens, vídeos e links para documentos ou páginas externas.

#### BENEFÍCIOS

Simplifica a criação e atualização de conteúdo, promovendo um ambiente colaborativo onde as informações mais relevantes estão sempre acessíveis e atualizadas.

### Visualização e Consulta de Bases Aprovadas

#### COMO FUNCIONA

Operadores, clientes e solicitantes podem consultar as Bases de Conhecimento aprovadas, organizadas por categorias e palavras-chave. A busca avançada permite encontrar rapidamente o conteúdo necessário, e as visualizações podem ser customizadas conforme o perfil do usuário (operador ou solicitante).

#### BENEFÍCIOS

Reduz o tempo de busca por informações e facilita o auto atendimento, melhorando a experiência do usuário e diminuindo a carga de trabalho dos operadores.

### Sugestão de Palavras-Chave

#### COMO FUNCIONA

Durante a criação ou atualização de uma Base de Conhecimento, a IA sugere automaticamente palavras-chave que facilitam a indexação e a pesquisa futura. Essas palavras-chave são baseadas no conteúdo da base e ajudam a melhorar a precisão das buscas.

#### BENEFÍCIOS

Melhora a organização e a eficiência nas buscas por conteúdo, permitindo que as Bases de Conhecimento sejam encontradas com mais facilidade tanto por operadores quanto por clientes.

### Gestão de Aprovação e Publicação

#### COMO FUNCIONA

Todas as Bases de Conhecimento criadas podem ser submetidas a um processo de aprovação antes da publicação, garantindo que as informações sejam verificadas por um gestor ou responsável. Bases aprovadas são imediatamente disponibilizadas para consulta, enquanto as reprovadas podem ser revisadas e ajustadas.

#### BENEFÍCIOS

Garante que apenas conteúdo verificado e preciso seja disponibilizado, evitando a propagação de informações desatualizadas ou incorretas.

### Resumo Automático de Bases de Conhecimento com IA

#### COMO FUNCIONA

A IA da Desk Manager pode gerar resumos automáticos de Bases de Conhecimento. Ao solicitar o resumo, a IA lê o conteúdo completo da base e cria um resumo conciso, facilitando a rápida compreensão das informações.

#### BENEFÍCIOS

Acelera o acesso a informações complexas, ajudando operadores e clientes a obterem uma visão geral rapidamente, sem a necessidade de ler documentos longos.

### Acompanhamento de Popularidade e Visualizações

#### COMO FUNCIONA

O sistema monitora e apresenta dados sobre a popularidade de cada Base de Conhecimento, incluindo o número de visualizações e a frequência com que é consultada. Essas métricas são exibidas em relatórios acessíveis para gestores.

#### BENEFÍCIOS

Proporciona insights valiosos sobre quais bases são mais úteis ou necessitam de atualização, ajudando a priorizar melhorias no conteúdo.

## Funcionalidades Detalhadas

### Integração com Inteligências Artificiais

#### COMO FUNCIONA

O App de Conhecimento pode ser integrado com a Inteligência Artificial (IA) da Desk Manager, permitindo que sugestões automáticas de respostas sejam feitas com base no conteúdo da Base de Conhecimento. Isso é especialmente útil para operadores e solicitantes, pois a IA consulta automaticamente as bases ao processar perguntas e gerar respostas.

#### BENEFÍCIOS

Automatiza e acelera a resolução de problemas ao oferecer respostas precisas e contextuais baseadas nas informações armazenadas, otimizando o atendimento e reduzindo o tempo de resolução de chamados.

### Base de Conhecimento Favorita e Personalizada

#### COMO FUNCIONA

Usuários podem marcar Bases de Conhecimento como favoritas para acessá-las rapidamente. Além disso, o sistema permite personalizar quais bases são visíveis para determinados grupos de operadores ou clientes, garantindo que o conteúdo seja exibido conforme a relevância para o público-alvo.

#### BENEFÍCIOS

Aumenta a eficiência do uso da plataforma, facilitando o acesso a informações críticas e relevantes para cada perfil de usuário.

### Integração com Ferramentas de Business Intelligence (BI)

#### COMO FUNCIONA

Os dados do App de Conhecimento podem ser exportados para ferramentas de BI, como Power BI, Qlik Cloud ou Slemma. A integração permite que relatórios detalhados sejam criados para análises mais profundas, utilizando os dados de consulta e popularidade das bases.

#### BENEFÍCIOS

Facilita análises avançadas sobre o uso da Base de Conhecimento, permitindo insights detalhados que ajudam na tomada de decisões estratégicas para otimizar o uso da informação na organização.

### Gerenciamento de Versões e Expiração

#### COMO FUNCIONA

O App permite o gerenciamento de múltiplas versões de uma Base de Conhecimento, armazenando um histórico de alterações e atualizações. Além disso, bases de conhecimento podem ser configuradas com datas de expiração, solicitando revisão ou remoção automática quando expiradas.

#### BENEFÍCIOS

Assegura que o conteúdo permaneça sempre atualizado, evitando que informações desatualizadas permaneçam disponíveis para operadores e clientes.

### Relatórios e Análises de Uso

#### COMO FUNCIONA

O App de Conhecimento gera relatórios detalhados sobre a utilização das bases, incluindo dados como o número de acessos, quem acessou, e quais bases foram mais consultadas. Esses relatórios podem ser usados para avaliar a relevância e a eficiência das informações disponibilizadas.

#### BENEFÍCIOS

Proporciona uma visão clara sobre o impacto e a eficácia das Bases de Conhecimento, ajudando a identificar áreas que precisam de melhorias ou de maior destaque.

## Benefícios Chave

### Centralização do Conhecimento

Todas as informações essenciais são armazenadas em um único local, garantindo que operadores e clientes tenham acesso a dados atualizados e precisos, o que aumenta a produtividade e reduz o tempo de resolução de problemas.

### Redução no Volume de Chamados

Com um sistema de autoatendimento robusto, clientes e solicitantes podem resolver dúvidas e problemas por conta própria, reduzindo significativamente o número de chamados abertos.

### Automatização e Integração com IA

Sugestões automáticas e resumos de conteúdo proporcionam respostas rápidas e inteligentes, otimizando o fluxo de trabalho dos operadores.

### Controle de Qualidade e Segurança

O processo de aprovação e o gerenciamento de versões garantem que o conteúdo publicado seja sempre revisado e confiável, assegurando a integridade das informações compartilhadas.

## Conclusão

O **App de Conhecimento da Desk Manager** é uma ferramenta essencial para empresas que buscam centralizar e otimizar a gestão de informações. Com funcionalidades avançadas como sugestão de palavras-chave, resumos automáticos com IA, aprovação de conteúdo e relatórios de uso, o App de Conhecimento melhora significativamente a eficiência operacional e a experiência do cliente, promovendo uma gestão mais ágil e inteligente das informações dentro da organização.

Esse **Data Sheet** oferece uma visão detalhada e técnica para C-Level, equipes de pré-vendas e clientes que buscam entender as capacidades completas do **App de Conhecimento** dentro da plataforma Desk Manager.



## Sobre a Desk Manager

A Desk Manager é uma empresa brasileira que oferece uma plataforma de ESM em escala global que facilita da operação à gestão.

Com mais de dez anos de atuação no mercado e mais de 500 clientes ativos, a empresa proporciona a simplificação da governança por meio da plataforma Desk Manager.

A ferramenta, uma suite com 12 aplicativos multifuncionais em um único sistema, garante menos tempo atendendo chamados para mais tempo alcançando resultados.

Acelerada pela Endeavor, a Desk Manager conta com grandes nomes do mercado em seus cases, como Eurofarma, Porsche, Cobasi, Komatsu, Unisys e Dia Supermercados.