
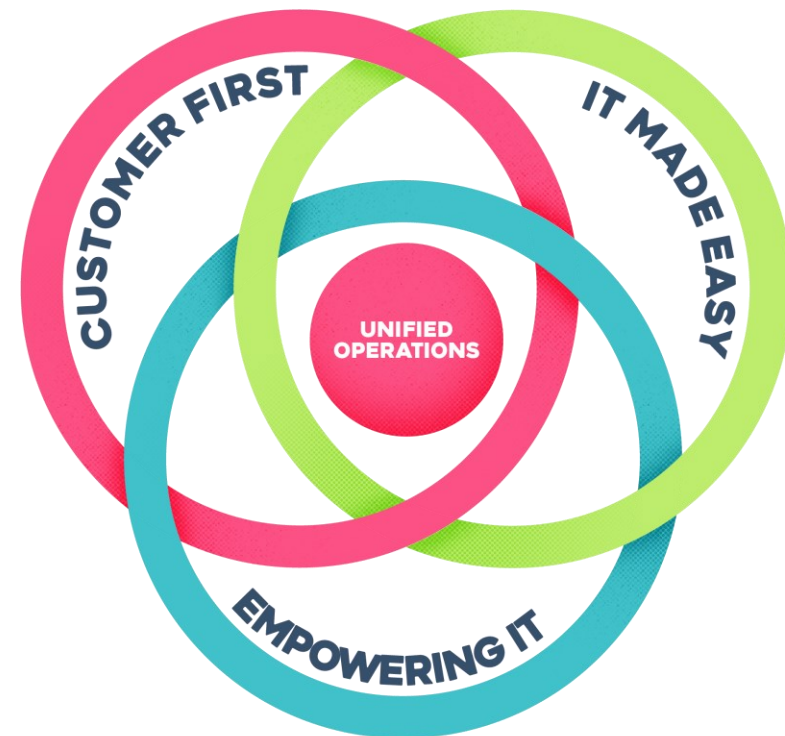


EASYVISTA

EASYViSTA®


**A AI na Gestão Transversal de Serviços,
transformando tickets em experiências.**

Como a EasyVista está a transformar a Gestão de Serviços



Symplify®

Porque o ITSM tradicional já não é suficiente

- EV Mais pedidos e maior complexidade
 - EV Expectativas elevadas dos utilizadores
 - EV Pressão para reduzir custos e melhorar níveis de serviço
 - EV Limitações dos modelos tradicionais
- 

O QUE MUDA COM A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

TECNOLOGIAS

- Compreensão de linguagem natural
- Aprendizagem com dados históricos
- Automação inteligente
- Apoio à decisão humana



IMPACTOS

- Classificação e priorização automáticas
- Resolução assistida
- Gestão dinâmica do conhecimento
- Melhoria contínua do serviço

BENEFÍCIOS

Service Desk: Ganhos imediatos

- Agentes virtuais 24/7
- Menos tickets de 1º nível
- Redução do tempo médio de resolução
- Maior satisfação do utilizador

Benefícios para o negócio

- Redução de custos
- Escalabilidade
- Decisões baseadas em dados
- Melhor experiência global

De reativo para preditivo

- EV Antecipação de incidentes
- EV Correlação de eventos
- EV Detecção de anomalias
- EV Automação corretiva



ESM: AI PARA TODA A ORGANIZAÇÃO

APROVEITE A SUA SOLUÇÃO ITSM E EXPERIÊNCIA PARA MELHORAR A EXPERIÊNCIA DOS CLIENTES E COLABORADORES



Experiência única para o colaborador

Eficiência transversal

Mesma plataforma, mesma lógica



Fatores críticos de sucesso

Processos

- Os processos servem o negócio? ITIL?
- Os Workflows traduzem a realidade?
- Os SLAs medidos traduzem o sentimento do utilizador?

Canais

- Portal, email, Teams, telefone, etc - estamos onde está o utilizador?
- Omnicanal com contexto partilhado ou silos de comunicação?



Catálogos de Serviço

- O catálogo de serviços reflete a necessidade do utilizador? ou a visão do IT?
- Utiliza linguagem do negócio? ou linguagem de IT?
- Catálogo vivo? ou arquivo “morto”?
- É todo utilizado? Ou apenas uma pequena parte?

Experiência do utilizador

- Utilizador: intuitivo, rápido, resolvido a primeira?
- Técnico: ferramentas que ajudam ou atrapalham? Contexto disponível?
- A plataforma serve quem resolve? Ou só quem reporta?

O ITSM do Futuro



Dynamic CMDB


- O mapa **vivo** do negócio: o que existe, como está ligado e o que falha quando algo corre mal
- Discovery contínuo e automático, sempre actualizado, sem esforço manual
- **Impacto no negócio** visível antes de agir
- Compliance como consequência natural, não como esforço adicional

Connect

- Serviço disponível onde o colaborador já trabalha
- **Microsoft Teams, WhatsApp** — pedido, notificação e resolução sem mudar de contexto
- **DevOps / Jira / Planview** — IT e negócio em fluxo contínuo, sem handoffs manuais

Living Knowledge

- **Conhecimento vivo**, criado na resolução, validado pela AI, sempre atual
- Cada ticket fechado é uma resposta futura melhorada
- AI sugere, filtra e retira o que está desatualizado
- Do técnico ao utilizador final: a resposta certa, no momento certo



Simplifyr

Let's Get Started

rui.rodriques@symplyfy.com

963469728

<https://symplyfy.com>