

PEGA CO-BROWSE

A maneira mais rápida de ajudar os clientes no seu site e fornecer experiências satisfatórias.

UM DATASHEET DA PEGA

Fácil de usar, seguro e disponível em vários canais

O Pega Co-Browse é a maneira mais rápida de ajudar os clientes com dificuldades em interações de autoatendimento. A ferramenta dá aos agentes de atendimento ao cliente a capacidade de visualizar de maneira segura a página Web do cliente com apenas um clique. Com o Pega Co-Browse, os clientes obtêm a assistência necessária sem precisar instalar nem baixar plug-ins de terceiros. As empresas podem integrar o recurso de navegação em conjunto aos seus sites com um simples código.

O Pega Co-Browse funciona em qualquer dispositivo móvel e navegador da Web, o que simplifica a implementação e elimina dores de cabeça com relação a incompatibilidades técnicas. Além disso, é altamente seguro, não exige download de software e é adequado para a maioria das organizações que privilegiam a segurança e o cliente.

Com o Pega Co-Browse, as organizações podem:

- **Aprimorar a experiência do cliente com apenas um clique:**
Forneça uma experiência de serviço altamente satisfatória e poderosa ao guiar os clientes por meio de interações de autoatendimento complexas — sem necessidade de downloads nem instalações.
- **Melhorar o índice de resolução no primeiro contato:**
Ensine aos clientes como usar as interfaces de autoatendimento para que não precisem ligar novamente para tratar do mesmo problema.
- **Aumentar a produtividade dos funcionários:**
Ao orientar visualmente o cliente pelo site, você reduz a necessidade de descrições verbais e diminui o tempo médio de atendimento.
- **Colaborar de forma segura com os clientes em qualquer momento e lugar:**
A solução Co-Browse foi desenvolvida para atender aos padrões de segurança rigorosos adotados pelas empresas da Fortune 100, o que garante adequação às exigências de privacidade e proteção dos seus clientes para navegação em conjunto.

DESAFIO

Se um cliente está com dificuldades de navegação no seu site, pode ser difícil diagnosticar e resolver o problema por telefone sem ver o que ele vê. Muitas vezes, os agentes passam tempo demais explicando verbalmente as informações dos produtos e como resolver problemas. Os agentes precisam de uma maneira fácil de guiar visualmente os clientes por cada interação de autoatendimento Web.

SOLUÇÃO

O Pega Co-Browse permite que os usuários vejam em conjunto as mesmas páginas Web ao oferecer colaboração ao vivo e fácil a clientes móveis e online. Com esse aplicativo, seus agentes podem ajudar os clientes em tempo real por ver a mesma tela que eles em um site e guiá-los até a conclusão do processo independentemente do dispositivo ou da plataforma usada. Os clientes obtêm a assistência necessária com apenas um clique, sem necessidade de downloads nem instalações.

Interação simplificada com os seus clientes

- Não exige preocupação com downloads, instalações e plug-ins.
- Basta a equipe Web etiquetar as páginas do site da organização com uma linha de JavaScript que o Pega Co-Browse já estará pronto para uso com o site etiquetado.
- Os clientes compartilham sua página Web com apenas um clique. Os agentes podem visualizar a atividade do site do cliente na tela, como se estivessem fisicamente com o cliente.
- Os agentes podem apontar facilmente para locais no site realçando sinais visuais para guiar os clientes a encontrar o que buscam.

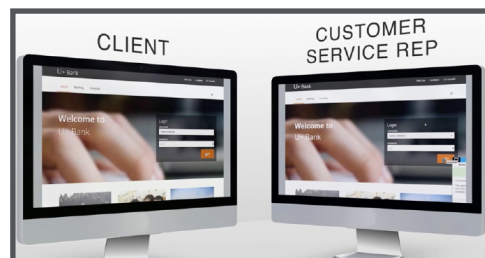
Privado e seguro

- Ao contrário do compartilhamento de tela, os agentes só veem a página Web do cliente. Outras guias abertas no navegador e aplicativos do computador não são acessíveis.
- O mascaramento de campos permite que as organizações ocultem dados privados do cliente, como informação de conta ou endereço, para que esses dados só estejam visíveis pelo cliente e não pelos agentes.
- Otimizado para atender a padrões de segurança da indústria. O Pega Co-Browse criptografa todos os dados que trafegam pela Internet pública com o protocolo de criptografia SSL/TLS 256-bit padrão da indústria. O aplicativo nunca armazena conteúdo HTML de sites Web em bancos de dados nem em arquivos de log.

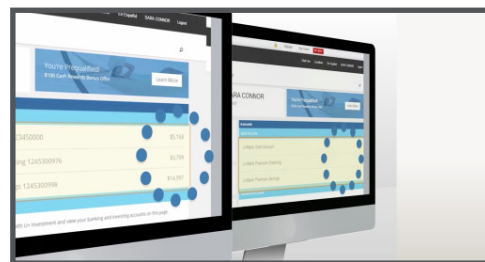
Disponível em vários canais

- Pode ser usado em Macs, PCs, iPhones, iPads e dispositivos Android.
- Disponível para SaaS multilocatário e no local.
- Permite a integração com o Pega Chat ou com a sua plataforma de bate-papo.
- Funciona em todos os principais sistemas operacionais e navegadores, como Internet Explorer, Firefox, Safari e Chrome.

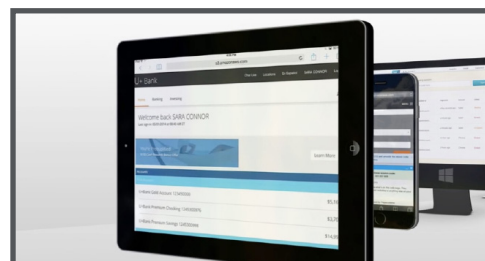
1

**Fácil de usar**

2

**Privado e seguro**

3

**Disponível em várias plataformas**