



# Pharos

**A revolução na comunicação com seus clientes internos e externos.**

## **Solução para atendimento a clientes e uso de base de conhecimento.**

Empresas buscam preservar o conhecimento de seus processos e regras de negócio para minimizar a incidência de erros, evitar retrabalho, capacitar colaboradores, comunicar-se de forma consistente com o mercado e atender rapidamente às demandas de seus clientes.

Com o advento da internet e o acesso democrático ao e-mail, as empresas precisam de agilidade e eficiência para responder corretamente, sempre de forma profissional e harmônica, a todas as questões, por todos os meios que cheguem a ela.



O Pharos veio suprir esta necessidade. Ele permite que a empresa registre qualquer conhecimento que seja relevante para atender os seus diferentes desafios, de uma forma natural e eficaz. Mais ainda, que este registro seja passível de ser atualizado a todo momento, e que possa ser recuperado sem dificuldade. Que seja acessado através de atendimento por Call Centers ou SACs, mas que também possa ser usado diretamente na internet ou associado a algum aplicativo.

Processos, produtos e serviços, são entidades vivas e precisam de uma forma ágil, fácil e intuitiva para manter a informação sempre atualizada e disponível. É isso que o Pharos faz.

O mais impressionante no Pharos é a sua simplicidade. Ele foi construído para ser usado por pessoas que estão acostumadas a navegar na internet. As informações fluem dentro de histórias que correspondem às diferentes bases de conhecimento. O próprio usuário responsável pela informação pode atualizar o conteúdo. O importante é que a informação a ser passada estará concentrada em um único lugar, sem duplicidade e inconsistência.

*Solução de Comunicação*



## Quem precisa do Pharos?

### **Atendimento a clientes em SACs e Call Centers**

Empresas que se comunicam diretamente com clientes através de SACs e Call Centers, seja de forma ativa ou passiva.

### **Atendimento a e-mails**

Empresas que recebem volume significativo de e-mails e que precisam responder rapidamente com informações coerentes e adequadas a cada situação.

### **Disponibilidade de informações sobre produtos e serviços**

Empresas que precisam difundir seus catálogos de produtos e serviços entre seus colaboradores para que sejam passadas informações precisas e atualizadas.

### **Documentação de aplicativos**

Empresas que precisam documentar seus aplicativos de software, de forma dinâmica, evitando a obsolescência desta documentação.

### **Documentação de melhores práticas**

Empresas que desejam documentar suas práticas para facilitar a capacitação de novos colaboradores e solucionar dúvidas em processos de trabalho, evitando retrabalho e atividades criadas sem a concordância da administração.

### **Gestão de conhecimento sobre processos e produtos**

Empresas que precisam registrar ocorrências e incidentes nos seus diferentes processos para que a informação possa agilizar a solução de casos semelhantes no futuro.

**O Pharos possibilita acessar as diferentes bases de dados da empresa, trazendo informações que sejam relevantes para a aplicação desejada.**

**Permite integrar ao software SOL quando a aplicação requer a abertura de demandas para serem atendidas por outras áreas da empresa, em ambiente de workflow.**