



**RIDUCI IL VOLUME DELLE CHIAMATE DI CLIENTI E DIPENDENTI:** riduci il numero di chiamate fino al 30% con risposte guidate alle domande, ai problemi o alle richieste di servizio più comuni.

**ACCELERI I TEMPI DI ONBOARDING E DI FORMAZIONE:** riduci la formazione dei dipendenti fino al 50% con l'apprendimento guidato su nuovi processi e ruoli lavorativi.

**MIGLIORA LA PRODUTTIVITÀ E I PRINCIPALI METRICHE DEL SERVIZIO CLIENTI:** migliora il First Contact Resolution (FCR), l'Average Handle Time (AHT) e il Quality of Service (QoS) fornendo istruzioni dettagliate per processi complessi.

**AUMENTA LA TUA QUALITÀ DI SERVIZIO E LA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI:** Fornisci accesso in tempo reale 24 ore su 24, 7 giorni su 7 a informazioni, risposte e servizi con accesso omnicanale al supporto.

Nel mondo della trasformazione digitale, la conoscenza è un asset aziendale strategico. La conoscenza è la raccolta e la documentazione di competenze, processi, esperienze, capacità e intuizioni di esperti che create collettivamente e su cui fate affidamento per operazioni aziendali efficienti. In quanto risorsa strategica condivisa, la conoscenza ti aiuta a trasformare la fornitura di servizi e prodotti per clienti e dipendenti. La tecnologia di self-help sta consentendo a numerose aziende di fornire un approccio moderno al self-service basato sulla conoscenza.

## FORNISCI LE RISPOSTE DI CUI I DIPENDENTI E I CLIENTI HANNO BISOGNO CON KNOWLEDGE FLOW INTELLIGENTI

EasyVista Self Help è una potente piattaforma self-service che consente di creare, fornire e misurare facilmente knowledge flow guidati che consentono a dipendenti, clienti e personale di ottenere facilmente le risposte di cui hanno bisogno, senza contattare il service desk o il servizio clienti. Andando oltre i tradizionali articoli della knowledge base, EasyVista Self Help consente di creare un'esperienza di conoscenza interattiva, dinamica e contestualizzata alle esigenze di un determinato utente. I knowledge flow consentono agli utenti di interagire con la conoscenza nello stesso modo in cui interagirebbero con un essere umano (con un approccio conversazionale), offrendo un'esperienza più coinvolgente per l'utente.



# UN INGREDIENTE CHIAVE PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE

Le organizzazioni devono adottare una strategia incentrata sulla conoscenza di tipo consumer per supportare una solida strategia self-service e potenziare i vantaggi futuri dell'intelligenza artificiale. EasyVista Self Help ti consente di accelerare la trasformazione digitale all'interno della tua organizzazione implementando un'efficace strategia di auto-aiuto su una piattaforma tecnologica moderna per qualsiasi persona.

Per migliorare la condivisione della conoscenza e delle procedure guidate, i sistemi di knowledge management devono essere sviluppati su risorse di conoscenza multimediali riutilizzabili raggruppate in esperienze di conoscenza collettive che possano essere facilmente comprese e sfruttate dagli esperti in materia all'interno dell'organizzazione. EasyVista Self Help consente di creare esperienze di conoscenza guidate che sono contestualmente consapevoli dell'utente/situazione, possono interagire perfettamente con gli utenti, identificare la migliore azione successiva e possono utilizzare l'automazione per migliorare la produttività. Questo approccio innovativo alla creazione e distribuzione della conoscenza in un ambiente omnicanale migliora il coinvolgimento degli utenti in tutta l'azienda.



## SELF HELP PER I DIPENDENTI E CLIENTI

Riduci drasticamente i ticket di livello 1 con risposte guidate consentendo ai tuoi utenti di risolvere i propri problemi con knowledge low interattivi forniti, dove e quando ne hanno bisogno.



## SELF HELP PER GLI AGENTI E TECNICI

Migliora la produttività del personale garantendo risultati coerenti fornendo loro procedure di supporto guidate, che consentono loro di risolvere sia problemi ricorrenti che problemi più avanzati.

## RACCOGLI E PUBBLICA FACILMENTE CONOSCENZA E PROCESSI AZIENDALI

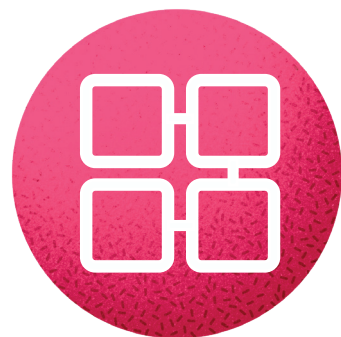


Inizia il tuo progetto EasyVista Self Help importando facilmente documenti per accelerare la creazione e la distribuzione della conoscenza. La funzionalità Quickstart consente agli esperti in materia di acquisire documenti di conoscenza esistenti trasformando automaticamente documenti Word ed Excel formattati in procedure di conoscenza guidate e domande frequenti.

Crea domande e risposte e alberi della conoscenza avanzati che guidano i clienti passo dopo passo con rich text, video, immagini e altri contenuti multimediali per un'esperienza di supporto coinvolgente che consente agli utenti di risolvere problemi e avanzare richieste autonomamente.

## CREA KNOWLEDGE FLOW DINAMICI

Uno studio senza codice permette agli esperti aziendali di progettare knowledge flow interattivi che consentono a dipendenti e clienti di interagire con la conoscenza in modo più naturale e logico. I knowledge flow possono contenere video, immagini, testo formattato e integrazioni con altri sistemi per migliorare l'esperienza digitale.



## FORNISCI CONOSCENZA OVUNQUE CON AGENTI VIRTUALI E SELF-SERVICE

Gli utenti sono mobili e hanno un forte interesse per l'accesso omnicanale alla conoscenza. I knowledge flow di EasyVista Self Help sono accessibili da molti canali, tra cui applicazioni web reattive, portali self-service, piattaforme di messaggistica, applicazioni aziendali (CRM, ITSM) e tramite agenti virtuali dotati della nostra tecnologia Service Bots.

## MISURA IL SUCCESSO DELLA TUA CONOSCENZA

Ottieni analisi avanzate aggregando statistiche sull'utilizzo e feedback degli utenti finali per ottimizzare i flussi di conoscenza, garantire l'accuratezza della conoscenza ed implementare pratiche di miglioramento continuo.



## PRODOTTI

### EV Service Manager

Semplifica e accelera radicalmente la creazione, l'implementazione e il supporto dei servizi con la nostra piattaforma di gestione dei servizi adattabile, potente e intelligente.

### EV Self Help

Riduci drasticamente le richieste dei clienti e dei dipendenti e aumenta la soddisfazione degli utenti consentendo agli utenti di risolvere i propri problemi con la nostra piattaforma di conoscenza intelligente.

## INFORMAZIONI SU EASYVISTA

EasyVista è un fornitore di software globale di soluzioni intelligenti per la gestione dei servizi aziendali, il supporto remoto e le tecnologie di auto-riparazione. Sfruttando la potenza di ITSM, auto-aiuto, intelligenza artificiale, gestione dei sistemi in background e automazione dei processi IT, EasyVista consente alle aziende di adottare facilmente un approccio incentrato sul cliente, proattivo e predittivo per la fornitura di servizi e supporto. Oggi, EasyVista aiuta oltre 3.000 aziende in tutto il mondo ad accelerare la trasformazione digitale, consentendo ai leader di migliorare la produttività dei dipendenti, ridurre i costi operativi e aumentare la soddisfazione dei dipendenti e dei clienti nei servizi finanziari, nella sanità, nell'istruzione, nella produzione e in altri settori.

# EASYVISTA®

© 2023 EASYVISTA. TUTTI I DIRITTI RISERVATI

