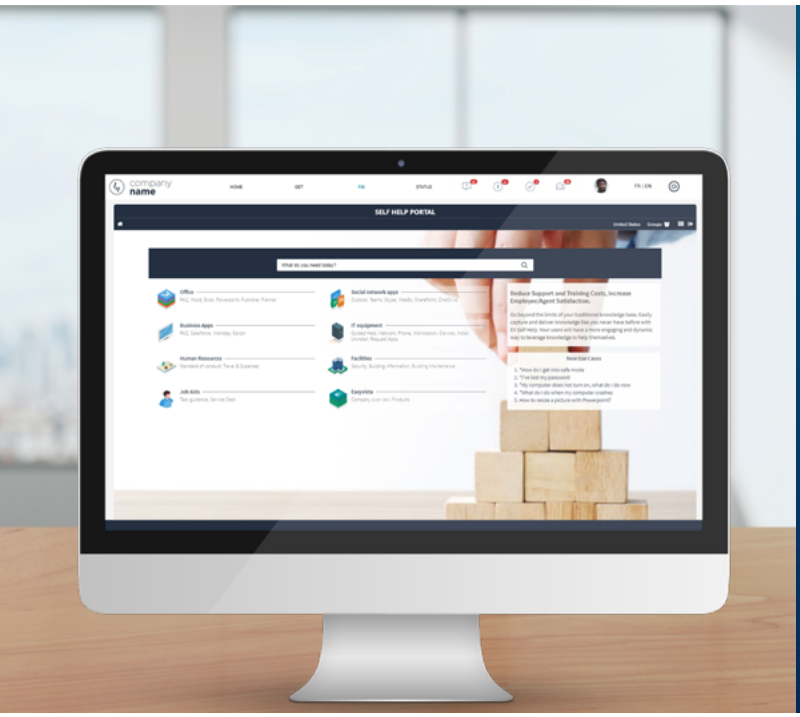
EASYVISTA™
MAKE IT EASY



EV Self Help for Customer Support

Riduzione del volume dei casi del call center – deviare fino al 30% dei casi con risposte guidate alle domande più comuni e problemi a basso valore aggiunto.

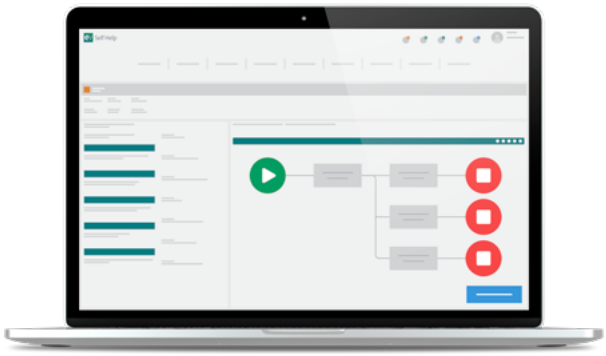
Accelerare l'assistenza clienti Onboarding e produttività degli agenti – abbreviare del 50% i tempi di formazione degli agenti e aumentare l'efficienza degli agenti con apprendimento guidato e automazione intelligente.

Aumenta la qualità della soddisfazione del servizio clienti –Fornisci accesso 24/7 in tempo reale a informazioni, risposte e servizi con accesso omnicanale al supporto.

Le organizzazioni di assistenza clienti e supporto, come i call center, sono fondamentali per il successo della fidelizzazione dei clienti. Senza un servizio clienti e assistenza personalizzati e senza sforzo, è impossibile fornire un'esperienza cliente eccezionale. Questo è il motivo per cui è fondamentale supportare le esigenze dei clienti prima e dopo l'acquisto di un prodotto o servizio e una strategia di conoscenza ben ponderata è essenziale per fornire i migliori impegni possibili con agenti e clienti.

PER FORNIRE LE RISPOSTE AI CLIENTI E GLI AGENTI DEL CALL CENTER HANNO BISOGNO DI FLUSSI DI CONOSCENZA INTELLIGENTI

EasyVista Self Help è una potente piattaforma self-service che consente di creare, fornire e misurare facilmente flussi di conoscenza guidata che consentono ai clienti e al personale di ottenere facilmente le risposte di cui hanno bisogno, senza contattare il call center o il servizio clienti.



Andando oltre gli articoli della knowledge base tradizionale, Self Help ti consente di creare un'esperienza di conoscenza interattiva che è dinamica e contestualizzata alle esigenze di un determinato utente. I flussi di conoscenza consentono agli utenti di interagire con la conoscenza nello stesso modo in cui interagirebbero con un essere umano - con un approccio conversazionale - consentendo un'esperienza più coinvolgente per l'utente.

© 2021 EASYVISTA. ALL RIGHTS RESERVED

CHI PUO' OTTENERE BENEFICI DA EV SELF HELP?

ASSISTENZA PER I CLIENTI

Riduci drasticamente le chiamate in entrata con risposte guidate dando ai tuoi clienti la possibilità di risolvere i propri problemi e di trovare le risposte alle domande con flussi di conoscenza interattivi forniti dove e quando ne hanno bisogno.

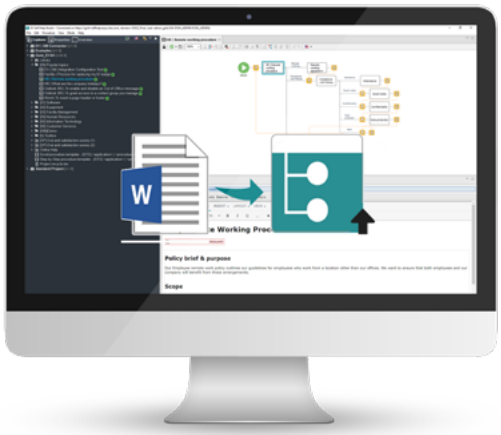
ASSISTENZA PER GLI AGENTI DEL SERVIZIO CLIENTI

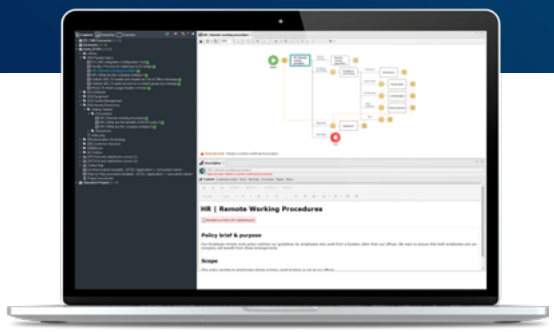
Migliora la produttività del personale garantendo risultati coerenti fornendo gli agenti procedure di supporto guidato che consentano loro di qualificarsi e risolvere sia casi ricorrenti che altro problemi avanzati.

RACCOGLIERE FACILMENTE E PUBBLICARE LA **CONOSCENZA PER I CLIENTI**

Inizia il tuo progetto di auto-aiuto importando facilmente documenti della conoscenza per accelerare la creazione della knowledge base. La funzione di avvio rapido consente ai gestori della conoscenza di acquisire documenti della conoscenza esistenti trasformando automaticamente i documenti Word formattati in un flusso di conoscenza guidato pronto per essere pubblicato ed eseguito.

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





CREA SUPPORTO GUIDATO PER AGENTI CON **FLUSSI DI CONOSCENZE DINAMICHE**

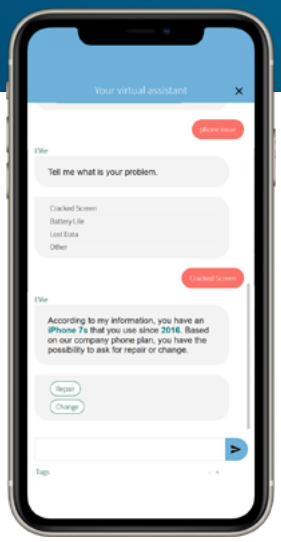
Fornire un facile accesso alle conoscenze all'interno del CRM o di altre piattaforme utilizzate per interagire con i clienti.

Uno studio senza codice consente agli esperti di business di progettare flussi di conoscenza interattivi che consentono agli agenti di interagire con la conoscenza in modo più naturale e logico. Le migliori pratiche, i passaggi di risoluzione, le risposte alle domande più comuni e i processi standard possono essere facilmente catturati nei flussi di lavoro della conoscenza che guidano i nuovi agenti attraverso la risoluzione dei problemi, migliorando la produttività e riducendo i tempi di onboarding.

© 2021 EASYVISTA. ALL RIGHTS RESERVED

FORNIRE TUTTI CON

ESPERIENZE DI SUPPORTO OMNICHANNEL



Aiuta i clienti e gli agenti a trovare ciò di cui hanno bisogno, indipendentemente da dove si trovino, da siti Web, portali, applicazioni aziendali o piattaforme di messaggistica. Puoi offrire esperienze trasversali a tutti attraverso chatbot e agenti di supporto virtuale basati sulla conoscenza e sul nostro motore NLP (Natural Language Processing) integrato.

I flussi di conoscenza di Autoaiuto sono accessibili da molti canali tramite agenti virtuali con la nostra tecnologia Service Bots.

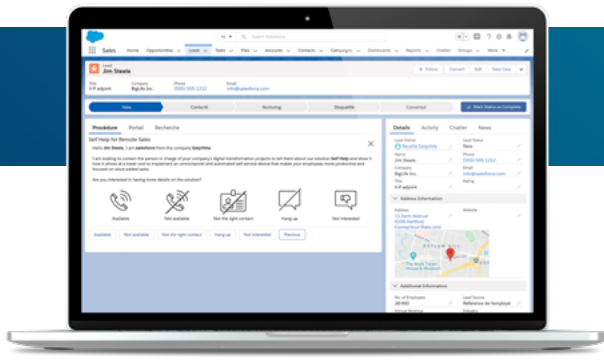
MISURA IL SUCCESSO

DELLA TUA CONOSCENZA

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

IFUNZIONI DI INTEGRAZIONE

PER IL PROCESSO DI AUTOMAZIONE



Integrazione semplice con applicazioni di terze parti come Salesforce, EasyVista Service Manager e molti altri con il connettore premium per Microsoft Power Automate, in precedenza Microsoft Flow per offrire un'esperienza contestualizzata a clienti e agenti.

A PROPOSITO DI EASYVISTA

EasyVista è un fornitore di servizi globali di soluzioni intelligenti per la IT Service Management (ITSM), Enterprise Service Management (ESM), il supporto remoto, l'osservabilità e le tecnologie di self-healing. Sfruttando la potenza di ITSM, Self-Help, AI, gestione dei sistemi in background, monitoraggio e automazione dei processi IT, EasyVista consente alle aziende di adottare facilmente un approccio orientato al cliente, proattivo e predittivo per la fornitura di servizi e assistenza. Oggi, EasyVista sostiene oltre 3.000 imprese in tutto il mondo al fine di accelerare la trasformazione digitale, consentendo ai dirigenti di migliorare la produttività dei dipendenti, ridurre i costi operativi e aumentare la soddisfazione di dipendenti e clienti nei servizi finanziari, sanitari, di istruzione, di produzione e in altri settori.

Per saperne di più: www.easyvista.com/it

© 2021 EASYVISTA. ALL RIGHTS RESERVED

EASYVISTA™