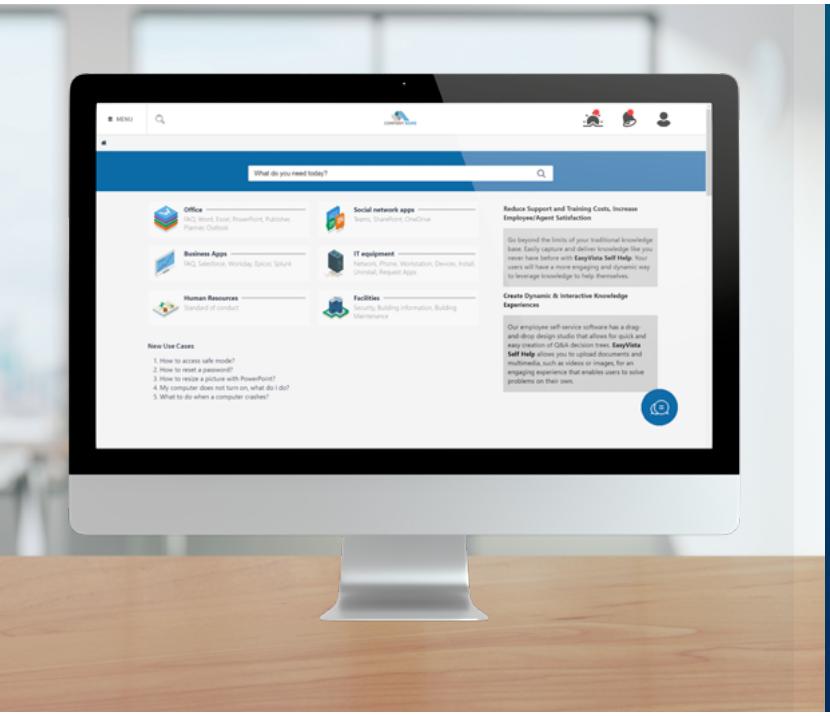
EASYVISTA™

MAKE IT EASY



EV Self Help

Riduce il volume delle chiamate dei clienti e degli impiegati – riduce fino al 30% delle chiamate per domande, problemi e richieste più comuni.

Velocizza i tempi di onboarding e di apprendimento – Abbrevia i tempi di apprendimento dei dipendenti del 50% con un insegnamento guidato sui nuovi processi e sui ruoli in azienda.

Riduce i tempi di Average Processing e migliora il tempo di risoluzione – migliora la produttività dei dipendenti del 20% con un lavoro guidato per completare processi lavorativi complessi.

Aumenta la qualità del servizio e la Customer Satisfaction – offre l'accesso alle informazioni, alle risposte e ai servizi in tempo reale, con un'assistenza omnichannel.

Nel mondo della trasformazione digitale, la knowledge è un asset strategico di business. La knowledge è la raccolta e la documentazione di skills, processi, esperienze, capacità ed approfondimenti che puoi creare e utilizzare per operazioni di business. Come una risorsa strategica condivisa da più utenti, la knowledge ti aiuterà a trasformare il servizio e il prodotto per i clienti e i dipendenti. La tecnologia Self-Help sta aiutando numerose aziende nel fornire un approccio moderno di self-service basato sulla knowledge experience.

FORNISCE LE RISPOSTE DI CUI HANNO BISOGNO I DIPENDENTI E I CLIENTI CON UNA KNOWLEDGE FLOW INTELLIGENTE

EasyVista Self Help è una piattaforma self-service che ti permette di creare, offrire e misurare facilmente la Knowledge Flow guidata che consente ai dipendenti, ai clienti e allo staff di ottenere le risposte di cui hanno bisogno, senza contattare il service desk o il customer service. Andando oltre gli strumenti della Knowledge Base tradizionale, Self Help ti permette di creare una knowledge interattiva che è dinamica e adeguata ai bisogni dell'utente.

© 2021 EASYVISTA. ALL RIGHTS RESERVED

ACQUISISCI E CONDIVIDI FACILMENTE LA **KNOWLEDGE E I PROCESSI DI BUSINESS**

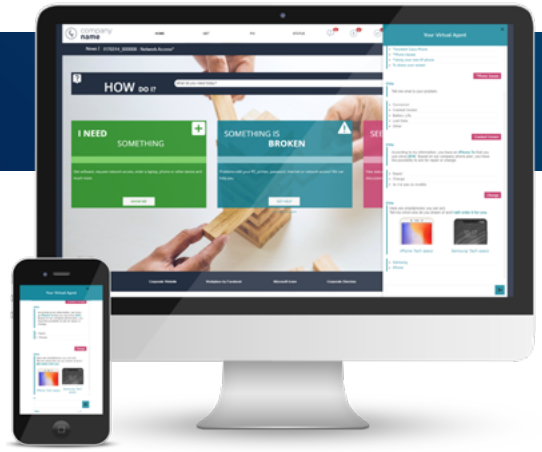
Inizia il tuo progetto Self-Help importando documentazione per accelerare la creazione della Knowledge Base.

La funzione di avvio rapido consente ai gestori della knowledge di acquisire documenti esistenti attraverso una trasformazione automatica di documenti Word formattati in Knowledge Flow guidata, pronta per essere pubblicata ed avviata. Le knowledge flows possono essere facilmente modificate e aggiornate in Self-Help.

CREA DINAMICI **WORKING FLOWS**

Uno studio senza codice permette a esperti di business di creare knowledge interattiva che consente agli impiegati e ai clienti di interagire con essa in un modo più naturale e logico.

La Knowledge Flow può includere video, immagini, testo formattato e integrazioni con altri sistemi che migliorano la Digital Experience.



DIFFONDI LA KNOWLEDGE OVUNQUE CON **ASSISTENTI VIRTUALI E SELF-SERVICE**

Gli utenti sono mobili e hanno una forte propensione per l'accesso omnichannel alla knowledge.

La Knowledge Flow di Self-Help è accessibile in diversi canali incluse le app web, il self-service, i portali, piattaforme di messaggistica, app di business (CRM, ITSM) e attraverso assistenti virtuali con la nostra tecnologia Service Bot.

MISURA IL SUCCESSO **DELLA TUA KNOWLEDGE**

Ottieni analisi avanzate e incorpora statistiche di utilizzo e feedbacks degli utenti finali ottimizzando le knowledge flows, assicurando la precisione della knowledge e implementando un continuo miglioramento.

© 2021 EASYVISTA. ALL RIGHTS RESERVED

UN INGREDIENTE CHIAVE PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE

Le aziende devono adottare una strategia focalizzata su una knowledge adatta al cliente per supportare una strategia self-service e rafforzare i vantaggi futuri dell'Intelligenza Artificiale (AI). Self-Help ti permette di accelerare la trasformazione digitale nella tua azienda, implementando una strategia efficace di self-service in una piattaforma tecnologica e moderna per ogni persona.

Per permettere una condivisione e un processo migliori, i sistemi di gestione della knowledge devono essere costruiti su degli asset multimediali riutilizzabili e raggruppati in knowledge experiences. Questi sono basati sulla logica della knowledge e suddivisi per esperti di settore all'interno dell'azienda.

Self Help fornisce il software necessario per creare knowledge experiences che sono adeguate al contesto, fornisce risposte guidate, interagisce con gli utenti e può intervenire. Questo approccio interattivo di creare e distribuire knowledge ovunque migliora l'engagement all'interno all'azienda.

SELF HELP PER I DIPENDENTI E I CLIENTI

Riduce notevolmente i ticket di primo livello con risposte guidate, consente agli utenti di risolvere i loro problemi grazie a una knowledge flow interattiva quando ne hanno bisogno

SELF HELP PER OPERATORI E TECNICI

Migliora la produttività dello staff assicurando risultati coerenti, fornendo procedure di supporto guidato e permettendogli di risolvere sia i problemi ricorrenti che i problemi più importanti.

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.

SCOPRI DI PIU' SUL NOSTRO SITO: www.easyvista.com/it

© 2021 EASYVISTA. ALL RIGHTS RESERVED

EASYVISTA™

© 2021 EASYVISTA. ALL RIGHTS RESERVED