

Public Sector Digital Services

Raggiungi gli obiettivi in termini di prestazioni per l'esperienza clienti

I governi di tutto il mondo stanno lavorando duramente per tenere il passo con la domanda creata dalla recessione economica, dalla pandemia globale e dalle conseguenti interruzioni del nostro stile di vita. La crescente necessità di servizi ha creato ulteriore stress per i dipartimenti che erano già alle prese con carenze di produttività e di esperienza clienti rispetto al settore privato. Inoltre, le amministrazioni pubbliche stanno passando al lavoro ibrido per competere per i talenti.

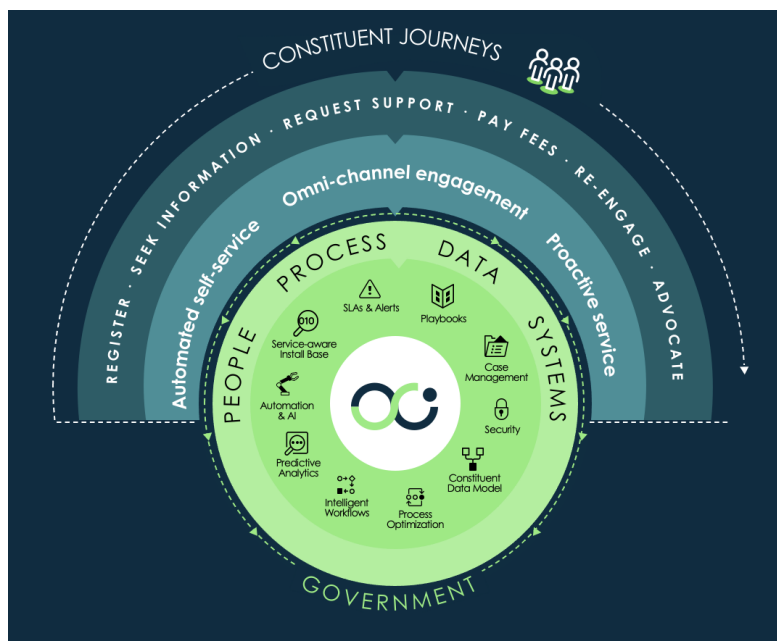
Le esperienze del cliente sono limitate da una tecnologia obsoleta, da confini tecnici e procedurali tra le agenzie e da viaggi delle persone basati su carta. I dipendenti si affannano in processi sequenziali a più fasi che ritardano i risultati

I framework di misurazione dell'esperienza clienti introdotti per il settore pubblico hanno stabilito con forza una priorità legata al miglioramento olistico del modo in cui vengono erogati i servizi governativi

Unifica dipendenti, processi e sistemi governativi su un'unica piattaforma digitale

ServiceNow accelera la trasformazione digitale, migliorando le esperienze e l'efficienza, con un modello di dati unificato, workflow low-code ed esperienze personalizzate per la pubblica amministrazione.

- Incontra i clienti dove si trovano, tramite dispositivi mobili o connessi, e-mail, telefono o chioschi
- Fornisci opzioni di self-service e self-service assistito, grazie all'intelligenza artificiale
- Responsabilizza i dipendenti pubblici con l'assegnazione anticipata del lavoro, spazi di lavoro contestuali, compiti strutturati e gestione delle conoscenze
- Aumenta la trasparenza per tutti i soggetti della catena di fornitura servizio



Benefici

Esperienze di livello consumer

Rendi più facile per le persone, le organizzazioni e le aziende ottenere i servizi di cui hanno bisogno attraverso esperienze digital-first.

Accessibilità da qualsiasi luogo

Servi il settore pubblico al di fuori delle mura e degli orari di lavoro del governo.

Consegna accelerata di servizi e informazioni essenziali

Crea un unico flusso di lavoro tra governi, agenzie e funzioni, in modo da ridurre al minimo i tempi di ciclo e massimizzare l'automazione, end-to-end.

Efficienza e fiducia

Aumenta le prestazioni restando dentro al budget; reindirizza le risorse verso le missioni di maggior valore e consenti la fornitura servizio da una (sotto)agenzia all'altra.

Servizio di anticipazione

Otteni una visione end-to-end di ogni viaggio, consentendo interazioni maggiormente proattive, nel rispetto delle norme sulla privacy.

Sfrutta il potere del governo per servire le persone

Le amministrazioni stanno ripensando il modo in cui i servizi vengono offerti e forniti al pubblico, cercando di ottenere maggiore disponibilità, accessibilità, equità, trasparenza e velocità.

I servizi essenziali, come la richiesta di benefit di invalidità, la richiesta di patenti di guida e licenze commerciali e altro ancora, non richiedono necessariamente lunghi viaggi presso le sedi governative per presentare le pratiche. I metodi obsoleti di interagire con la pubblica amministrazione creano interazioni difficili e insoddisfacenti, soprattutto se si pensa che i cittadini possono godere di esperienze digitali intuitive da parte di leader come Amazon e Netflix.

ServiceNow trasforma il modo in cui il lavoro scorre all'interno dell'organizzazione, abbattendo i silo e offrendo ai dipendenti la possibilità di lavorare in spazi intuitivi e processi automatizzati. L'esperienza totale (TX) migliora in quanto il livello di coinvolgimento digitale è supportato da un tessuto di dati e workflow che strutturano e semplificano il lavoro per tutti coloro che fanno parte della catena di fornitura servizio. E il pubblico ottiene ciò di cui ha bisogno, più velocemente

Alimenta l'innovazione orientata alla missione

Le agenzie possono andare oltre i tipi di casi governativi confezionati, sfruttando il modello di dati governativi per creare i propri workflow con strumenti a basso codice. Gli sviluppatori non IT possono modificare agilmente gli attributi o configurare le regole aziendali per soddisfare esigenze specifiche.

Supporta il lavoro ibrido

Avere a disposizione strumenti migliori per il lavoro e la possibilità di lavorare da qualsiasi luogo è una combinazione imbattibile per i dipendenti pubblici. ServiceNow gode delle funzionalità necessarie per il settore pubblico al fine di garantire la sicurezza dei dati in un ambiente di servizi cloud, e vanta inoltre 'interfaccia utente Next Experience, che offre informazioni e risorse personalizzate e contestualizzate le quali consentono di ridurre i clic.

La città di Santa Monica lavora con ServiceNow

50%

Miglioramento NPS dopo l'implementazione di ServiceNow

90%

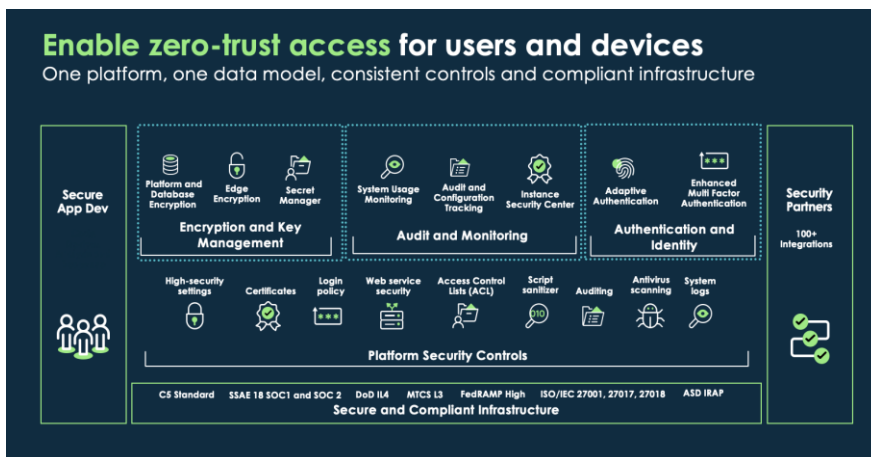
di nuove richieste originate da canali digitali

3.400

ore lavorative risparmiate al mese

“ServiceNow può digitalizzare i processi e i workflow e soddisfare le richieste. Non c'è nessun'altra piattaforma che possa fare anche solo la metà di quello che fa ServiceNow”

– Joseph Cevetello, CIO, Città di Santa Monica



Funzionalità core

Modello di dati governativi:

include le relazioni tra i governi e gli individui (famiglie) e i dipendenti delle imprese, nonché le relazioni di fornitura di servizi tra agenzie.

Service Catalog: espone l'insieme dei servizi disponibili, in modo che possano essere attivati direttamente da un portale. Consente di introdurre rapidamente nuovi servizi.

Tipo di caso governativo:

fa riferimento al modello di dati governativi e può essere esteso per soddisfare esigenze specifiche.

Portale dei servizi governativi:

consente di effettuare richieste da un catalogo di servizi, sfruttando i canali digitali e l'agente virtuale, con visibilità sullo stato di avanzamento delle richieste.

Omni-Channel: supporta i clienti tramite web, telefono, chat, e-mail, social media e di persona.

Messaggistica: espande il servizio omni-channel coinvolgendo i clienti attraverso i loro canali di messaggistica preferiti.

Walk-up Experience per Customer Service:

offre un'efficiente esperienza di assistenza di persona.

Playbook: gestisce i flussi di casi tra i team digitalizzando e automatizzando i processi del servizio.

Agent Workspace: migliora la produttività degli agenti con una risoluzione guidata in un singolo riquadro con effetto cristallo.

Knowledge Management: offre accesso immediato agli articoli Knowledge Base pertinenti per clienti e agenti.

Communities: connette i clienti (o dipendenti) con i colleghi per trovare risposte e risolvere problemi.

Workflow visivo e Automazione (Low-code): automatizzano i processi di servizio, le attività e le assegnazioni con Flow Designer, Integration Hub e Automation Engine.

Spazio di lavoro configurabile: è lo spazio da cui i dipendenti gestiscono i profili, inoltre creano e assistono i casi di servizio con un supporto contestuale in una semplice interfaccia utente.

Performance Analytics: sblocca dati utili per anticipare i trend, stabilire le priorità e migliorare i servizi.

Automazione e Predictive Intelligence:

utilizza il machine learning per instradare i problemi, consigliare soluzioni, identificare le lacune di conoscenza e fornire decisioni guidate con raccomandazioni contestuali.

Assegnazione dei compiti:

assegna automaticamente il lavoro in base a criteri o affinità; assegna i compiti ad altri reparti utilizzando schede di lavoro visive.

Sondaggi e Dashboards:

misurano l'assistenza vocale dei clienti per generare report e dashboard on demand.

Service Mapping: identifica i sistemi IT che supportano ciascun workflow, in modo da attivare notifiche automatiche in caso di interruzione del servizio o manutenzione del sistema.

“

Entro il 2022, la metà di tutti gli indicatori chiave di prestazione dell'amministrazione digitale includeranno un parametro relativo all'esperienza del cliente/cittadino per garantire servizi incentrati sui cittadini.

- Gartner

servicenow

© 2022 ServiceNow, Inc. Tutti i diritti riservati. ServiceNow, il logo di ServiceNow, Now, Now Platform e altri simboli di ServiceNow sono marchi e/o marchi registrati di ServiceNow Inc. negli Stati Uniti e/o in altri Paesi. Altri nomi di società e prodotti e loghi potrebbero essere marchi delle rispettive società a cui sono associati.
SN_DataSheet_Public Sector Digital Services_052022

servicenow.com/it/