

Self-service in ServiceNow Customer Service Management

La sfida

La clientela è abituata ad andare online quando ha bisogno di assistenza. Quello che trova spesso rischia di aumentare la sua frustrazione.

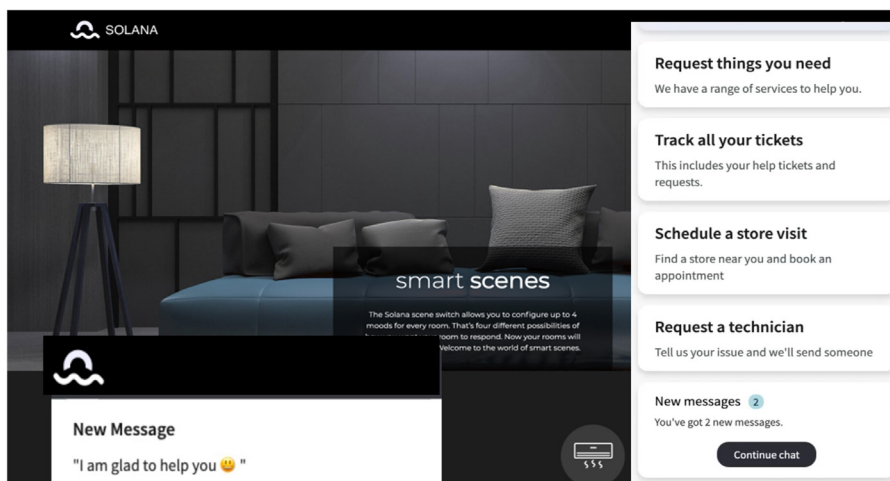
La clientela non parte sempre dallo stesso punto per trovare le risposte, ma si serve di soluzioni distribuite in più sedi: un piccolo passo avanti rispetto alla semplice offerta di FAQ, che però non è sufficiente. Non essendoci personalizzazione, è necessario esaminare molte informazioni non correlate alla ricerca di risposte. Se sono disponibili più canali self-service, non sulla stessa piattaforma, la condivisione e la manutenzione delle soluzioni tra i vari canali aumenta l'onere per chi cerca risposte e per l'azienda che cerca di mantenere soluzioni aggiornate.

La soluzione ServiceNow

ServiceNow® Customer Service Management offre un'opzione di self-service flessibile, accessibile in qualsiasi momento e ovunque, in diversi modi:

Service Portal: si può salvare il profilo cliente, inclusi prodotti e servizi in uso, per personalizzare l'esperienza self-service su tutti i canali. I nuovi casi possono essere aperti online, lo stato del caso esistente può essere controllato e aggiornato ed è possibile rivedere i casi precedenti. Service Portal può anche fungere da punto di partenza per tutte le altre opzioni del self-service, come Knowledge Management, le conversazioni con chatbot e così via.

Engagement Messenger: Engagement Messenger estende senza problemi l'esperienza del self-service ServiceNow ai portali Web e mobili di terzi, fornendo un'esperienza contestualizzata per l'accesso ai servizi. Il supporto clienti può essere integrato tramite configurazione no-code o low-code. Virtual Agent o AI Search possono essere utilizzati per trovare risposte, gestire casi, pianificare appuntamenti e inviare richieste utilizzando Service Catalog. Inoltre, possono connettersi con agenti dal vivo in tempo reale o in modo asincrono tramite messaggistica e chat.



Engagement Messenger integra un self-service solido su portali di terzi per consentire le interazioni con AI Search, Knowledge Management e Virtual Agent, la gestione degli ordini di lavoro e dei casi, la prenotazione degli appuntamenti, la chat asincrona o dal vivo e Service Catalog.

Automatizza le soluzioni alle richieste comuni

Risolvi rapidamente i problemi tipici della clientela utilizzando i workflow. Raccogli tutte le informazioni richieste, quindi avvia un'azione sui sistemi (ad esempio, riavviare un modem via cavo) o tramite altri reparti (ad esempio chiedendo una carta di credito sostitutiva).

Aiuta la clientela a ottenere risposte con un chatbot basato sull'intelligenza artificiale

Rendi più semplice porre domande e risolvere i problemi utilizzando un linguaggio semplice e naturale. Se necessario, collega la conversazione con un agente dal vivo con la cronologia completa della conversazione.

Metti in contatto la clientela con gli esperti

Risolvi i problemi più comuni ed esegui il crowdsourcing di nuove soluzioni. Guida l'azienda dando visibilità alle esigenze e ai problemi di clienti e dipendenti.

Accelera il time to value

Distribuisce rapidamente il self-service su qualsiasi sito Web. Il portale di assistenza di ServiceNow offre funzionalità self-service complete e pronte all'uso. Engagement Messenger fornisce una configurazione no-code e low-code per abilitare il self-service su siti Web o mobile di terzi.

Sia il portale di assistenza che Engagement Messenger fungono da punto di partenza per tutte le altre opzioni self-service.

Service Catalog

Utilizzando semplici moduli basati su workflow, è possibile richiedere soluzioni ai problemi più comuni. Le richieste possono bypassare completamente il servizio clienti e indirizzarsi direttamente ai reparti che possono fornire assistenza. Inoltre, utilizzando un workflow, possono essere monitorati per verificare lo stato di avanzamento e i ritardi e analizzati per migliorare le prestazioni.

Knowledge Management

La personalizzazione e il faceting della ricerca aiutano le persone a individuare rapidamente gli articoli rilevanti. Al Search offre funzionalità di query intelligenti, come suggerimenti di ricerca, gestione dei refusi e riepiloghi dei risultati Genius.

Le aziende possono facilmente identificare le lacune negli articoli e attivare workflow per svilupparne di nuovi grazie al servizio incorporato Knowledge-Centered Service (KCS)¹ v6, che supporta un approccio alla gestione dei contenuti strutturato. Il feedback sugli articoli assicura che le informazioni siano chiare, utili e utilizzabili.

Virtual Agent²

Utilizza conversazioni preconfigurate per rispondere a domande comuni o progettare conversazioni personalizzate.

Il Natural Language Understanding consente alle persone di accedere ai servizi a modo loro. Virtual Agent è in grado di rispondere direttamente alle domande, prenotare e gestire gli appuntamenti o indirizzare la clientela a soluzioni contenute in articoli Knowledge Base, post della community o Service Catalog. Se necessario, trasferisce in modo semplice l'intera cronologia della conversazione e il contesto all'agente reale. Si integra con Facebook Messenger, WhatsApp o LINE per fornire servizi self-service in questi canali. Gli/le agenti che chattano con la clientela possono anche utilizzare Autopilota conversazione per far gestire a Virtual Agent le interazioni più comuni. Analizza le prestazioni di Virtual Agent con i KPI inclusi.

Communities

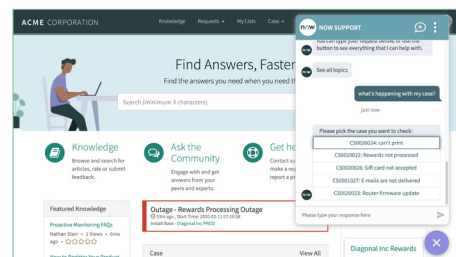
Metti a disposizione della clientela forum online per condividere idee, esperienze e soluzioni. Incoraggia la partecipazione con la gamification. Definisci regole per creare e assegnare automaticamente le domande senza risposta agli/alle agenti. Raccogli le risposte per creare nuovi articoli Knowledge Base.

¹ KCS® è un marchio di servizio del Consortium for Service Innovation™.

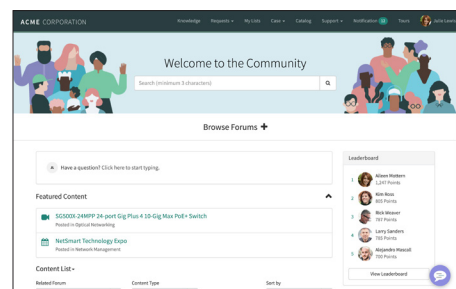
² Virtual Agent è incluso nei pacchetti Customer Service Management Professional ed Enterprise.

Scopri di più

Visita il sito servicenow.com/it/products/customer-service-management.html.



Virtual Agent consente alla clientela di chattare per ottenere una risposta. Puoi vedere come sul portale di assistenza.



Con Communities, i clienti possono porre domande, pubblicare contenuti multimediali e scrivere blog.