

ServiceNow Virtual Agent

La sfida aziendale

Clienti e dipendenti si aspettano di ottenere facilmente ciò di cui hanno bisogno, ogni volta che ne hanno bisogno. Tuttavia non hanno la pazienza di navigare nei portali e faticano a trovare ciò di cui hanno bisogno nelle Knowledge Base, il che li obbliga a richiedere comunque l'assistenza di un agente in carne e ossa.

Alla fine, non è una buona esperienza per nessuno, perché gli agenti sono continuamente sovraccarichi, rispondendo a richieste ripetitive e di routine. Inoltre, dipendenti e clienti sono frustrati perché devono aspettare una risposta alla loro richiesta di servizio.

È ormai chiaro che le aziende devono adottare l'automazione intelligente per raggiungere nuovi livelli di efficienza operativa, migliorando al contempo la soddisfazione dei dipendenti e dei clienti.

La soluzione ServiceNow

Virtual Agent di ServiceNow è un'esperienza di conversazione intelligente end-to-end che consente di risolvere istantaneamente le richieste più comuni, di aumentare la soddisfazione dei dipendenti e dei clienti e di mantenere gli agenti concentrati su problemi più urgenti.

Grazie alla configurazione guidata e ai componenti predefiniti, Virtual Agent è rapido da implementare e rende più facile per tutti risolvere le richieste di routine di IT, Risorse umane e servizio clienti. È inoltre disponibile in modo nativo su Service Portal e nelle applicazioni mobili di ServiceNow, in modo che l'aiuto sia sempre a portata di clic o di tocco.

Argomenti di conversazione costruiti ad hoc

Virtual Agent viene fornito con modelli preconfigurati e modelli di comprensione del linguaggio naturale (NLU, Natural Language Understanding) predefiniti per le più comuni conversazioni relative a IT, Risorse umane e servizio clienti, per creare e distribuire esperienze self-service per un valore di business immediato.

Desideri un vantaggio? Virtual Agent dispone di strumenti per identificare gli argomenti critici attraverso l'analisi del machine learning relativa ai dati degli incidenti, quindi consiglia conversazioni predefinite che possono essere aggiunte con un solo clic. I dipendenti e i clienti possono quindi utilizzare un linguaggio semplice per ottenere un aiuto immediato, come mostrato in questa anteprima di frasi di esempio:

IT Service Management

"Devo reimpostare la mia password."

"Come posso ordinare un nuovo monitor?"

"Ho bisogno di aiuto con il mio portatile."

HR Service Delivery

"Devo aggiungere un nuovo contatto di emergenza."

"Ho un problema con la mia busta paga."

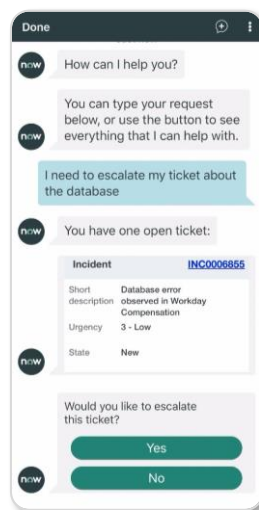
"Come faccio a richiedere un congedo?"

Customer Service Management

"Ho un problema con il mio ultimo ordine."

"Qual è lo stato del mio caso?"

"C'è un'interruzione del servizio in questo momento?"



Benefici

Ridefinisci la tua esperienza di assistenza

Offri a personale e clienti un'esperienza ottimale automatizzando le soluzioni ai problemi più comuni.

Fornisci il self-service in ogni momento

Consenti agli utenti di ottenere soluzioni in pochi secondi, senza dover aspettare che un agente sia disponibile.

Valore di business immediato

Ottieni un ROI immediato grazie a configurazione guidata, conversazioni predefinite, integrazioni e strumenti di configurazione.

Aumenta la deviazione delle richieste e la produttività degli agenti

Instrada i problemi in automatico a un chatbot, riducendo i volumi delle chiamate e incrementando l'efficienza.

Esperienze personalizzate

Offri un servizio sempre e ovunque, che utilizza il contesto dei dati di Now Platform®, per offrire conversazioni uniche per le esigenze di ciascun utente.

Supporto omnichannel

Effettua l'integrazione con ogni canale che supporti esperienze conversazionali, per connetterti con gli utenti ovunque si trovino.

Piattaforma unica e sicura

Evita i rischi legati alla privacy e al controllo dei dati aziendali. Le conversazioni e la formazione dei modelli rimangono all'interno di un'unica piattaforma digitale sicura.

Incontra personale e clienti indipendentemente da dove lavorano

L'appartenenza a Now Platform consente a Virtual Agent di accedere in modo nativo ai dati ServiceNow e di fornire un'esperienza personalizzata su desktop e mobile. Virtual Agent utilizza il catalogo dei servizi e gli articoli Knowledge Base esistenti per risolvere rapidamente le richieste più comuni. Sfrutta le integrazioni preconfigurate con Slack, Microsoft Teams, Facebook Messenger e WhatsApp oppure crea integrazioni personalizzate con qualsiasi canale.

Virtual Agent Designer

Virtual Agent Designer offre un'interfaccia grafica che consente a chiunque di creare e testare le conversazioni con un semplice designer di trascinalo e rilascio, per poi personalizzare il look and feel in base all'identità del marchio aziendale.

Gli sviluppatori hanno inoltre a disposizione gli strumenti necessari per creare scenari avanzati con il supporto di anteprime, test, ramificazioni, looping e scripting che si collegano ad API di terze parti.

NLU Workbench

Crea e metti a punto modelli sofisticati, specifici per il vocabolario e gli acronimi della tua organizzazione, senza scrivere una riga di codice. Consenti a chiunque di definire gli intenti e di collegare le entità ai dati di Now Platform inserendo frasi di esempio e sinonimi.

Supporto multilingue

Rileva e traduci in modo dinamico le conversazioni per consentire agli utenti finali di interagire con Virtual Agent nella maggior parte delle lingue di loro scelta.

IVR conversazionale

Evita i casi e le richieste dei clienti e risparmia il tempo degli agenti e i profitti utilizzando Virtual Agent per la risposta vocale interattiva conversazionale (IVR, interactive voice response). Riutilizza gli investimenti esistenti in Virtual Agent abilitando gli argomenti attraverso l'assistenza vocale con un fornitore contact center di tua scelta.

Risoluzione automatica dei problemi

Identifica le intenzioni dell'utente nei problemi inviati e avvia proattivamente una conversazione con l'utente finale per la risoluzione. Se è necessaria ulteriore assistenza, l'utente finale sarà prontamente assistito da un agente in carne e ossa per risolvere il problema.

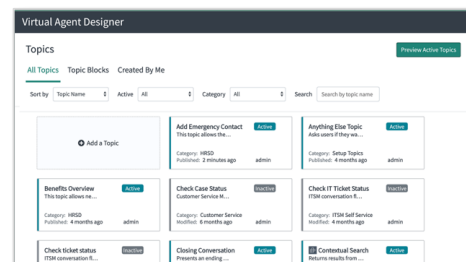
Trasferimento con agente live

La cronologia delle chat e il contesto delle conversazioni possono essere trasferiti senza interruzione a un agente umano in carne e ossa, in modo che gli esperti di ciascun argomento possano intervenire nella conversazione con una comprensione completa della situazione e risolvere rapidamente la richiesta. Agenti e utenti possono inoltre comunicare in modo asincrono, leggendo i messaggi non letti

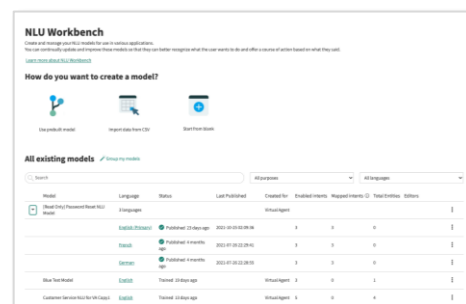
Analisi conversazionale

Virtual Agent è dotato di funzionalità analitiche potenti e completamente personalizzabili che forniscono dati agli amministratori sulle interazioni degli utenti. Queste dashboard in tempo reale consentono ai dirigenti e ai proprietari dei servizi aziendali di prendere decisioni rapide e informate a colpo d'occhio.

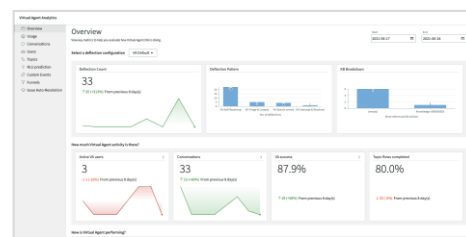
- Ottieni rapidamente visibilità sui tassi di deviazione dei ticket e sul tempo di risoluzione
- Determina quali argomenti devono essere sottoposti agli agenti in carne e ossa



Costruisci e personalizza rapidamente le conversazioni senza scrivere alcun codice.



Crea modelli NLU che corrispondono al vocabolario della tua organizzazione.



Ottieni dati sul modo in cui gli utenti interagiscono con Virtual Agent.



Connettiti facilmente ai più diffusi servizi di messaggistica aziendale con integrazioni preconfigurate e personalizzate.

Ulteriori informazioni

servicenow.com/it/products/virtual-agent.html