

ServiceNow Customer Service Management

Promozione di una solida fidelizzazione dei clienti

ServiceNow® Customer Service Management (CSM) supera le soluzioni tradizionali per offrire un servizio clienti migliore, dall'analisi di un problema alla sua soluzione. Con il CSM, puoi collegare il servizio clienti a ogni angolo dell'azienda per risolvere i problemi complessi dalla A alla Z e in modo intelligente prima che i clienti si accorgano di averli e fornire una risposta immediata alle richieste di assistenza più frequenti. Tutto ciò si traduce in una maggiore soddisfazione del cliente e in un minor numero di casi, con la conseguente riduzione dei costi connessi alla loro gestione.

Risoluzione dei problemi complessi dalla A alla Z

Il CSM consente di risolvere definitivamente i problemi, e persino di prevenirli, collegando il servizio clienti agli altri reparti per giungere a una soluzione più rapida. Il servizio clienti è in grado di identificare e assegnare i problemi direttamente al reparto preposto (servizio esterno, progettazione, operazioni, finanza, legale e altri) e di monitorarli fino alla risoluzione. Quando un problema viene risolto per un gruppo di utenti, non si presenterà più ad altri clienti in futuro.

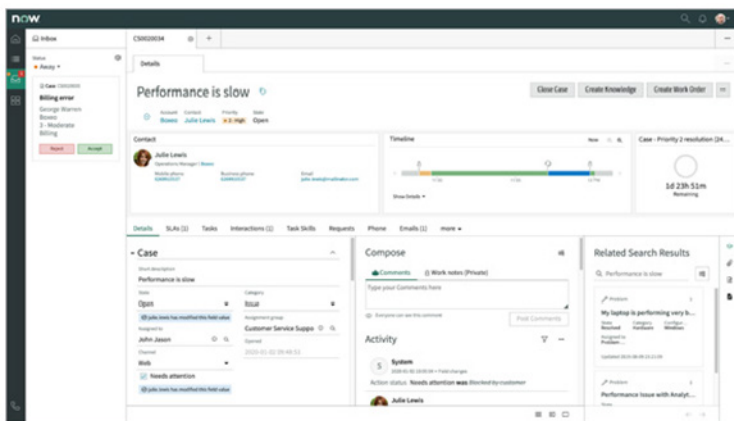
Risoluzione intelligente dei problemi prima che i clienti si accorgano di averli

Acquisisci visibilità in tempo reale sull'integrità dei prodotti e dei sistemi dei clienti in modo da rilevare proattivamente i problemi o persino evitarli del tutto. Puoi inviare avvisi preventivi ai clienti interessati, in modo che non debbano contattare il servizio clienti. Il CSM aiuta a identificare e a prevedere i trend per promuovere miglioramenti praticabili e automatizzare le risoluzioni per la maggior parte dei problemi più ricorrenti.

Gestione immediata delle richieste di assistenza più frequenti

Il portale preconfigurato per il servizio clienti del CSM permette di personalizzare l'esperienza online. Offri ai tuoi clienti un servizio self-service rapido, semplice e personalizzato che consenta di:

- evadere le richieste frequenti, come cambi di indirizzo, registrazioni di garanzia e reimpostazioni della password con il Service Catalog;
- fornire risposte conversazionali con un chatbot;
- individuare soluzioni attraverso l'interazione con altri utenti ed esperti;
- trovare risposte ai problemi più frequenti mediante i contenuti della Knowledge Base;
- visualizzare in tempo reale l'integrità dei prodotti e dei servizi acquistati.



La Predictive Intelligence permette di classificare e instradare i casi automaticamente. Con le risposte assistite dall'IA in Agent Workspace, gli agenti possono trovare una soluzione più rapidamente.



Con ServiceNow l'obsolescenza è un ricordo del passato. La piattaforma è una soluzione su cloud creata per supportare e integrare tutti i workflow del nostro servizio clienti.

– Matthias Lippert, VP Customer Services, Basware Oyj



I nostri agenti possono ora contare su una visuale a 360 gradi del cliente e usare una sola applicazione per fornire un servizio eccellente.

– Chris Holmes, Head of Digital Experience, Vodafone Global Enterprise Ltd



Pacchetto Professional

- **Proactive Customer Service Operations:** monitora i prodotti e i servizi dei tuoi clienti per identificare i problemi e risolverli in modo proattivo.
- **Predictive Intelligence:** sfrutta l'apprendimento automatico per instradare i problemi, raccomandare soluzioni e identificare le lacune nella Knowledge Base.
- **Performance Analytics:** analizza i trend con KPI, metriche e dashboard basate sui ruoli per il servizio clienti.
- **Virtual Agent:** migliora l'esperienza self-service del cliente offrendogli assistenza tramite un chatbot.
- **Customer Project Management:** gestisci l'intero ciclo di vita dei progetti e consenti a clienti e agenti di gestirne i singoli task.
- **Continual Improvement Management:** promuovi e tieni traccia dei miglioramenti all'interno dell'azienda allineando persone, processi e dati.

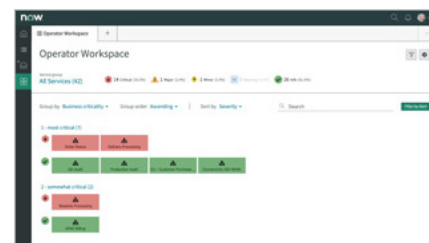
Queste funzionalità sono incluse anche nel pacchetto Standard.

- **Agent Workspace:** incrementa la produttività degli agenti con soluzioni integrate multitasking e un layout ottimizzato.
- **Case Management:** gestisci le interazioni coi clienti e segui visivamente i task, lo stato dei casi e gli SLA.
- **Omni-Channel:** integra i sistemi di telefonia e assisti i clienti via web, telefono, chat, e-mail e social media.
- **Visual Workflow & Automation:** automatizza assegnazioni, task e processi con una semplice interfaccia drag-and-drop.
- **Self-Service:** promuovi il self-service da un portale integrato con articoli di Knowledge Base, Service Catalog, community e chatbot.

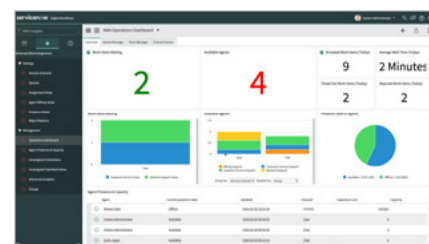
- **Knowledge Management:** offri accesso immediato agli articoli di Knowledge Base pertinenti per i clienti e agli agenti che li assistono.
- **Communities:** consenti a clienti e dipendenti di interagire con i colleghi per trovare risposte e risolvere problemi.
- **App mobile:** gestisci i casi ovunque ti trovi grazie a un'app di tipo consumer dotata di funzionalità native per dispositivi.
- **Service Management for Issue Resolution:** identifica, diagnostica e risolvì definitivamente i problemi dei clienti.
- **Major Issue Management:** eroga un servizio proattivo identificando i trend e avvisando i clienti potenzialmente interessati.
- **Advanced Work Assignment:** instrada automaticamente il lavoro all'agente più idoneo sulla base di criteri specifici o un'affinità con il caso (l'affinità richiede il pacchetto Professional).
- **Customer Data Management:** dai agli agenti una panoramica su clienti, contatti, titoli, contratti, prodotti, asset e configurazioni di base.
- **Visual Task Assignment:** assegna richieste dei clienti e task ad altri reparti con Visual Task Board.
- **Sondaggi:** sfrutta i sondaggi per avere le opinioni dei clienti e sapere cosa li preoccupa.
- **Report e dashboard:** genera e distribuisce dashboard e report sui clienti on demand.

Queste applicazioni sono fornite su licenza separata.

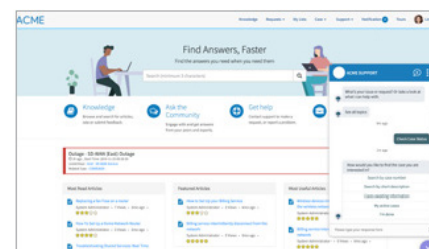
- **Field Service Management:** crea e gestisci ordini di lavoro in base a competenze tecniche, disponibilità e inventario.
- **IT Operations Management:** necessario per Proactive Customer Service Operations.
- **Project Portfolio Management:** necessario per Customer Project Management.



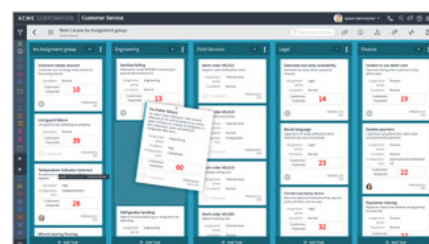
Monitoraggio dei servizi digitali offerti ai clienti



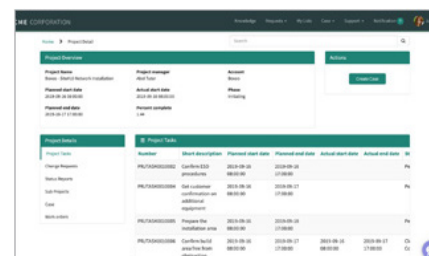
Gestione e instradamento più efficiente del carico di lavoro degli agenti



Offerta di self-service e avvisi proattivi ai clienti tramite un portale personalizzato



Assegnazione dei task ad altri reparti con la Visual Task Board



Gestione di progetti complessi dall'inizio alla fine

