

servicenow

# Esperienza cliente agevole



**Come offrire un servizio rapido e impeccabile**



## Riduci le azioni richieste dalla clientela per **migliorarne l'esperienza**

La clientela richiede e merita esperienze straordinarie.

Si parla molto di come compiacere la clientela. Tuttavia, nella gran parte dei casi, ciò che le persone desiderano è molto più semplice di ciò che ci si aspetterebbe. Difatti, desiderano semplicemente effettuare acquisti e collaborare con aziende che rispettano le promesse, garantiscono risultati e con le quali è semplice concludere operazioni.

**Un'esperienza clienti eccellente consta nella riduzione delle azioni richieste alle persone coinvolte nonché nell'ottimizzazione delle operazioni affinché possano ricevere ciò che desiderano e di cui hanno bisogno in maniera più celere.**

**“ServiceNow è un partner straordinario.**

**Gli effetti positivi sulle nostre operazioni nonché sulla nostra capacità di garantire un'ottima esperienza end-to-end alla clientela sono stati straordinari.”**

Scott Thompson, VP di Technical Customer Service, Rogers Communications



## Esperienza impeccabile in tutta l'azienda

“I nostri agenti sono fortemente empatici. I nostri tecnici sono altamente qualificati. Il nostro sito web è straordinario. Tuttavia, la clientela dichiara che il nostro servizio è regolare, ma non eccezionale. Qual è il problema?”

La risposta è, in genere, rintracciabile nell'assenza di una struttura di connessioni tra persone, sistemi e processi.

Il lavoro in silo crea delle falle che si ripercuotono sulla qualità del lavoro. Quando l'attività delle aziende si basa su processi manuali inefficienti, si verificano errori che portano a un dispendio di tempo. Di conseguenza, l'impegno richiesto aumenta in maniera esponenziale, generando frustrazione nella clientela e nel personale.

**Per favorire la semplificazione e consolidare l'esperienza, è necessario unire ogni componente dell'azienda, ovvero sia le attività di front, middle e back office, in modo che il lavoro si svolga in maniera impeccabile e che le persone dispongano delle informazioni, dei dati e della visibilità necessari per operare al meglio.**

**“ServiceNow si avvale delle potenzialità dell'intera azienda per offrire un servizio migliore alla tua clientela.”**

John Ball, SVP Customer and Industry Workflows, ServiceNow



## Offri un miglior servizio alla clientela grazie a ServiceNow

ServiceNow® trasforma l'esperienza dei clienti e l'esperienza dei dipendenti.

### La piattaforma per l'azienda digitale

Grazie a un'unica piattaforma, una sola architettura e un unico modello di dati, ServiceNow connette ogni elemento: persone, processi e qualsiasi sistema utilizzato dall'azienda. Elimina i silo offrendo un'unica fonte aggregante di informazioni e azioni.

### Progettata per migliorare l'esperienza

Basati su questa piattaforma, ServiceNow® Customer Service Management (CSM) e Field Service Management (FSM) ti aiutano a fornire un servizio clienti e un servizio esterno eccellenti.

I nostri prodotti sono integrati con automazione intelligente, intelligenza artificiale (IA), workflow preconfigurati e strumenti low-code che semplificano e migliorano il lavoro per tutte le persone coinvolte.

## Ecco quello che apprezzerai maggiormente di ServiceNow

Offriamo soluzioni per le questioni aziendali più complesse, consentendoti di:



**Semplificare il servizio**



**Velocizzare i risultati**



**Valorizzare le persone**

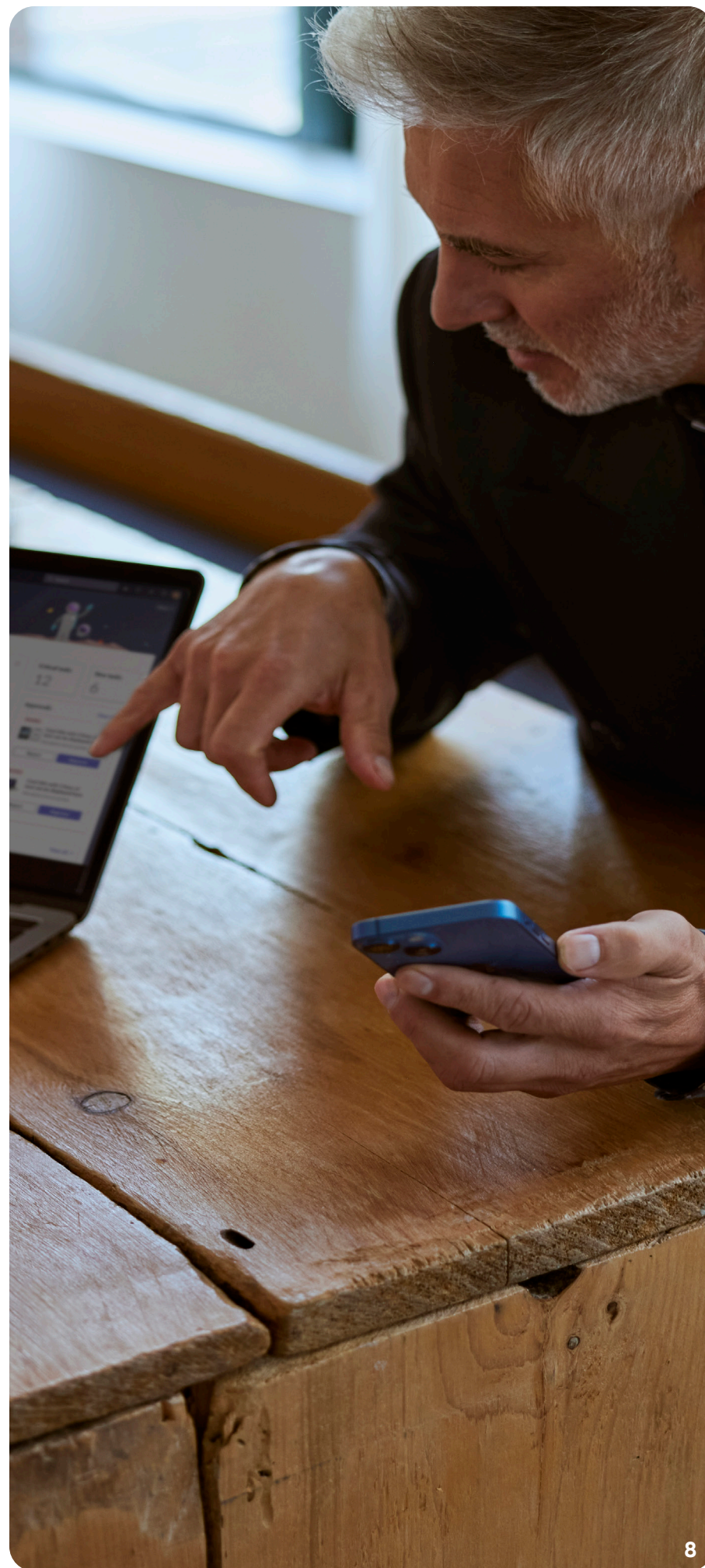
**Creerai migliori esperienze per clienti e dipendenti, ossia il tipo di esperienze che creano fiducia e favoriscono la fidelizzazione.**

## Semplificare il servizio

Ci assicuriamo che ogni componente della struttura aziendale cooperi al raggiungimento di un unico obiettivo, ossia il soddisfacimento della clientela.

La collaborazione con ServiceNow parte individuando le attività che generano colli di bottiglia e che sono dispendiose in termini di tempo. Successivamente, identifichiamo misure correttive di rapida attuazione. In seguito, rendiamo automatiche le attività affinché il lavoro venga svolto in maniera impeccabile. Per gestire le attività preesistenti in modi nuovi e più efficienti, ci avvaliamo dell'intelligenza artificiale (IA) e del machine learning (ML).

**In tal modo, il lavoro si semplifica per tutte le persone coinvolte e i punteggi di soddisfazione della clientela passano da "buono" a "eccellente".**





**“ServiceNow ci aiuta a fornire un servizio di altissimo livello.”**

Mikael Kluger, IT Support and Services Operations Director, Tunstall Nordic



## Da un servizio reattivo a un servizio proattivo

Il servizio proattivo anticipa le esigenze della clientela, le offre ciò che desidera (in modo rapido e semplice) e la mantiene aggiornata con comunicazioni chiare e personalizzate.

### Self-service efficace

Interagire è piacevole, tranne nei casi in cui si è alla ricerca di una soluzione. Difatti, la clientela preferisce spesso trovare risposte e risolvere semplici problemi online in totale autonomia. ServiceNow offre un servizio self-service eccezionale, assicurando, al contempo, l'immediata disponibilità del personale preposto facendo semplicemente clic o effettuando una telefonata quando è necessario.

### Una nuova generazione di bot

Virtual Agent® di ServiceNow non si limita all'interazione tramite chat, ma agisce. Infatti, si serve della tecnologia di Natural Language Understanding (NLU) per distinguere le intenzioni della clientela dalla ricerca basata sull'IA allo scopo di "scandagliare" i database di Knowledge Base e individuare le informazioni di rilievo in tempi record. Virtual Agent effettua semplici richieste e attiva un workflow che indirizza richieste più complesse alla persona giusta.

**“Quando abbiamo valutato  
Customer Service Management  
di ServiceNow, siamo rimasti  
sbalorditi.”**

Marcus Schulz, Head of Application Support Software, Körber

### Supporto sempre disponibile

ServiceNow comprende il contesto e la storia della clientela. A ogni creazione di un caso, il risponditore automatico reagisce mostrando un elenco di articoli Knowledge Base pertinenti, permettendo alla clientela di accedere più rapidamente alle informazioni desiderate. In aggiunta, raccogliendo i dati di utilizzo, ServiceNow identifica le lacune nel database di Knowledge Base, permettendoti di colmarle per un miglioramento continuo del servizio.

### Dati sempre a tua disposizione

ServiceNow® Service Portal, Area di lavoro configurabile CSM, Area di lavoro dispatcher e la nostra app per dispositivi mobili contribuiscono a semplificare il lavoro. Offrono ai team l'accesso, in qualsiasi momento, alla cronologia, al contesto e alle informazioni necessarie per offrire un servizio eccellente. In questo modo, tutte le persone coinvolte, inclusa la clientela, hanno una visibilità completa dello stato della richiesta o di un problema.



### Trasforma l'esperienza


Rogers Communications, fornitore leader canadese di telecomunicazioni, identifica in ServiceNow il catalizzatore di un cambiamento positivo. L'azienda Rogers dispone ora della visibilità necessaria per risolvere i problemi e tenere informata la clientela. E, per di più, anche la soddisfazione del personale è al 91%.

**41%**

percentuale di riduzione del volume dei casi giornalieri

**71%**

percentuale della clientela che assegna un punteggio di 9 o 10 su 10 relativamente alla "probabilità di raccomandare" l'azienda



**“ServiceNow è diventato un partner. Ci aiuta a concretizzare il pieno potenziale del servizio di Customer Service Management e a creare un reale ecosistema.”**

Isabella Kosch, Head of Service Management Global Business Services, Swarovski



## La prevenzione è il vero elemento distintivo

Talvolta, la migliore esperienza non ha nulla a che vedere con un'esperienza concreta. Difatti, il servizio predittivo è in grado di anticipare i potenziali problemi ed evitare che divengano reali.

### **Riduci le richieste e allontana il rischio di incidenti**

L'analisi basata sull'intelligenza artificiale e il machine learning riconoscono le dinamiche nei dati del servizio clienti e correlano i segnali provenienti da diversi dispositivi più velocemente rispetto alle persone. Usfruendo di queste tecnologie, ServiceNow evidenzia le anomalie e individua i fattori che potrebbero aumentare i volumi dei casi, in modo da poter anticipare le richieste o risolvere i potenziali problemi prima che la clientela li rilevi.

### **Gestisci i problemi più importanti**

In caso di anomalie, ServiceNow ti avvisa immediatamente, fornendoti dati cruciali sull'ambito e sull'entità del problema, in modo da poter risolvere la causa originaria in modo efficiente ed efficace. Il lavoro all'esterno viene pianificato automaticamente in base alle competenze corrispondenti, alla disponibilità, al luogo e alle finestre temporali per il servizio.

### **Evita le brutte sorprese**

Il nostro sistema riconosce anche modelli utili affinché, al verificarsi effettivo o potenziale di un problema, sia possibile avvisare l'ulteriore clientela verosimilmente interessata che si sta intervenendo sul caso, prima che sia quest'ultima a contattare l'azienda.

**“Field Service Management di ServiceNow ci aiuta ad accrescere la produttività del personale tecnico e a promuovere la soddisfazione della clientela.”**

Kjetil Kaarstein, Department Manager Custom Development & Integration, Avarn Security Norway



## Velocizzare i risultati

Migliorare l'esperienza è in cima all'elenco delle priorità. Tuttavia, alla luce dell'attuale complessità del contesto economico, anche i risparmi sui costi e i guadagni sui ricavi sono priorità non negoziabili.

**ServiceNow è un sistema di azione: abbiamo come obiettivo la concretizzazione rapida delle priorità, aggiungendo un valore evidente sin dal primissimo giorno di collaborazione.**



**“Tutte le soluzioni ServiceNow sono... autentici acceleratori di progetto.”**

Tom Royston, responsabile IT, città di Ginevra

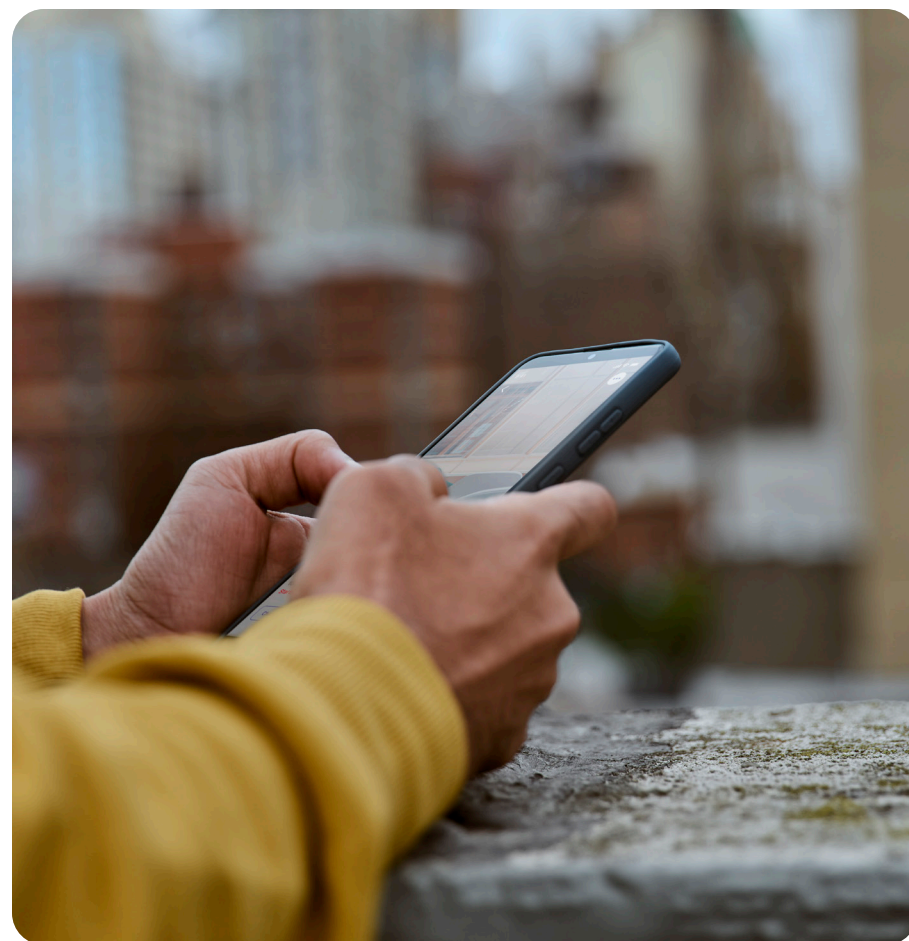
### La necessità di rapidità

Sebbene la possibilità di offrire un'esperienza ottimale sia semplice, la rapidità di quest'ultima ne influenza l'intensità. La clientela si aspetta che le soluzioni vengano attuate più velocemente che mai. ServiceNow rimuove gli ostacoli alla cooperazione tra team e sistemi in modo che clientela, agenti e personale tecnico del servizio esterno possano accedere facilmente alla Knowledge Base necessaria per velocizzare la realizzazione di risultati positivi.

### Il tempo è denaro

I processi manuali sono lenti, inefficienti e soggetti a errori. I workflow digitali di ServiceNow organizzano il lavoro in attività discrete e garantiscono che vengano espletate in maniera impeccabile tra persone e funzioni, affinché le domande e i problemi della clientela trovino una risposta rapida ed efficiente.

La pianificazione dinamica integrata in ServiceNow Field Service Management assegna automaticamente le attività al miglior membro del personale tecnico qualificato e assicurano che la persona incaricata disponga di tutte le apparecchiature necessarie per risolvere i problemi al primo intervento.



## LLOYDS BANK



### L'automazione per velocizzare

Quando in passato il gruppo Lloyds Bank si affidava ai processi manuali, potevano volerci sino a 3 giorni per elaborare i rimborsi di addebito diretto. ServiceNow ha consentito al gruppo Lloyds di automatizzare questi processi, affinché tutto avvenga più celermente e l'esperienza della clientela sia eccezionale.

# 62%

percentuale dei casi di rimborso gestiti in meno di 3 minuti

# 100%

percentuale dei rimborsi versati sui conti dei clienti entro 30 secondi

**“ L'automazione e la gestione dei workflow celano enormi potenzialità. Riducendo di un minuto l'esecuzione di ogni istanza di servizio, potrai ottenere risparmi notevoli in termini di tempo e risorse. Eravamo alla ricerca di un partner in grado di comprovare le sue capacità di innovazione nonché la rapidità di attuarla. È ServiceNow a rispecchiare questo profilo.”**

Jörg Modlmayr, SVP Customer Service RSC, Siemens Healthineers

### Nuove soluzioni per le sfide più imminenti


Le tecnologie innovative danno il "la" a nuovi modi di lavorare. Il servizio remoto continua a riscuotere un crescente successo, in quanto si configura come un modo rapido, sicuro e conveniente per mantenere sempre operative le apparecchiature di estrema importanza per l'azienda. ServiceNow ha collaborato e investito in CareAR (un'azienda Xerox) per usufruire dei vantaggi della realtà aumentata per il servizio esterno.



## xerox

### I consigli degli esperti sempre a disposizione

Xerox utilizza ServiceNow Field Service Management e la realtà aumentata CareAR per acquisire e amplificare l'esperienza del personale in pensionamento. Il personale tecnico può accedere all'assistenza interattiva on demand e nel luogo dell'intervento, il tutto attraverso il proprio dispositivo mobile. In tal modo, è semplice collaborare con gli esperti a distanza per risolvere i problemi complessi in modo più rapido, riducendo, al contempo, il numero di interventi in situ.

A man wearing a white hard hat and a dark safety vest with reflective strips is shown in profile, looking towards the right. He is holding a tablet computer. The background features a landscape with power lines and a clear sky, suggesting an outdoor industrial or utility setting.

**“Alla luce dei cambiamenti che interessano il mondo del lavoro, Xerox e CareAR collaborano con ServiceNow per adattare il nostro modo di offrire servizi, utilizzando l'IA per potenziare l'esperienza clienti.”**

Steve Bandrowczak, President and Chief Operations Officer, Xerox

## Valorizzare le persone

Il personale è la tua risorsa più preziosa e ServiceNow ti permette di valorizzarlo.

Nell'attuale contesto, è sempre più importante promuovere, sostenere e favorire la crescita delle risorse. ServiceNow offre a tutto il personale gli strumenti necessari per svolgere al meglio il proprio lavoro.

**Le migliori risorse lavoreranno più a lungo per l'azienda e quest'ultima riuscirà ad attirare altre risorse di talento.**



**“Sotto il profilo dell'assistenza in situ, il personale tecnico non aspettava altro che una soluzione come ServiceNow.”**

Tony Kehl, VP di Delivery, Nord America, Xerox



### **Maggiore operatività e meno compiti amministrativi**

Meno impegno richiesto per risultati migliori: la clientela e il personale puntano ai medesimi obiettivi. Grazie all'automazione e all'ottimizzazione dei processi, i workflow digitali di ServiceNow riducono il volume dei casi e le attività noiose e ripetitive. In tal modo, il personale recupera il tempo a disposizione per concentrarsi sugli aspetti professionali in cui eccelle, nonché per offrire un servizio su misura ed empatico.

### **Democratizza la tecnologia**

Lo sviluppo integrale delle soluzioni è un ottimo modo per scalare. I nostri strumenti low-code e no-code demistificano l'automazione, rendendo più semplice per le persone favorire l'innovazione dei punti critici e sviluppare e condividere i propri strumenti di incremento della produttività.



**“ Il passaggio a ServiceNow ha concretamente migliorato il rapporto con la clientela.”**

Jason Barnes, Operations Director, Scheidt & Bachmann

### **Esperienze dei dipendenti più intuitive**

Il nostro impegno è dedicato a come rendere eccezionale l'esperienza di utilizzo delle dashboard di ServiceNow per le persone che operano sulla piattaforma tutto il giorno. Puoi dire addio alla necessità di doverti destreggiare tra sistemi diversi o molteplici schede. ServiceNow offre al personale tutte le informazioni contestuali e i dati fondamentali per soddisfare completamente la clientela.

### **Uniamo le forze**

In qualsiasi luogo si trovino i membri dei team, ServiceNow garantisce che siano connessi, semplificando la condivisione delle idee, la richiesta di consigli e la visualizzazione della stessa pagina anche se non dovessero trovarsi nella medesima stanza.



**“ Grazie a ServiceNow Customer Service Management, non siamo più obbligati a passare da un'applicazione all'altra: abbiamo tutto su un'unica piattaforma. Questo aspetto è fondamentale: decisioni più rapide possono concorrere a salvare più vite.**

Dott. Paulo Alves, Global Director of Aviation Health, MedAire




## Distinguiti dal resto della concorrenza

Unisci sistemi e team scollegati e rivoluziona i processi inefficienti.

ServiceNow trasforma il modo di svolgere il lavoro. Semplificando il servizio, velocizzando i risultati e valorizzando le persone, Customer Service Management e Field Service Management ti consentono di offrire il tipo di esperienza che permette alla clientela e al personale di sentirsi apprezzato e supportato.

Se offerte sistematicamente, le esperienze agevoli permettono di trasformare l'interazione con la clientela dalla semplice transazione a un autentico rapporto di fiducia. In tal modo, le opportunità commerciali cresceranno e, grazie al passaparola, attirerai nuova clientela e potenzierai la tua crescita.

**Esperienze agevoli che permettono di distinguersi e avere successo.**



**“La clientela è soddisfatta della qualità della nostra assistenza e, di conseguenza, richiede "service level agreement", ossia accordi sul livello dei servizi, di valore più alto.”**

Alessandro la Greca, Technical Service Manager, Antares Vision

# L'elenco di controllo per un'esperienza agevole

La soluzione di servizio clienti attualmente in uso ti consente di:

- Connettere persone, processi e qualsiasi sistema per eliminare i silo?
- Usufruire delle potenzialità di tutta l'azienda per offrire un miglior servizio alla clientela?
- Semplificare il servizio in modo che sia più facile rispondere alle domande, prevenire i problemi e risolverli quando si verificano?
- Velocizzare i risultati per soluzioni ottimali più rapide?
- Permettere al personale di svolgere al meglio le proprie mansioni?
- Unificare le esperienze su una sola piattaforma per garantire il coinvolgimento del dipendente e la fidelizzazione della clientela?
- Creare ed estendere rapidamente i processi con una configurazione low-code regolata?
- Differenziarti e crescere?

**Se hai risposto "no" a una di queste domande, siamo a tua disposizione.**



**“La collaborazione tra Epicor e ServiceNow è assolutamente incredibile! Sono impaziente di osservarne i frutti!”**

Chris Warticki, Vice President, Customer Experience & Advocacy, Epicor



# The World Works with ServiceNow™

## Informazioni su ServiceNow

ServiceNow (NYSE: NOW) migliora il mondo del lavoro per tutti. La nostra piattaforma e le nostre soluzioni basate su cloud aiutano a digitalizzare e unificare le aziende, in modo che possano trovare modi migliori, più rapidi e più intelligenti per lavorare. In questo modo, personale e clientela saranno più connessi, innovativi e agili. Così tutti possiamo creare il futuro che immaginiamo. The World Works with ServiceNow™. Per ulteriori informazioni, visita [www.servicenow.co.it](http://www.servicenow.co.it).