

FLYER

# LA VOSTRA SOLUZIONE PER IL SELF SERVICE IT

Quando riscontrano gravi problemi informatici o hanno una domanda su un'applicazione IT specifica, i clienti dei servizi IT si aspettano di ricevere un aiuto rapido e affidabile. Nella maggior parte dei casi gli utenti prendono in mano il telefono, eppure non è l'azione più efficiente: basti pensare che un ticket nel supporto di primo livello costa 15 euro circa, e i costi sono destinati a crescere. Nemmeno le normali soluzioni self service hanno successo perché gli utenti non le accettano mai del tutto. Il self service IT di Valuemotion offre un concetto completamente innovativo per le organizzazioni che si occupano dei servizi IT: raggruppa tutte le opzioni self service in un'unica interfaccia in modo da offrire all'utente un punto di accesso centrale a tutte le prestazioni.

## Obiettivi

— Il self service IT di Valuemotion è una soluzione che raggruppa in un unico canale tutte le informazioni e le funzioni pertinenti all'IT che possono interessare gli utenti finali. Non importa se un utente desidera inviare un ordine di servizio, risolvere un guasto o fare una domanda generica al fornitore IT: il self service IT di Valuemotion mette a disposizione tutte queste informazioni in un'unica interfaccia.

Il self service IT di Valuemotion offre agli utenti un concetto di utilizzo unico nel suo genere, che garantisce un riscontro molto positivo da parte degli utenti e una riduzione a lungo termine dei ticket nel supporto di primo livello. La nostra soluzione fornisce anche funzioni aggiuntive che rendono più efficiente il servizio.

## VANTAGGI

### Con il self service IT di Valuemotion

riducete il numero dei ticket inviati al supporto IT fino al 20%

velocizzate la soluzione dei problemi fino al 50%

offrite ai vostri utenti risultati soddisfacenti al 100%



## Assistente personale

Il self service IT di Valuemation si contraddistingue dalle altre soluzioni self service per due aspetti decisivi per ottenere un riscontro positivo da parte degli utenti:

**1.** Di solito i portali self service standard hanno interfacce complesse, con tantissime finestre e opzioni di navigazione. Invece il self service IT di Valuemation è strutturato in maniera molto più semplice e si presenta come un assistente personale. Nel campo centrale l'utente inserisce la propria domanda e il self service IT di Valuemation suggerisce alcune risposte pertinenti già durante la digitazione. Può trattarsi di istruzioni o soluzioni, funzioni di riparazione automatica o link all'applicazione desiderata. In questo modo l'utente non deve farsi strada in una giungla di informazioni e applicazioni ma viene «accompagnato» subito al punto giusto dalla ricerca intelligente.

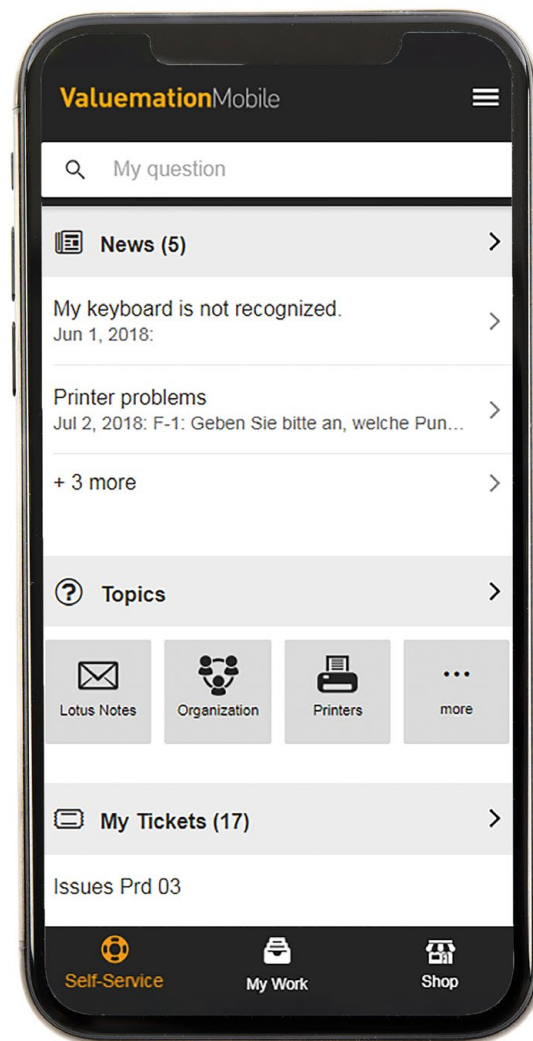
**2.** Nei portali self service standard l'utente deve decidere se inviare subito un ticket o cercare innanzitutto possibili soluzioni all'interno della banca dati delle conoscenze. Sebbene all'inizio molti utenti scelgano di effettuare da soli una ricerca, la maggior parte di essi abbandona rapidamente questa strada. Il motivo è che di rado si riesce con uno sforzo ragionevole a coprire oltre il 30% di tutte le domande possibili con documenti adeguati. Ciò significa che in oltre il 70% dei casi l'utente non trova una risposta adeguata, per cui deve inviare un ticket e formulare la sua domanda una seconda volta. Dopo un paio di insuccessi, l'utente insoddisfatto non effettua più alcuna ricerca e decide subito di inviare un ticket. Il risultato? È impossibile centrare l'obiettivo di una riduzione a lungo termine del numero dei ticket.

— Il self service IT di Valuemation non chiede di più all'utente di decidere tra ricerca e ticket. L'utente formula la propria domanda e il self service cerca automaticamente le soluzioni adatte nella banca dati delle conoscenze già durante la digitazione. Se l'utente non trova la risposta di cui ha bisogno può premere un pulsante per passare alla chat, creare un ticket o richiedere di venire richiamato da un collaboratore. Così la sua domanda viene inoltrata automaticamente e non deve essere registrata di nuovo. Il risultato? Un utilizzo regolare della banca dati delle conoscenze e una riduzione a lungo termine dei ticket nel supporto di primo livello.

A proposito: il self service IT di Valuemation funge da assistente personale dell'utente in qualsiasi situazione, sullo smartphone o sul tablet durante gli spostamenti ma anche nella postazione di lavoro in ufficio.

## Comunicazione al passo con i tempi

— Il telefono è ancora un canale scelto di frequente per contattare il service desk. La generazione dei nativi digitali invece ha riconosciuto il suo punto debole: parlare al telefono richiede l'attenzione completa dell'interlocuto-



Utilizzo intuitivo e informazioni pertinenti attraverso il self service

re. I metodi di comunicazione asincrona come la messaggistica istantanea o la chat funzionano in maniera diversa: l'interazione tra le parti coinvolte avviene con un determinato ritardo temporale, così è possibile fare più cose contemporaneamente. È questa la ragione per cui molti utenti utilizzano Facebook Messenger o WhatsApp per le comunicazioni private.

Il self service IT di Valuemation offre questa opzione anche per comunicazione il service desk. L'utente può continuare a lavorare mentre in parallelo qualcuno sta cercando una soluzione al problema. Il collaboratore del supporto può comunicare via chat con un massimo di quattro utenti contemporaneamente. Inoltre, può anche usare la chat per inviare in allegato un file all'utente. All'inizio della chat viene creato automaticamente un ticket. Se durante la chat è impossibile trovare una soluzione al problema, l'intera conversazione viene copiata nel ticket premendo un singolo pulsante.

## Distribuzione attiva delle informazioni

— Nel caso di guasti noti è ragionevole agire in maniera proattiva e informare gli utenti. In questo modo si evita che più utenti segnalino lo stesso guasto. Tuttavia, a venire informati sono solo gli utenti che sono effettivamente interessati dal problema.

Il self service IT di Valuation consente di distribuire messaggi a gruppi di destinatari («avvisi») che vengono selezionati in base a criteri flessibili come sede, organizzazione, indirizzo IP, ecc. Gli amministratori/autori dell'avviso possono scegliere se visualizzare un messaggio solo come informazione nel self service IT di Valuation nell'area «Novità» o se farlo comparire come messaggio a comparsa sugli schermi di tutti gli utenti interessati.

## Diagnosi indipendente

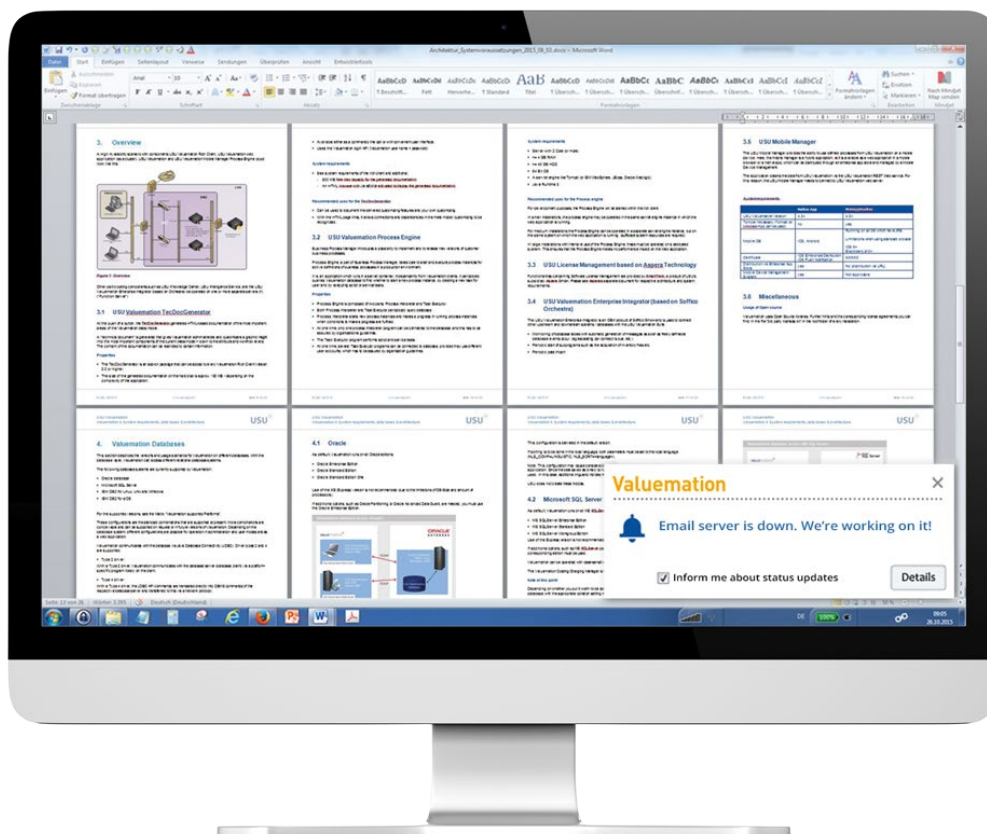
— Il self service IT di Valuation registra automaticamente le informazioni di sistema sul dispositivo finale dell'utente per semplificare la diagnosi di un problema. Ad esempio, è possibile trasmettere automaticamente screenshot dell'applicazione che presenta il problema, un elenco dei processi attualmente in esecuzione e altre impostazioni di configurazione. Queste informazioni sono molto utili, soprattutto per la diagnosi di problemi relativi alle applicazioni.

I «documenti attivi» sono un altro strumento pensato per facilitare la diagnosi. Essi pongono all'utente una serie di domande alle quali è necessario rispondere per consentire l'elaborazione del problema descritto. L'elenco con le risposte alle domande viene trasmesso via chat o aggiunto automaticamente al ticket.

Grazie a queste funzioni di diagnosi non è necessario interpellare più volte l'utente e il problema viene risolto più rapidamente.

## Memoria centrale delle conoscenze

— La banca dati delle conoscenze è uno strumento centrale per trovare indipendentemente una risposta a eventuali domande e problemi. Grazie alla ricerca automatica nella banca dati delle conoscenze si garantisce l'effettivo utilizzo dei documenti. E allora in quali casi conviene fornire un documento di soluzione o una lista di FAQ? La risposta è indicata dai rapporti d'uso, che individuano le richieste frequenti per le quali non è stata trovata una soluzione adeguata. Grazie alla creazione mirata di documenti di soluzione per queste situazioni, si può ottenere un successo immediato con il minimo sforzo.



Informazioni attive degli utenti attraverso messaggi pop-up

## FATTI CHIAVE

### Self service IT di Valuemation

vanta un utilizzo molto intuitivo ed è molto apprezzato dagli utenti  
offers a very intuitive operating concept and ensures high user acceptance

automatizza la ricerca nella banca dati delle conoscenze sfruttandone il potenziale

registra automaticamente le informazioni diagnostiche per consentire una soluzione rapida dei problemi

offre canali di comunicazioni aggiuntivi (chat e messaggi)

## Panoramica della suite USU Valuemation

— Valuemation è una suite di prodotti modulari e contemporaneamente integrati che vi consente di supportare in maniera efficace la gestione operativa dei servizi IT. Grazie ai processi preconfigurati, basati su ITIL® e pronti per l'uso siete subito produttivi. L'architettura flessibile di Valuemation garantisce un livello eccezionale di estensibilità e scalabilità per le modifiche future, così il vostro investimento è garantito. La personalizzazione vi permette di eseguire le modifiche in tutta autonomia, senza la necessità di acquisire nozioni di programmazione o di coinvolgere prestatori di servizi esterni. È possibile rappresentare con la massima facilità anche strutture delle organizzazioni, autorizzazioni e ruoli complessi. Oltre ai moduli per i processi specifici del servizio IT esistono anche soluzioni Valuemation complete per questi settori:



## INFORMAZIONI

Per conoscere la nostra offerta visitate il nostro sito [www.valuemation.com](http://www.valuemation.com)

## Software, consulenza e assistenza da un'unica mano

I vostri sistemi IT sono sostituibili, al contrario del know-how del partner che vi offre prodotti e soluzioni. Siamo un'azienda fornitrice di software e consulenza specializzata nello sviluppo e nell'introduzione di soluzioni su misura per le esigenze specifiche dell'IT Service Management. Il modello procedurale USU per l'introduzione delle soluzioni ITSM si basa sulle best practice e sull'esperienza pluriennale che abbiamo raccolto durante oltre 500 progetti gestiti con successo.

Ci assumiamo volentieri la responsabilità del vostro progetto come contraente generale, occupandoci di tutte le fasi dall'ideazione all'implementazione. Siamo al vostro fianco con la nostra competenza anche per continuare lo sviluppo specialistico e tecnico della vostra soluzione nell'operatività corrente attraverso attività di consulenza, corsi di formazione e assistenza.