

FLYER

SELF SERVICE COME PARTE DI UN MODERNO HR SERVICE MANAGEMENT

I dipendenti di un'azienda si aspettano di ricevere un aiuto rapido e affidabile quando presentano una richiesta o un ordine di servizio nell'ambito del personale. Nella maggior parte dei casi gli utenti prendono in mano il telefono, eppure non è l'azione più efficiente, poiché è possibile automatizzare l'elaborazione delle richieste di routine mediante il self service. Tuttavia nella maggior parte dei casi le normali soluzioni self service non hanno successo perché gli utenti non le accettano. Valuemotion, al contrario, offre un concetto di self service per le organizzazioni HR completamente nuovo: 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 dei servizi HR.

Ecco il self service di Valuemotion

— Valuemotion contiene una soluzione self service che raggruppa in un unico canale tutte le informazioni e le funzioni pertinenti all'IT che possono interessare i dipendenti. Non importa se un dipendente desidera inviare una domanda generica al dipartimento HR o un ordine di servizio: Valuemotion mette a disposizione tutte queste funzioni in un'unica interfaccia, senza però

VANTAGGI

Con Valuemotion

riducete fino al 20% il numero delle richieste nell'ambito del personale offrendo ai collaboratori un accesso alle informazioni mediante self service

alleggerite la mole di lavoro dei collaboratori in quanto i dipendenti sono in grado di trovare da soli una risposta alle richieste di routine

offrite agli utenti la certezza di ottenere un risultato perché ricevono sempre una forma di aiuto



FATTI CHIAVE

Valuemotion

offre un concetto di utilizzo molto intuitivo e apprezzato dagli utenti

automatizza la ricerca nella banca dati delle conoscenze sfruttandone il potenziale

integra i vostri sistemi HR esistenti con funzioni self service ed è facile da integrare

INFO

La funzione automatica di ricerca di Valuemotion garantisce l'utilizzo di tutti i contenuti della banca dati delle conoscenze. Solo in questo modo è possibile ridurre il numero di ticket a lungo termine.

sostituire i vostri sistemi esistenti, ad esempio il sistema di ticketing HR o la banca dati del personale. Ciò che avviene è invece l'integrazione nei sistemi.

Il self service IT di Valuemotion offre ai dipendenti un concetto di utilizzo unico nel suo genere, che garantisce un riscontro molto positivo da parte degli utenti e una riduzione a lungo termine delle richieste nel settore del personale.

Concetto di utilizzo intuitivo e intelligente

— Di solito i portali self service standard hanno interfacce complesse, con tantissime finestre e opzioni di navigazione. Invece Valuemotion è strutturato in maniera molto più semplice e si presenta come un assistente personale. Nel campo centrale l'utente inserisce la propria domanda e Valuemotion suggerisce alcune risposte pertinenti già durante la digitazione. Può trattarsi ad esempio di informazioni dal settore HR o regolamenti aziendali, ma anche moduli per la richiesta di determinate prestazioni dei servizi HR. 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.

Riduzione a lungo termine delle richieste di routine

— Gli utenti delle comuni soluzioni self service devono decidere fin dal principio se desiderano contattare direttamente il dipartimento del personale o cercare da soli possibili risposte nella banca dati delle conoscenze. Se invece in più occasioni il dipendente non trova risposta alle proprie domande, nella maggior parte dei casi utilizza sempre meno la banca dati delle conoscenze e preferisce contattare subito il dipartimento HR. Se si considera che di rado esso riesce con uno sforzo ragionevole a coprire oltre il 30% di tutte le domande possibili con documenti adeguati, nelle comuni soluzioni self service questo sviluppo sembra inevitabile.

Valuemotion non chiede di più all'utente di decidere tra ricerca e contatto. 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 delle richieste nell'ambito del personale.

In qualsiasi luogo e in qualsiasi momento

— A proposito: Valuemotion funge da assistente personale dell'utente in qualsiasi situazione, sullo smartphone o sul tablet durante gli spostamenti ma anche nella postazione di lavoro con PC in ufficio.

