

servicenow

Completare ed estendere Microsoft Dynamics 365*

Migliorare l'esperienza dei clienti con ServiceNow massimizzando al contempo l'investimento



*Microsoft e Dynamics 365 sono marchi del gruppo Microsoft.

"I responsabili della richiesta di servizi B2B offrono esperienze soddisfacenti in tutto il ciclo di vita della clientela."

Forrester

"Predictions 2023: Fortune favors the bold and focused" (Previsioni 2023: Fortune sceglie un approccio audace e focalizzato)

Una esperienza clienti eccellente è il migliore elemento distintivo

Il servizio clienti è l'asset più importante per offrire esperienze end-to-end di qualità

L'esperienza clienti inizia dal primo punto di contatto con l'azienda e continua per tutto il ciclo di vita della clientela, man mano che i clienti adottano, utilizzano, consigliano e prendono decisioni su acquisti aggiuntivi.

Le attività di marketing e di vendita sono fondamentali in questi percorsi; tuttavia, è il servizio clienti che determina la maggior parte delle opportunità di coinvolgimento della clientela. Il servizio clienti influisce su ogni aspetto dell'esperienza del cliente, dall'evasione degli ordini, all'installazione, al servizio continuo fino al rinnovo, garantendo espansione attraverso una fidelizzazione duratura.

Customer journey





Le soluzioni tradizionali di Customer Relationship Management possono trascurare le aree chiave del customer journey.

Anche se il marketing e le vendite sono necessari per coinvolgere la clientela, un servizio clienti impeccabile è fondamentale per la fidelizzazione dei clienti.

Sfide per i clienti

- Gestirsi in autonomia tramite richieste self-service
- Ottenere informazioni su prodotti, servizi, infrastrutture e dispositivi di cui dispongono
- Barcamenarsi tra agenti, tecnici e altri responsabili della risoluzione dei problemi a causa della mancata interconnessione tra i workflow dei diversi reparti
- Offrire ai fornitori visibilità sui problemi in modo che i clienti possano ricevere un supporto più adeguato

Sfide per le organizzazioni

- Assegnare i problemi dei clienti ad altri reparti
- Ottenere visibilità sui dettagli dei clienti per individuare opportunità di cross-selling
- Condividere informazioni sui prodotti e i servizi dei clienti tra i vari reparti
- Aumentare l'efficienza degli agenti e ridurre i costi



ServiceNow è un partner straordinario con cui collaborare per un'autentica trasformazione. Gli effetti positivi sulle nostre operazioni nonché sulla nostra capacità di garantire un'ottima esperienza end-to-end ai clienti sono stati straordinari."

Scott Thompson

Vice President, Technical Customer Service, Rogers Communications

Soluzione di servizio clienti completa

Appositamente progettata, flessibile e facilmente integrata

Le soluzioni di servizio clienti devono essere appositamente progettate per supportare i processi del servizio e adottare tecnologie come l'intelligenza artificiale, i chatbot e i workflow. Attraverso la gestione dei processi del servizio dall'onboarding alla risoluzione dei problemi, queste soluzioni ottimizzano la produttività e riducono:

- Frustrazione costante dovuta a interazioni ritardate
- Numero di richieste di informazioni necessarie per risolvere un problema o un dubbio
- Fornitura ripetuta di informazioni relative a profili di base e problemi di semplice risoluzione
- Maggiore complessità di processi lunghi in caso di coinvolgimenti di più linee di reparto

Per offrire esperienze ottimali, le piattaforme del servizio clienti devono integrarsi con i sistemi di vendita, marketing, pianificazione delle risorse aziendali (ERP) e soluzioni di middle e back office. La maggior parte dei dati dei clienti risiede nei sistemi del servizio clienti e di ERP/fatturazione e non nei sistemi CRM (Customer Relationship Management) o SFA (Sales Force Automation), come spesso si ritiene. Le soluzioni di servizio clienti necessitano di flessibilità e devono poter fornire un accesso agevole ai dati dei clienti e ai workflow utilizzati all'interno dell'organizzazione.

ServiceNow è progettato per offrire flessibilità e integrazione

Esperienze clienti eccezionali

I CWF (Workflow per i clienti) di ServiceNow® includono Gestione servizio clienti (CSM), Gestione servizi esterni (FSM) e Order Management (OM). La soluzione semplifica le operazioni del servizio clienti, riduce i costi e consente ai team di offrire alla clientela un'esperienza ottimale. La soluzione connette front, middle e back office, consentendo ai team di affrontare in modo proattivo i problemi dei clienti e offrendo maggiore self-service attraverso l'automazione.

La piattaforma ServiceNow potenzia il customer journey

Accelera la trasformazione dell'esperienza clienti end-to-end

Ordine
Evasione
Servizio
Manutenzione
Rinnovo ed espansione

	Self-service	Omnichannel	Servizio assistito
Caso	Ordine	Base installazione	Ordine di lavoro
Cliente	Prodotto	Contratto	Invio
Organizzazione	Prezzi	Progetto	Inventario

Gestione servizio clienti • Order Management • Gestione servizi esterni

Unica piattaforma
Unico modello dati
Unica architettura

Automazione

Coinvolgimento

AI/ML

Low-code

Sicuro

Accesso a dati di terzi

Affrontare efficacemente la risoluzione dei problemi dei clienti end-to-end

ServiceNow e Microsoft Dynamics 365 insieme offrono visibilità e accesso a tutto, dalle opportunità ai preventivi, dai contratti ai dettagli dei servizi. Ciò consente una visione olistica del cliente e una risoluzione completa e rapida dei problemi.

Garanzia dei servizi end-to-end ServiceNow

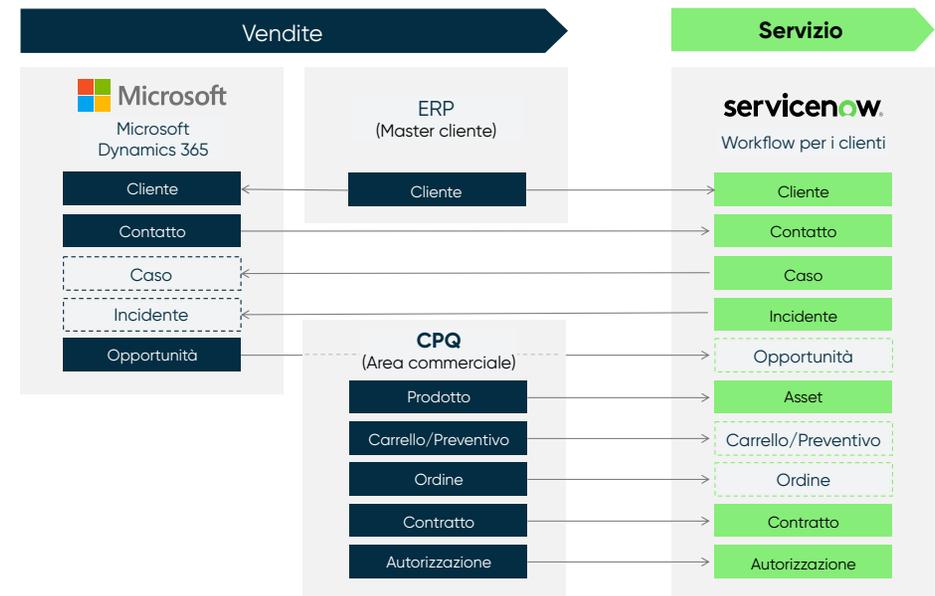


Migliorare l'efficienza operativa con le operazioni di servizio integrate ServiceNow

- Fornisci un unico sistema di azione che abbracci il coinvolgimento del cliente e la gestione dei servizi
- Semplifica i processi aziendali interfunzionali con workflow strutturati
- Gestisci asset, servizi e relazioni che influiscono sull'esperienza del cliente

Integrazione di ServiceNow e Microsoft Dynamics 365

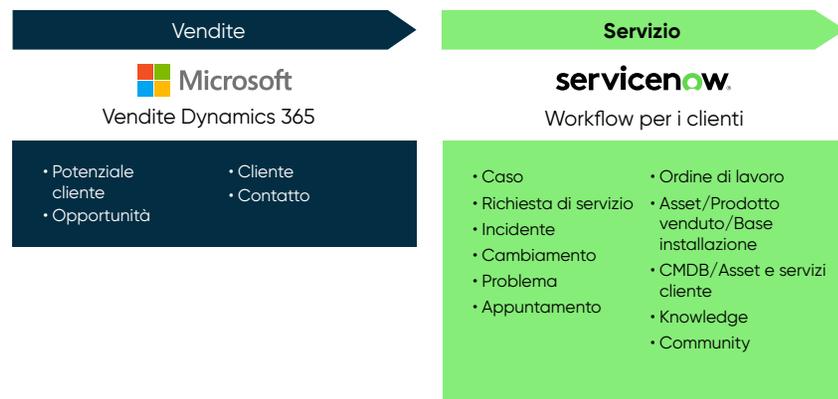
ServiceNow fornisce integrazione completa con Microsoft Dynamics 365. Ad esempio, permette di esporre le informazioni di ServiceNow in Microsoft Dynamics 365 per garantire la visibilità delle vendite sui problemi dei clienti o per integrare le informazioni di contatto o opportunità direttamente nei record dei clienti ServiceNow senza trasferire alcun dato.



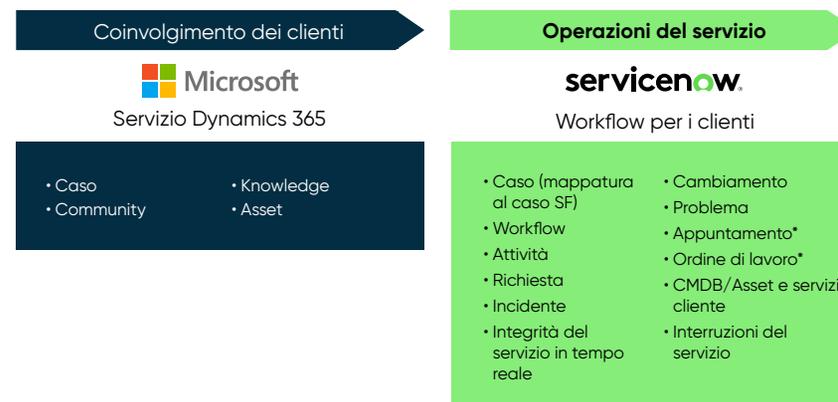
Entità persistente: replicata
 Entità virtuale: visibile tramite API

← Flusso dei dati (dal produttore di record al consumatore)

Le vendite di Microsoft Dynamics 365 sono state estese con il sistema di azione dei workflow per i clienti ServiceNow



Il servizio di Microsoft Dynamics 365 è stato esteso con il sistema di azione dei workflow per i clienti ServiceNow



*Se Microsoft viene utilizzato per il servizio esterno, questi oggetti potrebbero risiedere in Microsoft.

I vantaggi dei workflow per i clienti ServiceNow e delle vendite Microsoft Dynamics 365 completano ed estendono la strategia

- Offre visibilità completa dell'intera cronologia degli ordini, dall'opportunità al preventivo fino all'ordine
- Garantisce che le vendite abbiano il contesto completo del servizio clienti, visualizzi i casi ServiceNow e gli incidenti in Microsoft Dynamics 365
- Mantiene aggiornati le vendite e il servizio con le informazioni più recenti relative ai clienti su opportunità o casi, notificando entrambi i sistemi al momento dell'aggiornamento
- Semplifica l'espansione e le opportunità di upselling, avvia le opportunità da ServiceNow
- Crea casi di servizio in ServiceNow da qualsiasi punto di contatto con il cliente durante l'intero ciclo di vita, da qualsiasi sistema integrato

I vantaggi dei workflow per i clienti ServiceNow e dei servizi Microsoft Dynamics 365 completano ed estendono la strategia

- Favorisce il workflow interorganizzativo con funzionalità per le operazioni di servizio, esclusive nell'ambito del servizio clienti
- Mantiene gli investimenti in Microsoft Dynamics 365 per il coinvolgimento dei clienti
- Migliora la visibilità utilizzando il potente workflow di ServiceNow per gestire le attività di middle e back office
- Mantiene informato il servizio clienti in prima linea con gli ultimi aggiornamenti dei team di middle e back office
- Consente il monitoraggio proattivo e la visualizzazione dei clienti interessati quando si verificano problemi con prodotti o servizi
- Risolve la causa originaria dei problemi mediante l'approccio strutturato di ServiceNow, riducendo i costi



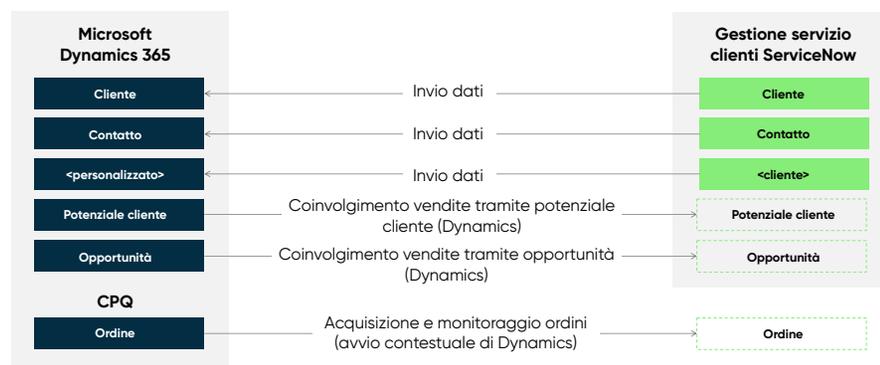
Scenari di integrazione

Migliorare efficienza e visibilità

ServiceNow e Microsoft Dynamics 365 operano in una varietà di scenari di integrazione.

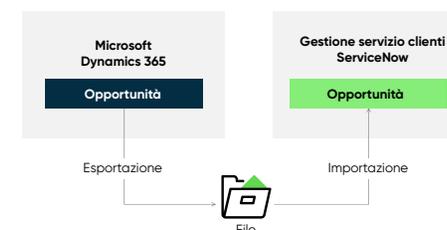
Condivisione di clienti e opportunità

Mantieni aggiornati i sistemi con le informazioni più recenti inoltrando qualsiasi modifica delle informazioni da ServiceNow a Microsoft Dynamics 365. I team di vendita dispongono dei dati più recenti dei clienti e della visibilità sulle richieste dei clienti.



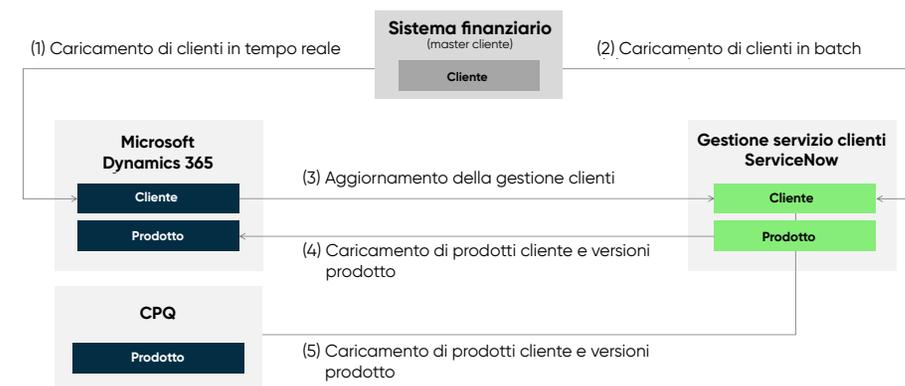
Importare le opportunità

Attiva gli aggiornamenti quando un'opportunità viene chiusa in Microsoft Dynamics 365 per garantire che l'intera organizzazione disponga delle informazioni e della visibilità più recenti sul cliente.



Aggiornamenti su richiesta di clienti e prodotti

Carica le informazioni sul cliente dal sistema finanziario della tua organizzazione su ServiceNow e Microsoft Dynamics 365. Assicura che i reparti di vendita e assistenza utilizzino un contesto del cliente accurato e aggiornato. Fornisci le stesse informazioni al sistema di configurazione, prezzo, CPQ (Configure Price Quote) per prezzi, preventivi e configurazione accurati.



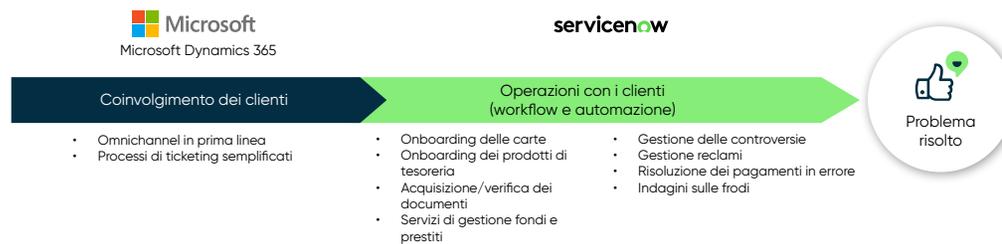


Settore bancario

Microsoft Dynamics 365: presa in carico del servizio clienti

ServiceNow: processo di gestione delle controversie

Una nota banca ha ottenuto un risparmio di 10 milioni di dollari all'anno grazie a tempi di elaborazione ridotti e all'eliminazione delle commissioni per controversie relative alle carte di debito



Telecomunicazioni

Microsoft Dynamics 365: acquisizione degli ordini

ServiceNow: gestione degli ordini e servizio B2B

Una società di telecomunicazioni ha raggiunto il ciclo di vita dei clienti post acquisizione ordini: evasione degli ordini, gestione dei clienti, garanzia del servizio



Settore sanitario

Microsoft Dynamics 365: telefono ed e-mail in prima linea

ServiceNow: gestione delle richieste di rimborso di tipo eccezione

Un fornitore di servizi sanitari è stato in grado di coordinare e indirizzare il lavoro in sei diversi sistemi di gestione delle richieste di rimborso per 50 business unit con 13.000 professionisti addetti alla gestione di tali richieste



Offrire ai clienti esperienze eccezionali

ServiceNow e Microsoft Dynamics 365 collaborano perfettamente per ottenere ottimi risultati per i clienti

L'uso di ServiceNow per completare ed estendere la distribuzione di Microsoft Dynamics 365 offre vantaggi a tutta l'organizzazione. Ogni punto di contatto con il cliente verrà aggiornato con le informazioni più recenti e la causa originaria dei problemi sarà risolta rapidamente.

ServiceNow migliora la garanzia dei servizi end-to-end. L'efficienza operativa aumenterà utilizzando un unico sistema di azione che si estende dalla richiesta iniziale del cliente per l'intero processo di risoluzione. Semplifica facilmente i processi aziendali interfunzionali con workflow strutturati e gestisci gli asset e i servizi che influiscono direttamente sull'esperienza del cliente. Inoltre, con Now Assist per CSM, gli agenti possono utilizzare l'intelligenza artificiale generativa per accelerare le risposte, componendo rapidamente riepiloghi di casi di supporto, interazioni con i clienti, azioni intraprese e passaggi di risoluzione.

FORRESTER®

Return on Investment del 180%

*"Consolidando questi sistemi con la Gestione servizio clienti di ServiceNow, l'organizzazione ha ottenuto una maggiore trasparenza; grazie a una rinnovata facilità di raccolta dei dati dei clienti, unita alla trasparenza per quanto attiene tanto al personale quanto ai clienti del sistema, ha ridotto notevolmente i costi dei pagamenti SLA."*¹

Forrester ha riscontrato che l'uso della Gestione servizio clienti di ServiceNow ha consentito di centralizzare i sistemi di supporto in modo tale da poter aumentare la trasparenza, migliorare la soddisfazione dei clienti, incrementare la produttività degli agenti e ridurre la dipendenza da costosi sistemi precedenti.²

Ulteriori vantaggi della Gestione servizio clienti di ServiceNow includono:

- Riduzione del 38% del tasso di abbandono della clientela
- Riduzione del 20% dei pagamenti SLA
- Riduzione del 24% del tempo medio di gestione dei casi
- Riduzione del 60% dei volumi dei casi
- Time to productivity più rapido del 25% per i nuovi agenti

¹ "The Total Economic Impact™ Of ServiceNow Customer Service Management (Il Total Economic Impact™ della gestione servizio clienti ServiceNow), studio realizzato da Forrester Consulting nel marzo 2019 su commissione di ServiceNow"

² "Business Value Of ServiceNow Customer Service Management (Valore di business della gestione del servizio clienti di ServiceNow), studio realizzato da Forrester Consulting nell'aprile 2019 su commissione di ServiceNow"

I workflow per i clienti ServiceNow integrano il coinvolgimento dei clienti, le operazioni dei servizi e l'erogazione del servizio esterno per fornire un'esperienza clienti senza soluzione di continuità e a circuito chiuso in grado di:

- Aumentare l'efficienza e correggere la causa originaria di problemi complessi collegando agevolmente i diversi reparti dell'organizzazione
- Anticipare in modo proattivo e risolvere in modo intelligente potenziali problemi prima che i clienti li sperimentino
- Promuovere le azioni utilizzando una tecnologia self-service personalizzata volta a gestire istantaneamente le richieste più comuni dei clienti
- Accelerare risposte di alta qualità ai clienti utilizzando l'intelligenza artificiale generativa per raccogliere i contenuti più rilevanti dei casi di assistenza
- Fidelizzare i clienti esistenti riducendo al minimo la frustrazione dovuta ai tradizionali ostacoli del servizio clienti e avvisandoli di eventuali problemi
- Massimizzare le opportunità di upselling, cross-selling e passaparola per raggiungere nuovi clienti

Promuovere la fidelizzazione dei clienti con ServiceNow

Assicurati che il tuo customer journey end-to-end non presenti ostacoli e che offra la migliore esperienza possibile ai clienti collegando le soluzioni più efficaci a disposizione.

Piattaforma di workflow per i clienti 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 organizzazioni in modo che possano trovare modi migliori, più rapidi e più efficaci per fare in modo che tutto funzioni perfettamente. In questo modo, dipendenti e clienti saranno più connessi, innovativi e agili. Tutti possiamo creare il futuro che immaginiamo. The World Works with ServiceNow™. Per ulteriori informazioni, visita il sito www.servicenow.com/it.

Scopri di più

servicenow®

© 2023 ServiceNow, Inc. Tutti i diritti riservati. ServiceNow, il logo ServiceNow, Now, Now Platform e altri marchi di ServiceNow sono marchi e/o marchi registrati di ServiceNow, Inc. negli Stati Uniti e/o in altri Paesi. Altri loghi e nomi di società e prodotti possono essere marchi delle rispettive società a cui sono associati.