

Zinc - Servizio Remoto Intelligente

Smart, veloce, intuitivo

Vantaggi per i clienti

37% riduzione del tempo necessario per l'assistenza

13% riduzione di visite ripetute

20% aumento del coinvolgimento del personale

Vorteile

- Installazioni e riparazioni più rapide
- Maggior tempo di attività per i clienti
- Conformità e sicurezza migliorate

Caratteristiche fondamentali del prodotto

- La funzione "hotlines" permette ai tecnici di connettersi in maniera facile con un esperto in grado di fornire un supporto adeguato
- Messaggi, condivisione di file, videochiamate, e video con annotazioni permettono al personale sul campo di descrivere facilmente problematiche complesse e di ricevere così le risposte giuste
- La funzione "broadcast" permette di informare il personale sul campo in maniera veloce, comunicando nuove procedure e annunci relativi alle norme di sicurezza sul campo
- Visibilità delle attività in corso sul campo grazie alla funzione "analytics"
- Le comunicazioni sono collegate a ordini di lavoro e asset per piena visibilità

Sappiamo che una risoluzione efficiente dei servizi è un indicatore chiave di successo sia per voi che per i vostri clienti. Per ottenere una risoluzione rapida ed efficiente, i tecnici devono avere accesso agli esperti e alle informazioni che possono aiutarli a risolvere rapidamente le problematiche che incontrano sul campo, al momento giusto.

Le funzionalità di Remote Service di Zinc forniscono l'intelligenza necessaria al personale in ufficio per supportare efficacemente i tecnici sul campo. La funzionalità "hotlines" assicura che i tecnici siano collegati rapidamente con gli esperti, aumentando il tasso di risoluzione al primo tentativo e riducendo i tempi medi degli interventi. Tutte le informazioni fanno riferimento all'ordine di lavoro e all'asset, consentendo ai team di avere una visione completa sullo storico dei servizi effettuati e di tracciare le azioni che si sono dimostrate efficaci.

I grafici mostrano il personale più coinvolto



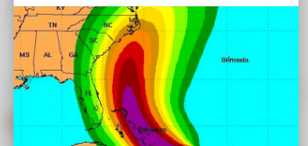
Communication Analytics

Broadcast

Hurricane Warning

Sophia Roberts
There is a hurricane quickly approaching southeast Florida.

Please read the report on locations that are at high risk, and please take any necessary precautions.



List of High-Risk Areas

Richiedi oggi stesso la tua demo personalizzata su servicemax.com/demo



Ingegneri sul campo

- Ottenere aiuto in tempo reale
- Ricevere supporto grazie al personale più qualificato
- Visualizzare tutte le informazioni e lo storico degli interventi per asset o ordine di lavoro



Responsabili del Service

- Assicurare gli standard di sicurezza e conformità
- Determinare con facilità risorse e competenze necessarie
- Rendere i neoassunti più produttivi più velocemente
- Assicurare maggior tempo di attività per i clienti
- Fornire più velocemente servizi e soluzioni per i clienti



KPI

- Minor costo per i servizi
- Migliorare la soddisfazione dei clienti e l'NPS
- Migliorare i tassi di risoluzione al primo tentativo
- Ridurre i tempi di intervento

Caratteristiche

- La funzionalità "hotline" permette ai tecnici di entrare in contatto con esperti rapidamente in caso di necessità
- La possibilità di fare annotazioni sui video aiuta i tecnici per una diagnosi più efficiente
- I chatbots, in maniera intelligente, inviano le richieste dalle "hotline" agli esperti più competenti
- La funzionalità di analisi forniscono dati sulle performance dei tecnici, su necessità di personale e sulle richieste di supporto
- I "Broadcasts" informano il personale riguardo nuovi processi e procedure, assicurando sicurezza e conformità alle normative
- Tutte le conversazioni sono legati agli oggetti di Salesforce e ServiceMax, i tecnici hanno così piena visibilità sullo storico dei servizi
- Integrazioni con tutte le applicazioni più utilizzate a livello aziendale come Box, Google, Drive, Dropbox, SharePoint e Salesforce per garantire una massima condivisione delle informazioni
- Messaggi, chiamate/videochiamate, contenuti, e condivisione della posizione permettono ai tecnici di avere tutte le informazioni appropriate a portata di mano
- Disponibile tramite app desktop per Windows e Mac, app per dispositivi mobile Android e iOS e via Web
- Sicurezza del centro dati aziendale, sicurezza dei dati dei clienti, crittografia dei dati in transito e a riposo

Informazioni su ServiceMax

La missione di ServiceMax è quella di aiutare i clienti a mantenere il mondo in funzione con un software di gestione dei servizi di assistenza e manutenzione incentrati sulle risorse. In qualità di leader riconosciuto in questo settore, le applicazioni mobili di ServiceMax e il software basato su cloud forniscono una visione completa degli asset ai team di assistenza. Ottimizzando i processi di assistenza sul campo, specialmente nei settori con asset ad alto valore, complessi e mission-critical, le aziende possono crescere più rapidamente ed evolvere verso nuovi modelli di business più redditizi e incentrati sui risultati. Per ulteriori informazioni, visita il sito www.servicemax.com/it.

Gestione della base installata

Gestione degli ordini di lavoro

Supporto Remoto Intelligente

Gestione Garanzie e Contratti

Manutenzione Proattiva

Gestione dei ricambi e resi

Lavori complessi