



AskMeDesk

Service e Workflow Management

Governo e controllo dei processi aziendali

- Cos'è AskMe**Desk**?
- Benefici
- Utilizzo
- Funzionalità



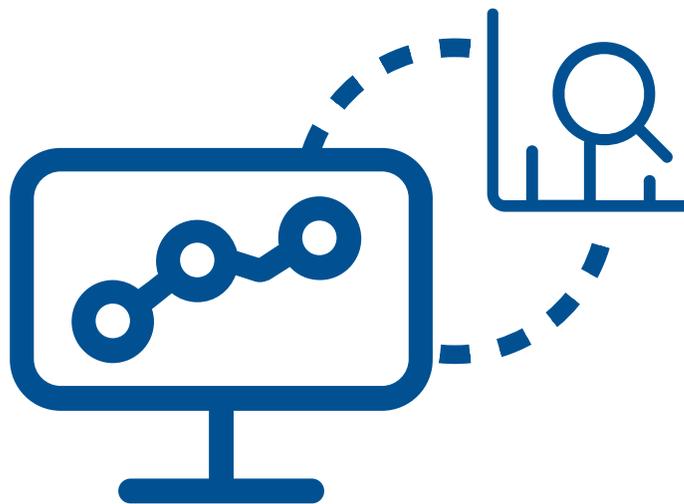
AskMeDesk

Cos'è AskMeDesk?

AskMe**Desk** è la piattaforma che ti consente **di gestire e organizzare i flussi di lavoro.**

Avrai a disposizione un prodotto di Service Management che permette di progettare, governare, controllare i flussi di lavoro in molteplici ambiti di business.

Grazie alla dematerializzazione risparmierai spazi fisici, tempo, e aiuterai l'ambiente!

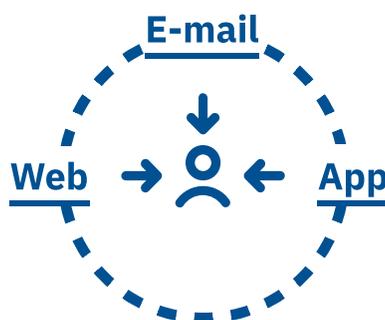


Una sola piattaforma per gestire e monitorare i processi

Grandi quantità di richieste da organizzare?

La complessità non è più un problema, AskMe**Desk** ti permetterà di gestire tutto attraverso dashboard interattive per mantenere un elevato grado di controllo e qualità.

Le richieste possono arrivare tramite diversi canali di provenienza, come **Web**, **E-mail**, **App**.



Hai dei contratti con SLA da rispettare?

Grazie alle dashboard avrai a disposizione la possibilità di **configurare e controllare i workflow in tempo reale**. Il livello di servizio (SLA) è personalizzabile ed è costantemente monitorabile per darti modo di migliorare i tempi di risposta.

Gestione multilivello

AskMe**Desk** consente una gestione multilivello. Dopo l'apertura e la prima classificazione della segnalazione, potrai generare ulteriori ticket da assegnare ai team di competenza, mantenendo il controllo operativo e la visione delle statistiche sul 1° livello (clienti ed operatori) e sul 2° livello (centri di supporto interni ed esterni all'azienda).

Benefici

- **Dematerializzazione dei processi:** nessun documento da stampare o conservare, ci penserà AskMeDesk a **tracciare e archiviare digitalmente**.
- **Ottimizzazione dei processi:** il processo è costituito da vari passaggi di uffici? Con AskMeDesk non ci saranno più colli di bottiglia, nessuna e-mail persa in qualche casella!
- **Sei fuori ufficio?** AskMeDesk è **utilizzabile anche via App**, puoi monitorare le richieste ovunque ti trovi.
- **Panoramica delle attività sempre a portata di mano:** la reportistica personalizzabile può facilmente dare informazioni sull'andamento delle attività con un quadro chiaro su tutto ciò che passa attraverso la piattaforma.
- **Migliore operatività:** AskMeDesk **riduce i tempi necessari per la soluzione** dei problemi.
- **Hai scadenze da rispettare?** AskMeDesk ti avviserà in tempo con un'**agenda** integrata. Potrai **personalizzare le notifiche** da ricevere.
- **Avvisi in tempo reale:** ogni avanzamento di richiesta potrà essere notificato grazie alla possibilità di **associare notifiche alle azioni sulle richieste**.
- **Integrabilità:** grazie alla sua configurabilità AskMeDesk mette a disposizione servizi per l'integrazione con i più diffusi CRM/ERP.



Ambiti di utilizzo



Pubblica amministrazione

- Portale assistenza per i cittadini
- Gestione processi per opere pubbliche, bandi, appalti ecc..



HR

- Amministrazione del personale
- Processo di selezione/assunzione
- Gestione formazione e docenze



Legal office

- Pareri legali
- Gestione reclami
- Accordi commerciali
- Compliance
- Recupero crediti



Health Care

- Help Desk del paziente
- Gestione appuntamenti
- Notifiche ricette e referti medici



Service management

- Incident e Problem management
- Change management
- Asset management
- Knowledge Base



Logistica & real estate

- Manutenzione immobili
- Attivazione fornitori esterni
- Richieste di interventi di manutenzione



CRM

- Gestione lead
- Relazione clientela
- Gestione contratti
- Customer satisfaction



Istruzione

- Help Desk per studenti
- Assistenza per istituti scolastici e universitari

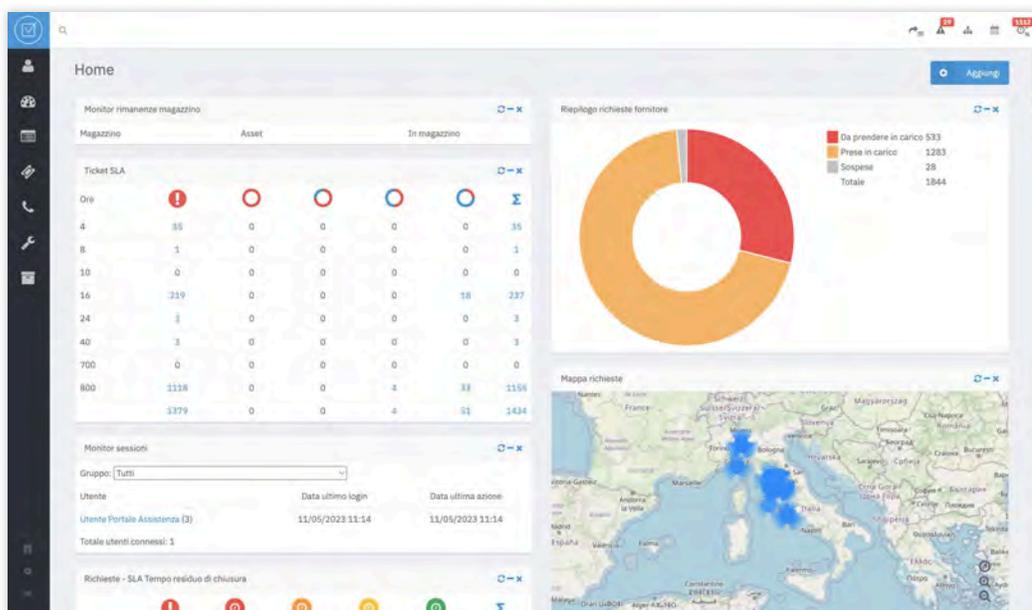




Funzionalità

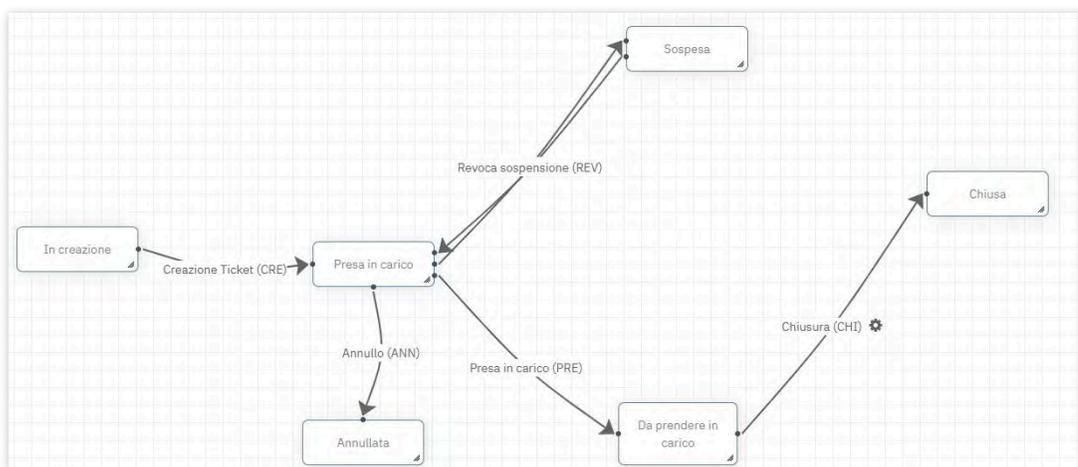
➤ Dashboard con monitor

Controlla in tempo reale le segnalazioni nella dashboard per una visione complessiva sempre aggiornata. **La dashboard è personalizzabile in base alle necessità degli operatori** e dei KPI del tuo ambito. I widget permettono di controllare in ogni istante l'andamento e le criticità di tutti i processi.



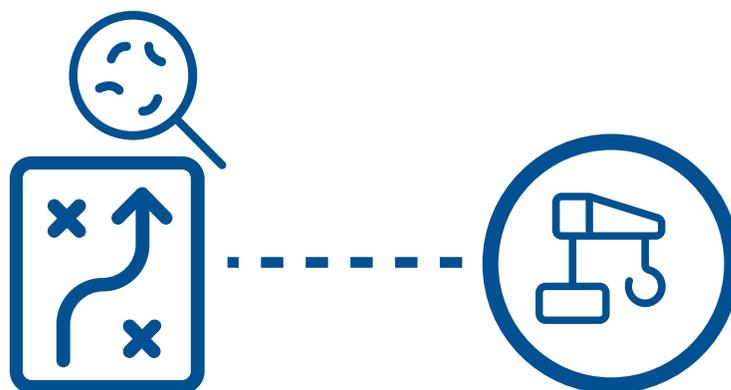
► Editor grafico integrato

Con l'editor grafico dei workflow è possibile definire i processi in modo rapido e intuitivo. La flessibilità della soluzione permette di creare workflow personalizzati per definire il processo e i gruppi di lavoro coinvolti. Le logiche possono essere impostate direttamente dall'interfaccia, anche in autonomia.



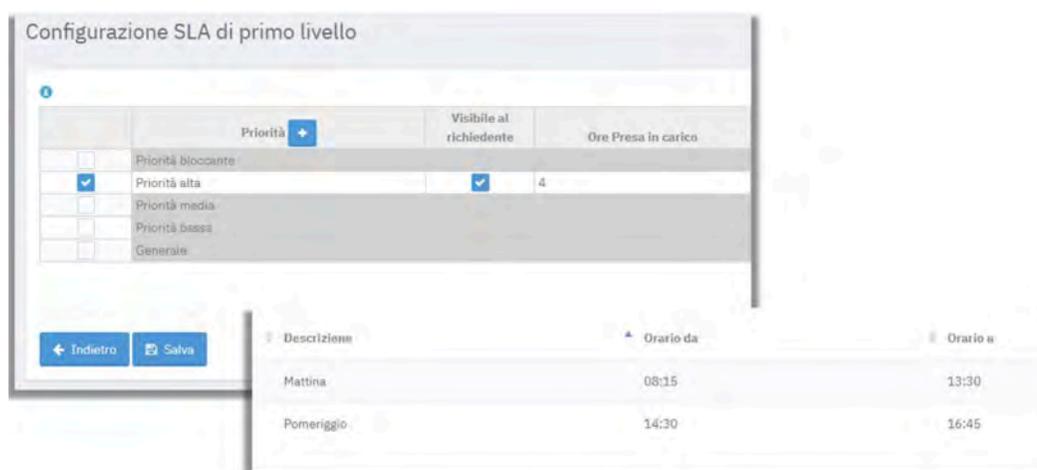
► Asset Management

Con AskMe**Desk** puoi aprire richieste di assistenza sugli item aziendali e tenere traccia di tutte le segnalazioni associate. Puoi utilizzare la funzionalità di Asset Management per gestire il tuo magazzino, tracciare l'ubicazione e l'utilizzo dei tuoi prodotti (fisici o digitali) ed effettuare statistiche in tempo reale e andamentali. Saprai sempre quando un prodotto è stato movimentato, inclusa il momento di assegnazione o di dismissione.



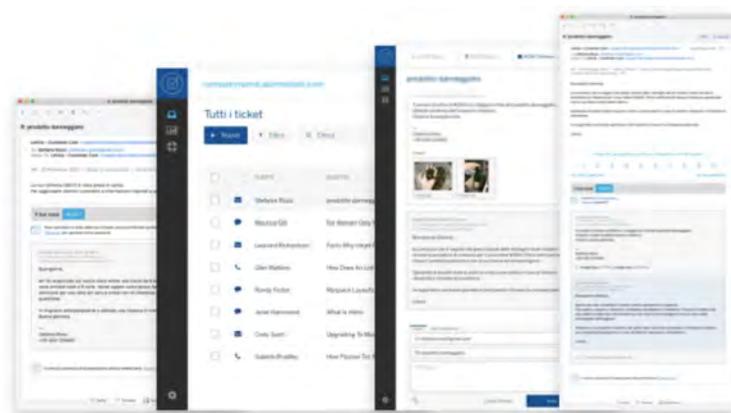
► Service Level Agreements (SLA)

AskMe**Desk** consente di controllare i propri Service Level Agreements (SLA) sulla base degli orari di servizio. Permette di gestire i tempi di lavorazione, il tempo di presa in carico ed evasione delle segnalazioni.



► Generazione richieste a partire da e-mail

È possibile collegare AskMe**Desk** con le caselle di posta elettronica e creare automaticamente richieste a partire dalle e-mail ricevute.



► Archivio e ricerca

Tutte le richieste sono consultabili in archivio in qualsiasi momento. Grazie ai filtri di ricerca è possibile effettuare estrazioni anche in formato Excel/CSV.

► Portale Assistenza

Avrai a disposizione un portale per aprire le richieste verso AskMe**Desk**. Altamente personalizzabile, permette una gestione più chiara e semplificata delle richieste inserite.



► Intelligenza Artificiale

È possibile automatizzare la gestione delle richieste in ingresso mediante algoritmi di **Natural Language Processing (NLP)**.

- Classificazione automatica delle richieste.
- Risposte automatiche ai richiedenti per casi d'uso specifici (es. FAQ)
- Riduzione del carico di lavoro sugli operatori grazie alla Knowledge Base



I nostri prodotti

AskMe**Desk** fa parte di AskMe**Platform**, la soluzione progettata e sviluppata da Lascaux per una visione integrata dei processi aziendali, che favorisca l'efficienza operativa, l'efficacia delle azioni, il contenimento dei costi.



AskMe**Sign**: la soluzione che permette di firmare e di inviare documenti alla firma eseguendo l'intero processo di approvazione documentale in modo completamente dematerializzato.



AskMe**Chat**: il sistema completo di Messaggistica con Intelligenza Artificiale Nativa a supporto dei processi aziendali.

Protagonisti
dell'Evoluzione Digitale
per migliorare la tua vita, il tuo
lavoro, la tua organizzazione.

Prenota una demo

