



AskMeDesk

Service e Workflow Management

Governo e controllo dei processi aziendali

- Cos'è AskMe**Desk**?
- Perché Scegliere AskMe**Desk**?
- Ambiti di Utilizzo
- Funzionalità
- Intelligenza Artificiale
- Chi ci ha scelto



AskMeDesk

Cos'è AskMeDesk?

AskMeDesk 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!

+4,7 milioni

richieste gestite
ogni anno

+7,5 milioni

contatti coinvolti nei
processi di service
management

+14.500

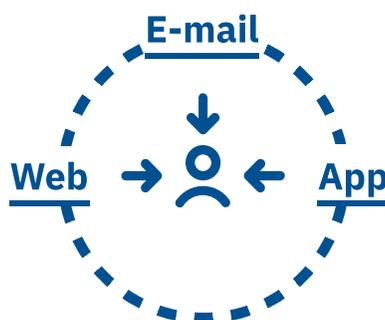
classificazioni di
processo

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** e AskMe**Chat**.



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 controllare e migliorare i tempi di risposta.

Gestione multilivello

AskMe**Desk** consente una raffinata 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).

Perché scegliere AskMeDesk?

➤ Dematerializzazione dei processi

Nessun documento da stampare o conservare, ci penserà AskMeDesk a **tracciare e archiviare digitalmente** ogni processo.

➤ Non perdere nulla per strada

Il processo è costituito da vari passaggi tra uffici? Con AskMeDesk non ci saranno più colli di bottiglia, **nessuna e-mail persa** in qualche casella!

➤ Disponibile ovunque tu sia

Sei **fuori ufficio**? AskMeDesk è utilizzabile anche via App: puoi monitorare le richieste **ovunque ti trovi**.

➤ Migliore operatività

AskMeDesk **riduce i tempi necessari per la soluzione** dei problemi.

➤ Integrabilità

Grazie alla sua configurabilità AskMeDesk si può **integrare con i più diffusi CRM/ERP** e con molti altri strumenti di lavoro.

➤ Mai più una scadenza mancata

Hai **scadenze da rispettare**? AskMeDesk è integrato con un'agenda e ti **avvisa** in tempo con una **notifica**. Quali notifiche ricevere e in che modo spetta a te: potrai personalizzarle come preferisci.

➤ **Una gestione olistica dei servizi**

Scopri cosa vuol dire avere un **unico portale per gestire tutti i processi di assistenza**. Con AskMe**Desk**, hai a disposizione una **visione completa** delle richieste in arrivo, dei ticket aperti e delle attività di assistenza in corso.

Hai uno **spazio di lavoro chiaro e organizzato** che ti aiuta a risolvere più velocemente i problemi e ad aumentare l'efficienza del tuo team.

➤ **Avvisi in tempo reale**

Ogni avanzamento di richiesta potrà essere notificato grazie alla possibilità di **associare notifiche alle azioni sulle richieste**.

➤ **Snellisci e automatizza**

Dì addio ai colli di bottiglia e agli intoppi. AskMe**Desk automatizza le operazioni più ripetitive** e indirizza le richieste alle persone giuste al momento giusto.

➤ **Panoramica delle attività sempre a portata di mano**

La **reportistica personalizzabile** può dare informazioni immediate sull'**andamento delle attività**, con un quadro chiaro su tutto ciò che passa attraverso la piattaforma.

Ambiti di utilizzo



Pubblica amministrazione

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



HR

- Amministrazione del personale
- Raccolta candidature
- Automazione dei processi di selezione
- Gestione formazione e docenze



Legal office

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



Health Care

- Help Desk per il 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 lo studente
- Help Desk per il corpo docente
- Assistenza per istituti scolastici e universitari

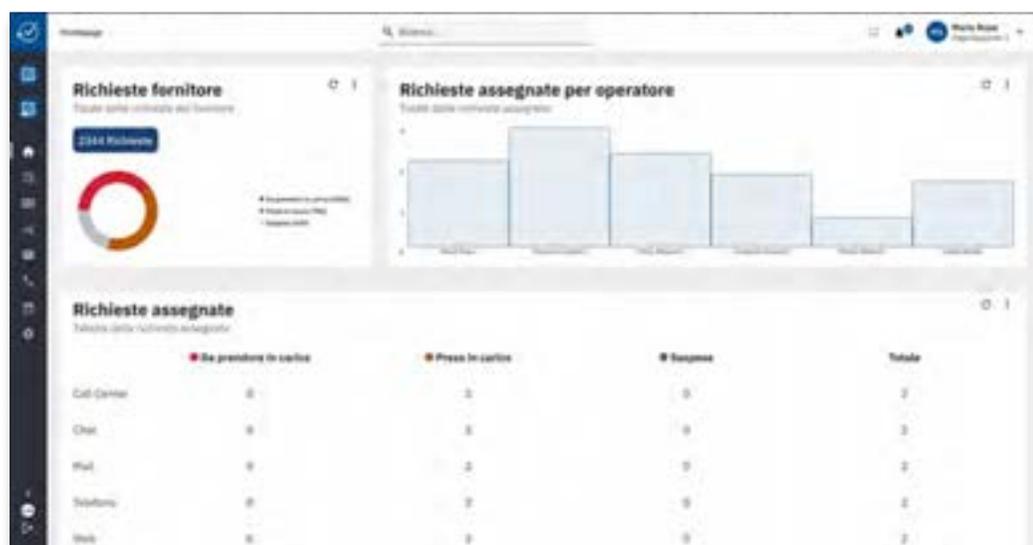


Funzionalità

► Monitora le richieste in tempo reale nella dashboard

Tieni sotto controllo ogni richiesta grazie a una **dashboard completamente personalizzabile**, aggiornata in tempo reale. Otterrai una **visione completa** di tutte le **segnalazioni** in arrivo e dei **KPI** del tuo ambito, così da individuare rapidamente le tendenze e intervenire prima che i problemi si aggravino.

I widget interattivi ti permettono di monitorare i progressi a colpo d'occhio, assicurandoti di avere sempre le informazioni necessarie per rimanere in linea con gli obiettivi.



► Assegnazione intelligente dei ticket

Mantieni un equilibrio ottimale nel carico di lavoro e massimizza le prestazioni del tuo team di supporto, con il sistema di assegnazione automatica dei ticket.

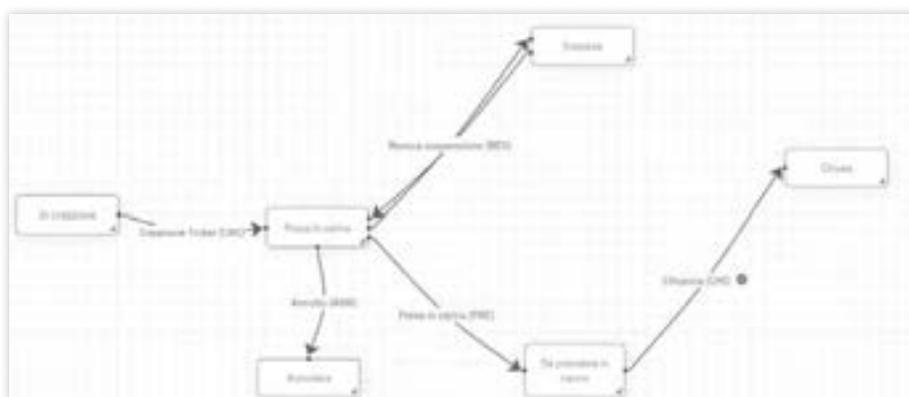
Puoi configurare il metodo di assegnazione in base alle esigenze del tuo business, per definire la strategia di risposta più efficace per il tuo ambito di lavoro. AskMeDesk ti permette di inserire criteri personalizzati o di sfruttare gli algoritmi presenti sulla piattaforma, che utilizzano l'Intelligenza Artificiale per ottimizzare la distribuzione delle attività secondo criteri di pertinenza ed efficienza.

Una volta configurato, **il sistema instrada ogni richiesta all'agente più idoneo**, riducendo i tempi di risposta ed evitando sovraccarichi nell'organizzazione.

► Automatizza i tuoi flussi di lavoro

Progetta e **automatizza i tuoi flussi di lavoro**, secondo le tue esigenze, grazie a un **editor grafico molto intuitivo** e rapido.

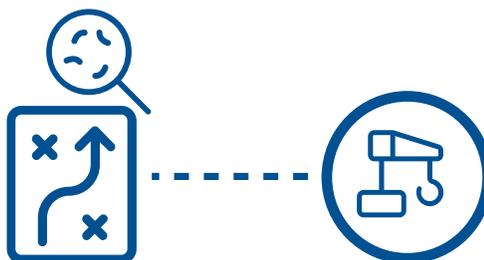
Definisci regole e trigger, struttura le fasi del processo e decidi a quale team assegnare ogni tipo di attività con lo strumento drag-and-drop. L'editor ti permette di configurare la logica dei flussi direttamente nell'interfaccia, con facilità e massima flessibilità: hai la libertà di ottimizzare i flussi di lavoro in completa autonomia, evitando costose procedure di configurazione.



➤ Asset Management

Con AskMeDesk puoi aprire richieste di assistenza sugli **item aziendali** e tenere traccia di tutte le segnalazioni associate.

Puoi anche utilizzare la funzionalità di Asset Management per **gestire il tuo magazzino**: tracciare l'ubicazione e l'utilizzo dei tuoi prodotti ed effettuare analisi sulle varie operazioni, utilizzando le statistiche andamentali o quelle in tempo reale. Non importa se gli asset sono prodotti fisici o risorse digitali, saprai sempre quando un prodotto è stato movimentato, incluso il momento di assegnazione e di dismissione.



➤ Monitora in modo approfondito i tuoi SLA

AskMeDesk consente di **controllare i propri Service Level Agreements (SLA)** sulla base degli orari di servizio, per garantire il rispetto delle tempistiche concordate e offrire un servizio sempre all'altezza delle aspettative.

Permette di tenere sotto controllo ogni indicatore chiave del ciclo di vita di una richiesta: i tempi di lavorazione, il tempo di presa in carico e il tempo di evasione di ogni segnalazione.

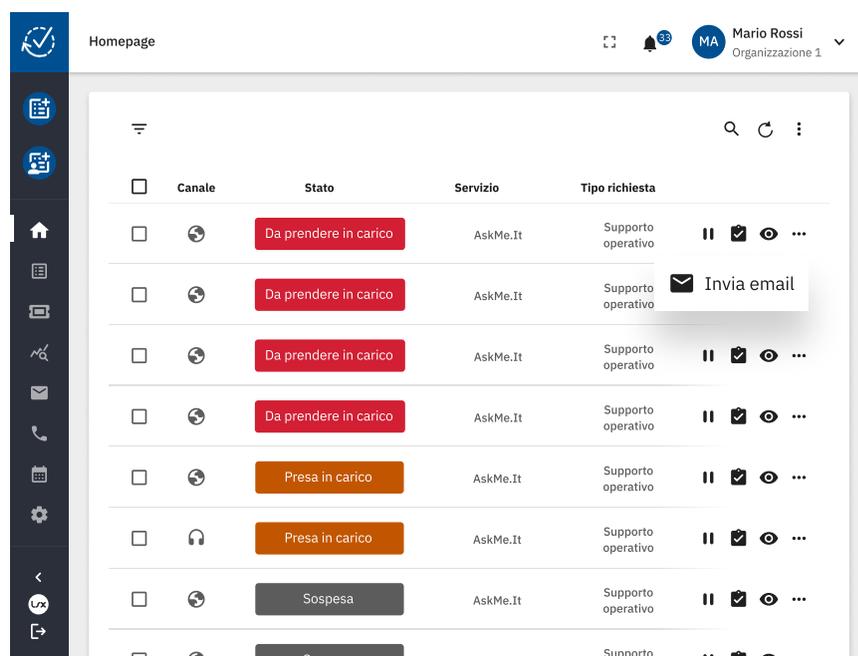


Metrica	Valore di attivazione	Da quando inizia
Tempo di presa in carico	10:00	10:00
Tempo di lavorazione	14:00	14:00

► Genera richieste dalle e-mail

Trasforma le e-mail in entrata in richieste operative, senza interventi manuali.

Connetti AskMe**Desk** con le tue caselle di posta elettronica per **trasformare automaticamente i messaggi ricevuti in richieste** censite dentro il sistema. La richiesta sarà canalizzata nel flusso di lavoro più adeguato.



► Archivio sempre accessibile con ricerca intelligente

Accedi a tutte le richieste in qualsiasi momento grazie a un archivio completo e organizzato.

AskMe**Desk conserva tutte le richieste e semplifica il recupero di informazioni quando necessario**. Grazie ai filtri di ricerca integrati puoi setacciare facilmente tutto il database, mentre gli algoritmi di ricerca semantica avanzata, basati su **AI**, ti permettono di ritrovare le informazioni che cerchi anche utilizzando termini non esatti.

Inoltre, puoi estrarre in ogni momento tutti i dati associati ed esportare il tutto in formato Microsoft Excel o CSV, per analisi più approfondite.

► Offri un portale di assistenza dedicato

Metti a disposizione dei tuoi utenti un portale dedicato, dove dipendenti, partner o clienti possono inviare facilmente richieste verso AskMe**Desk**.

Il portale è altamente personalizzabile: hai il pieno controllo sull'aspetto grafico e sugli elementi richiesti in fase di apertura. In questo modo avrai un punto di ingresso unificato per tutte le richieste e avrai una gestione semplificata delle richieste inserite.



► Potenziato dall'Intelligenza Artificiale

La piattaforma è integrata con funzioni AI, che supportano l'automazione dei processi e ottimizzano la gestione delle richieste in ingresso.

In particolare, mediante algoritmi di **Natural Language Processing** (NLP) e l'utilizzo di **Intelligenza Artificiale Generativa**, AskMe**Desk** può:

- Classificare automaticamente le richieste in arrivo.
- Fornire risposte automatiche e immediate agli utenti, specialmente su casi d'uso specifici o problemi ricorrenti (es. FAQ).
- Ridurre il carico di lavoro degli operatori grazie a funzioni di Ricerca Semantica che consentono agli utenti di navigare in autonomia la Knowledge Base dell'organizzazione.

- Rispondere a qualsiasi dubbio o richiesta di informazioni sull'uso del prodotto da parte degli operatori - tramite un Agente Conversazionale sempre disponibile nell'interfaccia.
- Supportare l'operatore nella gestione dei ticket, suggerendo risposte e azioni basandosi su esperienze precedenti o la pregressa risoluzione di un ticket simile.

➤ **Rinnova i tuoi processi di recruitment**

AskMe**Desk** si integra con LinkedIn, per semplificare e potenziare anche i tuoi processi di recruitment: crea un flusso di selezione automatico e strutturato, che parte dalla raccolta automatica delle candidature e finisce con la selezione dei candidati migliori.

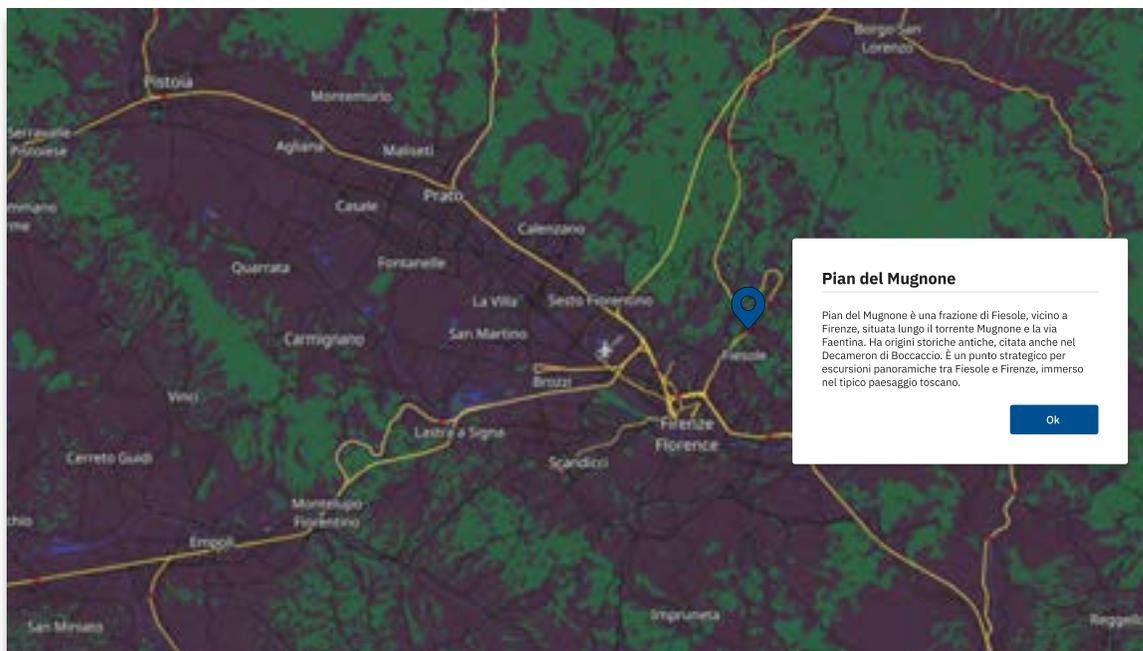
- Raccogli ed elabora automaticamente le candidature provenienti da LinkedIn e dalla tua pagina web dedicata.
- Sfrutta l'Intelligenza Artificiale per fare un primo screening dei CV: identifica rapidamente i candidati più adatti alla posizione, con una comparazione avanzata delle competenze.
- Gestisci ogni candidatura in modo intelligente, da un'unica piattaforma centralizzata e con un sistema di notifiche che agevola la collaborazione del team HR.
- Controlla l'intero processo di selezione in tempo reale tramite dashboard e monitoraggi ad hoc.

➤ Geocalizza le segnalazioni per offrire una risposta su misura

AskMeDesk può geocalizzare le tue segnalazioni sfruttando mappe personalizzate, arricchite con layer specifici, per offrire informazioni utili nel contesto di utilizzo, relativi ad esempio a infrastrutture, zone di rischio, reti di servizi.

Gli utenti possono interagire con questi layer tematici per individuare con precisione il contesto e la ragione della segnalazione, migliorando così l'accuratezza e la rapidità di intervento.

L'integrazione con strumenti GIS consente inoltre di sovrapporre dati dinamici, visualizzare analisi spaziali e supportare decisioni basate su criteri geografici e operativi.

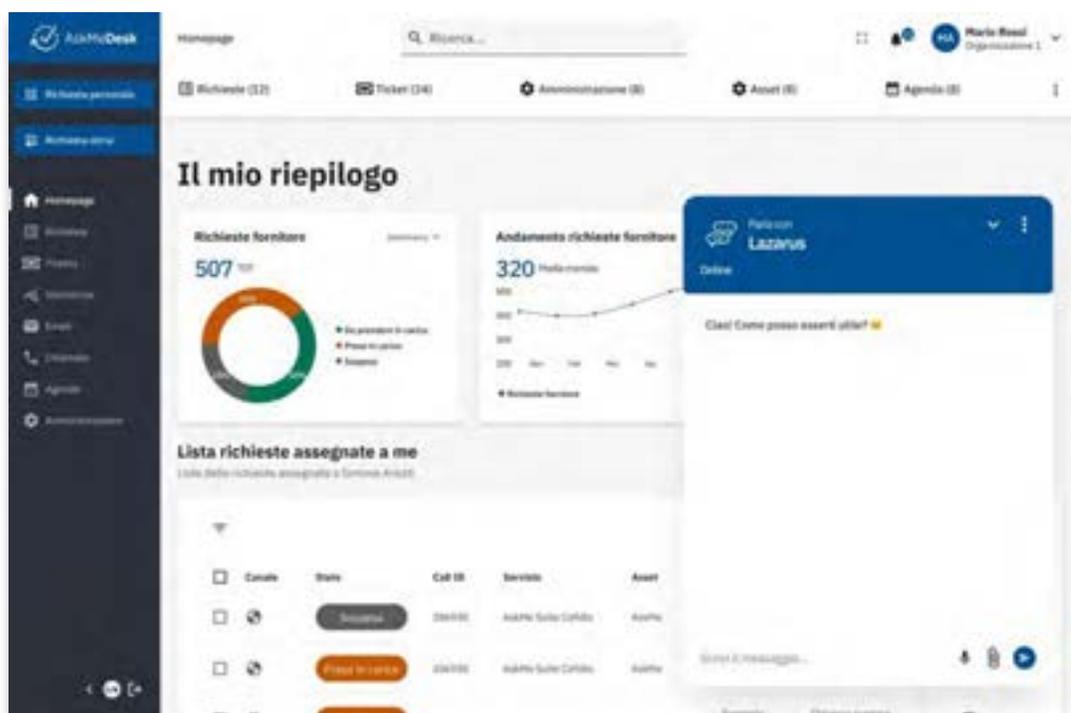


► Integrazione con AskMeChat

Semplifica il modo in cui comunichi con clienti, dipendenti o cittadini: AskMe**Desk** è integrato nativamente con AskMe**Chat**, la nostra soluzione intelligente basata su IA generativa.

AskMe**Chat** può raccogliere le richieste dei tuoi utenti e incanalarle automaticamente nei tuoi processi di supporto: **quando AskMeChat non può risolvere il problema dell'utente, può creare una richiesta su AskMeDesk**, avviando un flusso di lavoro asincrono.

Inoltre, AskMe**Chat** supporta gli operatori di AskMe**Desk** nella risoluzione dei ticket, fornendo risposte rapide e soluzioni intelligenti per velocizzare l'assistenza.



► Integrazione nativa con AskMeSign

AskMe**Desk** si integra anche con AskMe**Sign**, la nostra soluzione di firma digitale per semplificare e automatizzare la gestione dei documenti.

Con questa integrazione, puoi **inviare facilmente i documenti in firma**, monitorare l'intero flusso approvativo e archiviare la pratica conclusa direttamente su AskMe**Desk**.

Grazie a questa sinergia, AskMe**Desk** diventa il punto centrale di orchestrazione per processi aziendali complessi: le richieste e i documenti seguono un percorso fluido, dalla creazione alla firma, fino all'archiviazione finale, garantendo efficienza, tracciabilità e controllo totale.



AskMe**Sign**

► Integrato nei tuoi flussi di lavoro

AskMeDesk è **integrabile con i tuoi applicativi preferiti**, per inserire i processi di service management dentro i tuoi flussi di lavoro, senza interruzioni o intoppi.

Tra gli altri, AskMe**Desk** si integra con:

- **SAP**
- **Twilio**
- **LimeSurvey**
- **Wildix PBX**
- **Atlassian Jira**
- **Linkedin**
- **I principali contact center sul mercato**



L'AI potenzia la tua gestione dei servizi

Al cuore dei prodotti AskMe.it si trovano i servizi di **Intelligenza Artificiale**, che sfruttano l'enorme potenziale delle AI di ultima generazione, dei cosiddetti Large Language Models (LLM), per potenziare le capacità delle soluzioni.

Grazie alle capacità di comprensione ed elaborazione del linguaggio naturale e all'integrazione con le **knowledge base** dell'organizzazione (documenti in firma, manuali, pdf, siti web, file di testo, excel), l'AI fornisce risposte precise e contestualizzate alle necessità degli utenti: garantisce accuratezza e appropriatezza senza mai penalizzare l'efficacia e la naturalezza dell'interazione.

Un'AI ottimizzata per la lingua italiana per sfruttare al meglio il **know-how aziendale** e offrire un **supporto intelligente** alle attività di utenti, operatori e clienti finali.

Come funziona

- 1. Analizza la richiesta ricevuta:** l'AI elabora il testo dell'utente: lo analizza e ne identifica intenti e concetti chiave.
- 2. Consulta la knowledge base a disposizione:** il sistema accede alle informazioni archiviate per estrapolare le informazioni pertinenti alla richiesta e fornire una risposta accurata.

- 3. Genera una risposta con LLM:** i dati raccolti vengono elaborati utilizzando modelli linguistici di grandi dimensioni, per assemblare una risposta che risulti naturale e coerente con la richiesta.
- 4. Invia la risposta all'operatore o all'utente:** l'output generato dall'AI può essere proposto subito all'utente o supervisionato e modificato da un operatore prima dell'invio.

Caratteristiche principali

- **Apprendimento da Knowledge Base** - L'AI utilizza i dati strutturati e non strutturati caricati nel sistema per costruire risposte affidabili.
- **Adattabilità e personalizzazione** - L'AI può essere affinata su delle regole specifiche all'organizzazione, così da generare risposte adatte al contesto.
- **Supervisione umana** - L'AI può essere supervisionata: gli operatori possono rivedere, modificare e validare le risposte generate dall'AI, prima dell'invio finale.
- **Evoluzione continua** - L'AI migliora nel tempo: grazie alla capacità di apprendimento continuo, ottimizza progressivamente la qualità delle sue risposte.
- **Monitoraggio accurato** - L'AI può essere monitorata tramite dashboard che ne descrivono attività e prestazioni.

L'AI x AskMeDesk

L'Intelligenza Artificiale si integra dentro AskMe**Desk** per potenziare l'assistenza e la gestione dei servizi: offrire suggerimenti in tempo reale agli operatori e guidare gli utenti nel sistema, per velocizzare la risoluzione dei problemi.

L'AI riduce il carico di lavoro degli operatori, semplificandone le operazioni:

- **Classificazione automatica** delle richieste in ingresso.
- **Screening automatico** dei CV
- **Automazione** delle risposte al cliente.
- **Agente Conversazionale di supporto**, per rispondere ad eventuali dubbi sull'uso della piattaforma e offrire suggerimenti sulla gestione dei ticket.
- **Generazione automatica** della prima bozza di risposta a una richiesta.

Con l'AI AskMeDesk migliora e velocizza l'assistenza agli utenti finali:

- **Funzione di ricerca semantica** per semplificare il recupero di informazioni dalla Knowledge Base dell'organizzazione.
- **Chatbot integrato nel portale di assistenza**, che risponde alle richieste di assistenza h24, 7 giorni su 7, senza interruzioni.
- **Standardizzazione delle comunicazioni aziendali**, grazie alla generazione e revisione automatica delle risposte proposte agli utenti.

AskMeDesk è un prodotto di...



Lascaux è una software house italiana, leader nello **sviluppo di soluzioni di eccellenza per la trasformazione digitale**.

Fondata ad Arezzo nel 2004, negli **oltre 20 anni di esperienza** ha guidato l'evoluzione digitale di centinaia di aziende in vari settori, tra cui Finance, Pubblica Amministrazione, Industria e Food & beverage.

Specializzata nell'ottimizzazione e automazione dei processi aziendali, Lascaux combina tecnologie all'avanguardia con una profonda comprensione delle esigenze delle imprese italiane. Da questa unione sono nati i **prodotti AskMe.it**: soluzioni innovative per migliorare l'efficienza operativa delle aziende, sempre in piena conformità alle norme in vigore.

L'impegno di Lascaux per l'eccellenza è dimostrato dall'aderenza ai **più alti standard di qualità** e dalle certificazioni di valore internazionale.

- Qualificazione sul portale dell'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale.
- Certificazione ISO/IEC 27001 con estensioni ISO/IEC 27017 e ISO/IEC 27018
- Certificazione EN ISO 9001
- Rispetto degli standard di accessibilità secondo le raccomandazioni WCAG 2.2.



Ci hanno già scelto...

Adottando AskMe**Desk**, ti unisci a numerose organizzazioni —imprese di medie e grandi dimensioni, enti pubblici, istituzioni di prestigio— che hanno già scelto la suite di prodotti AskMe.it.

AskMe**Desk**: una piattaforma unica per **rivoluzionare il tuo modo di lavorare.**

Scopri alcuni dei nostri clienti:



I nostri prodotti

AskMe**Desk** fa parte della suite **AskMe.it**, i prodotti progettati e sviluppati da Lascaux per fornire una visione integrata dei processi aziendali e favorire 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

