

# KMS Lighthouse App per Salesforce

Secondo una ricerca di KMWorld i dipendenti delle aziende impiegano circa il 30% del loro tempo nel cercare informazioni necessarie a eseguire il loro lavoro

Con l'App Lighthouse per Salesforce i clienti sperimentano un servizio migliore:

- Eliminato il tempo di attesa mentre gli operatori cercano le informazioni o chiedono una risposta ai colleghi .
- Eliminata l'attesa durante l'accesso a sistemi diversi nei quali sono archiviate le informazioni necessarie.

**MIGLIORIAMO LA USER  
EXPERIENCE DEGLI UTENTI  
SALESFORCE.**

# Risposte rapide, e intelligenti grazie all'Intelligenza Artificiale integrata nella Knowledge Base

L'app Lighthouse semplifica il lavoro dei dipendenti in quasi tutti i settori aziendali: servizi bancari, finanziari e assicurativi, energia, automotive, edilizia fino all'healthcare, le organizzazioni no profit o della PA. Tutti i dipendenti, specialmente quelli che hanno un rapporto diretto con i clienti, usando l'app Lighthouse, traggono vantaggio nell'accedere alla **Knowledge integrata in Salesforce** in modo più rapido ed efficiente.

- Consente agli operatori di utilizzare le funzionalità di ricerca AI per ottenere risposte immediate;
- fornisce un accesso alla Knowledge Base direttamente dall'interno del sistema Salesforce;
- standardizza l'esperienza degli operatori;
- disponibile su Salesforce AppExchange;
- riduce i tempi di gestione dei Case per dare ai clienti risposte corrette in una frazione del tempo.

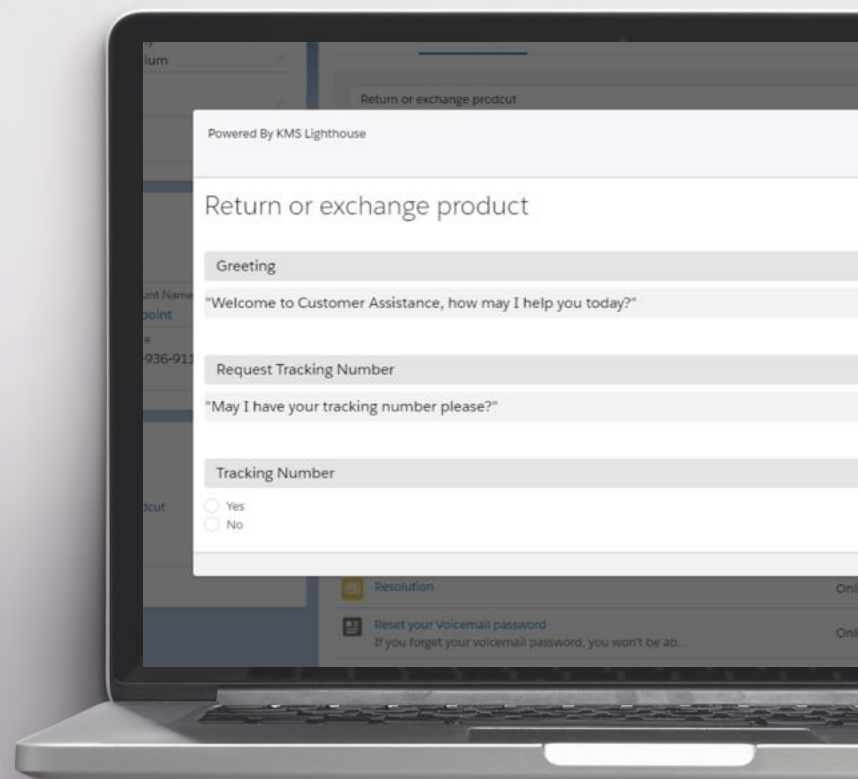
## Funzioni principali della Lighthouse App per gli utenti Salesforce

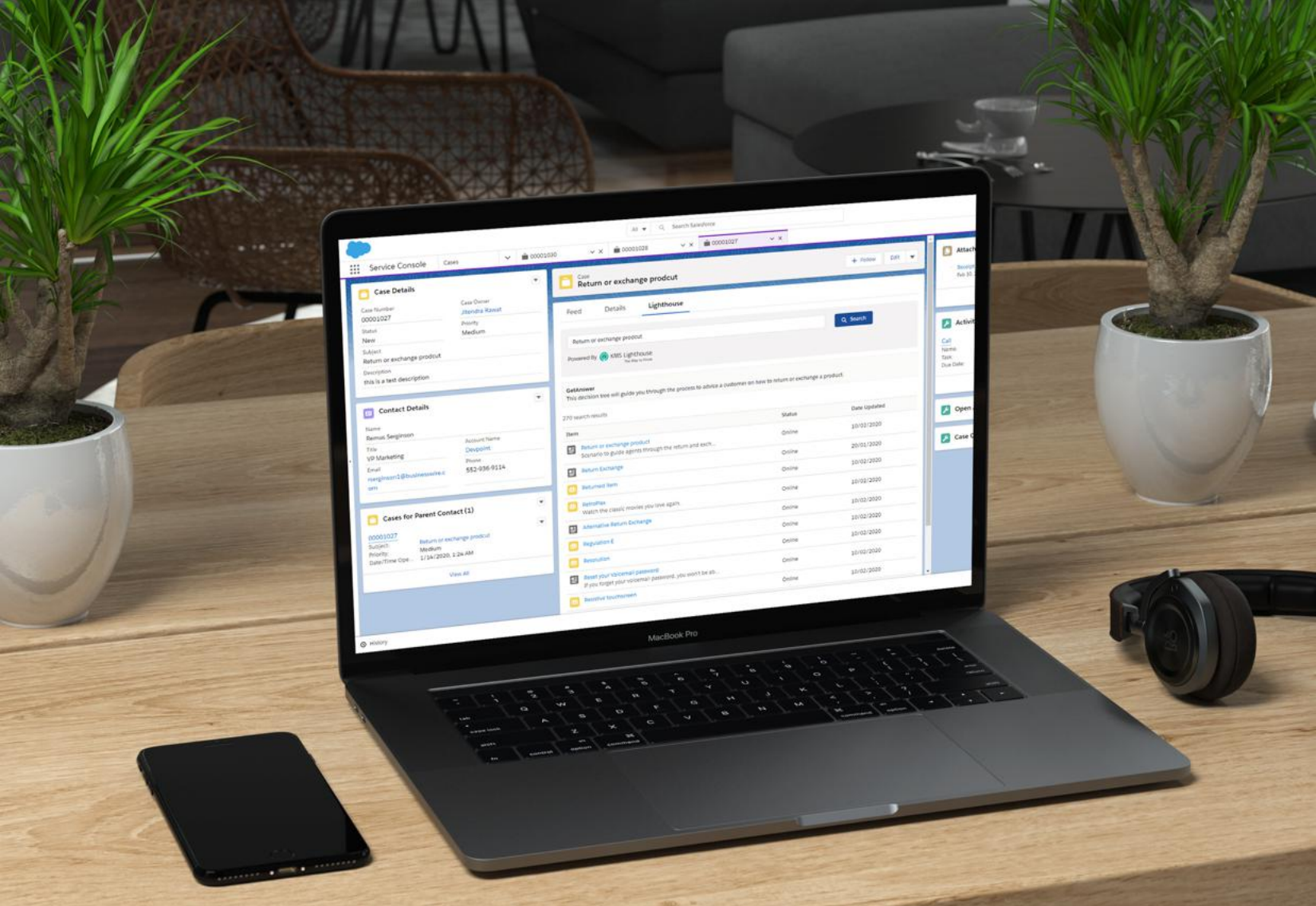
### Accesso tramite sidebar "always on"

Riduci i tempi di chiamata usando la funzione di accesso rapida alla Knowledge Base.

### Accesso diretto o tramite path di navigazione

Ogni operatore ha l'opportunità di interagire con il cliente sfruttando i suggerimenti contestuali o percorrendo tutto l'albero decisionale.





## Contenuti strutturati

I contenuti strutturati restituiscono all'operatore l'informazione cercata in modo semplice.

## Ricerca proattiva

In base a un argomento aperto da un ticket la ricerca proattiva cerca e recupera le risposte in automatico.

## Controllo degli accessi

A garanzia di privacy e sicurezza le autorizzazioni di accesso determinano quali contenuti possono vedere gli utenti.

## Funzione drag-and-drop

Code free. Non è necessaria alcuna attività di programmazione per creare nuove strutture o alberi decisionali. Tutto viene realizzato tramite la funzione drag-and-drop.

# ACCESSO ALLA KNOWLEDGE IN UN ISTANTE.





salesforce

RISPOSTE A QUALSIASI  
DOMANDA, IN  
QUALSIASI MOMENTO  
SENZA USCIRE DA  
SALESFORCE

## KMS Lighthouse: la strada che porta alla conoscenza

KMS Lighthouse ha l'onore di fornire soluzioni di Knowledge Management per alcune tra le più grandi aziende mondiali nei settori dell'Automotive, Assicurazioni, Finanza, Sanità, Telecomunicazioni, Servizi Pubblici. Tra i clienti: GE Healthcare, DHL e Orange.

## KMS Lighthouse consente la gestione delle informazioni organizzandole in schemi ricorrenti

Le soluzioni di KMS Lighthouse per il Knowledge Management vanno oltre Salesforce. Lighthouse aumenta la produttività e l'efficienza di tutte le organizzazioni consentendo agli operatori (o direttamente ai clienti) l'accesso ad una conoscenza digitalizzata, semplice da aggiornare e facile da condividere.

GetAnswer è il motore di ricerca proprietario integrato nel Knowledge Management System di KMS Lighthouse. Il suo uso migliora in modo impressionante sia il tempo di accesso alle informazioni che la loro fruizione da parte dei clienti e/o degli operatori.

KMS Lighthouse è stata premiata con il titolo di Cool Vendor da parte di Gartner



KMS Lighthouse

 aryanna  
knowledge management

Per ulteriori informazioni [www.aryanna.net/partner/KMSLighthouse](http://www.aryanna.net/partner/KMSLighthouse)  
oppure contattaci via mail: [info@aryanna.net](mailto:info@aryanna.net)