

EV Self Help



RÉDUISEZ LE NOMBRE D'APPELS ENTRANTS - Réduisez jusqu'à 30% le nombre d'appels grâce à une solution innovante permettant à vos équipes de répondre aux questions ou demandes les plus courantes.

ACCÉLÉREZ L'INTÉGRATION ET LA FORMATION DE VOS NOUVEAUX COLLABORATEURS - Réduisez de 50% le temps de formation grâce à une solution guidant le collaborateur dans l'apprentissage des nouvelles procédures et des nouveaux outils.

AMÉLIOREZ LA PRODUCTIVITÉ ET VOS INDICATEURS DE PERFORMANCE - Améliorez le taux de résolution au premier contact, le temps moyen de traitement et la qualité de service grâce à une assistance guidée pour résoudre les problèmes.

AMÉLIOREZ LA QUALITÉ DE SERVICE ET LA SATISFACTION CLIENT - Offrez à vos collaborateurs et clients un accès omnicanal et 24/7 au support et aux informations, solutions et services nécessaires.

Afin de réussir leur transformation digitale, le savoir et la connaissance constituent des atouts stratégiques indéniables pour les organisations. Cette connaissance est constituée de l'ensemble des processus, documents, expériences, capacités et expertises créés et utilisés collectivement pour assurer l'efficacité des processus opérationnels de l'entreprise. En tant que ressource stratégique et partagée, la connaissance est clé dans la manière de fournir et supporter les services proposés à vos collaborateurs et clients. La plateforme EV Self Help offre à de nombreuses entreprises une nouvelle expérience du Self-Service centrée sur la connaissance et le savoir.

FOURNISSEZ À VOS COLLABORATEURS ET CLIENTS LES RÉPONSES QU'ILS ATTENDENT GRÂCE À DES FLUX DE CONNAISSANCE INTELLIGENTS

EV Self Help est une solution de gestion de la connaissance en mode SaaS qui permet à l'ensemble de ses utilisateurs - employés, clients et services internes - de gérer leurs connaissances, de les automatiser de manière intelligente et d'obtenir la réponse à leurs questions sans avoir à contacter le support.

Bien au-delà de ce que proposent les bases de connaissances traditionnelles, EV Self Help crée une expérience du savoir et de l'information interactive, dynamique et contextualisée en fonction des besoins de chaque utilisateur. Les flux de connaissance permettent d'interagir avec l'information de la même façon qu'ils le feraient avec un interlocuteur humain - dans une perspective conversationnelle, offrant ainsi à l'utilisateur une expérience enrichie.



LE COMPOSANT CLÉ D'UNE TRANSFORMATION DIGITALE RÉUSSIE

Les organisations doivent adopter une stratégie axée sur les connaissances consommées pour soutenir l'adoption du Self-Service et tirer parti des futurs avantages de l'Intelligence Artificielle. L'auto-assistance « Self Help » vous permet d'accélérer la transformation numérique de votre organisation en mettant en œuvre des solutions d'auto-assistance efficaces pour chaque type de collaborateur et client.

Pour permettre une meilleure transmission des connaissances et des processus de l'entreprise, les solutions de gestion des connaissances doivent être alimentées par des connaissances interactives et réutilisables, regroupées logiquement en fonction de l'expérience des utilisateurs et fédérant votre écosystème d'experts et de sachants. EV Self Help fournit les solutions nécessaires pour créer une expérience utilisateur guidée et contextualisée, fournissant des réponses pertinentes, interagissant avec les utilisateurs et pouvant initier des actions de remédiation. Cette approche innovante de création et de diffusion des connaissances améliore l'engagement et l'efficacité des collaborateurs dans toute l'entreprise.



SELF HELP POUR LES EMPLOYÉS ET CLIENTS

Réduisez de façon significative les tickets de niveau 1 en mettant à leur disposition des procédures guidées et interactives afin d'obtenir des réponses à leurs questions. Ils pourront ainsi, par eux-mêmes, résoudre leurs problèmes à partir de n'importe quel appareil.



SELF HELP POUR LES AGENTS ET TECHNICIENS

Améliorez la productivité de vos collaborateurs et veillez à la cohérence des résultats par le biais de procédures de support guidées qui leur permettent de résoudre à la fois les incidents récurrents et les problèmes plus complexes.

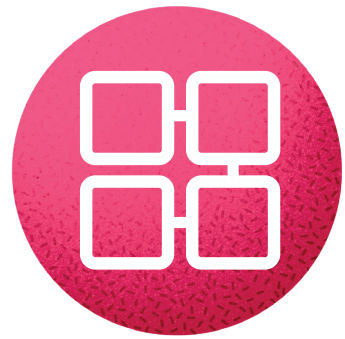
COLLECTEZ ET PUBLIEZ FACILEMENT VOS CONNAISSANCES ET PROCESSUS



Démarrez votre projet EV Self Help en important facilement des documents pour accélérer la création et la diffusion des connaissances. L'assistant de démarrage rapide vous permet de convertir des connaissances et procédures existantes au format Word et Excel en procédures guidées et en FAQ. Créez des arbres de décisions avancées pour guider vos clients, étape par étape, dans la formulation de leurs demandes et la résolution de leurs problèmes avec du texte, des vidéos, des images et d'autres contenus multimédias pour leur offrir une expérience d'assistance positive.

CRÉEZ DES FLUX DE CONNAISSANCE DYNAMIQUES

Un studio de conception codeless permet à vos experts métiers de concevoir des procédures guidées et interactives qui donnent à vos employés et clients un accès plus facile et plus intuitif à la connaissance et à l'information.



PARTAGEZ VOS CONNAISSANCES AVEC DES AGENTS VIRTUELS & PORTAILS SELF-SERVICE

Vos utilisateurs sont mobiles et ont une appétence forte pour l'omnicanalité. EV Self Help fournit des flux de connaissance et les rend facilement disponibles depuis n'importe quel appareil via des applications web dynamiques. Les connaissances sont ainsi intégrées à votre portail Self-Service, vos applications métiers, vos sites web et même utilisées par nos agents virtuels (chatbot).

MESUREZ L'EFFICACITÉ DU PARTAGE DE VOS CONNAISSANCES

Veillez à l'exactitude de l'information et mettez en place des pratiques d'amélioration continue, en optimisant vos flux de connaissances grâce à des outils d'analyse de statistiques et les retours d'expérience de vos utilisateurs finaux.



NOS PRODUITS

EV Service Manager

Simplifiez et améliorez de manière significative le support et la prestation de services grâce à notre plateforme de gestion de services puissante, intelligente et facile à déployer.

EV Self Help

Améliorez la satisfaction de vos clients et employés et réduisez de façon significative leurs demandes en mettant à leur disposition une plateforme intelligente. Ils pourront ainsi résoudre leurs problèmes par eux-mêmes.

À PROPOS D'EASYVISTA

EasyVista est un éditeur mondial de solutions d'ITSM et d'ITOM aidant les entreprises à fournir, superviser et supporter les services numériques à destination de leurs collaborateurs et clients. En s'appuyant sur la puissance des technologies d'IA, de workflow, de Self-Help, de support à distance, EasyVista propose aux organisations une expérience utilisateur riche et contextuelle permettant ainsi une digitalisation des processus métiers, une réduction des coûts opérationnels et une amélioration de la satisfaction clients. Aujourd'hui, EasyVista permet à plus de 3 200 entreprises à travers le monde d'accélérer leur transformation numérique en leur fournissant une solution complète de gestion de l'expérience des services numériques et en leur donnant les moyens de mieux servir leurs employés et leurs clients dans de nombreux secteurs d'activité, tels que les services financiers, la santé, l'enseignement supérieur, les technologies, le secteur public, la grande distribution, l'industrie etc.

EASYVISTA®

© 2024 EASYVISTA. ALL RIGHTS RESERVED

