EASYVISTA™

MAKE IT EASY

EV Service Bots

Apportez des solutions et des réponses en temps réel – Clients et collaborateurs peuvent être guidés 24/7 par des agents de support virtuels personnalisés.

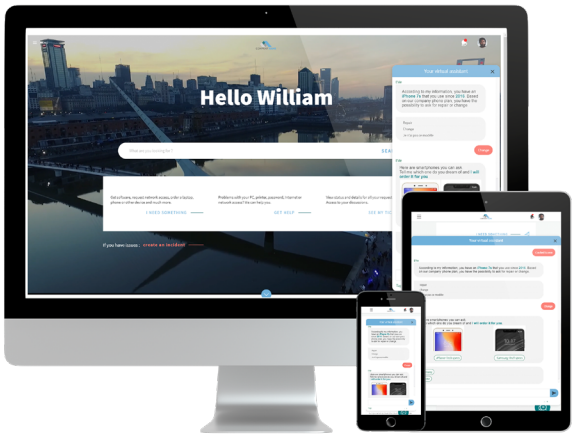
Diminuez la charge de vos équipes – Les agents virtuels sont en mesure d'apporter des réponses aux sollicitations les plus courantes. Vos équipes se focalisent sur les tâches à plus forte valeur ajoutée.

Déployez des agents virtuels adaptés à vos besoins spécifiques – Configurez facilement un agent virtuel pour un service, un projet, un type de consommateur donné et donnez accès aux informations recherchées par vos collaborateurs et clients.

OFFREZ UNE EXPÉRIENCE DIGITALE AUGMENTÉE À VOS CLIENTS ET COLLABORATEURS, GRÂCE AU DÉPLOIEMENT RAPIDE D'AGENTS DE SUPPORT VIRTUELS

La mise à disposition et le support des services internes et externes à une entreprise peut parfois ressembler à un parcours du combattant pour le collaborateur ou le client, désireux de souscrire à une offre ou de se voir proposer un support efficace et disponible à tout moment. Pour les entreprises, offrir un support de qualité tout en maîtrisant les coûts opérationnels est un enjeu stratégique qui peut être adressé par la mise à disposition de réponses et de scénarios d'auto-résolution permettant une diminution des volumes d'appels ou sollicitations à traiter.

La technologie Service Bots d'EasyVista permet de concevoir des agents de support virtuels capables d'apporter des réponses à vos collaborateurs et clients et déclencher des actions de traitement automatique. Les agents virtuels ainsi créés sont déployés dans les différents canaux de distribution (sites web, portail Self-Service, réseau social d'entreprise, solution d'ITSM et CRM) afin d'offrir une expérience digitale omnicanale. L'apprentissage de l'agent virtuel s'effectue par la création et l'intégration de nouveaux contenus et procédures dans la plateforme Self Help, devenant ainsi la source unique de gestion du savoir dans l'entreprise.



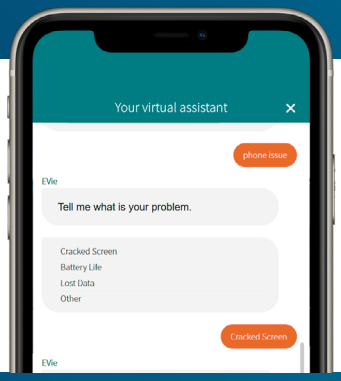
© 2021 EASYVISTA TOUS DROITS RÉSERVÉS

APPORTEZ RÉPONSES ET SUPPORT GUIDÉ GRÂCE AUX **AGENTS VIRTUELS**

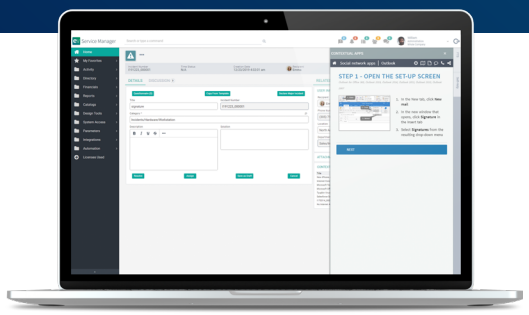
Créez une expérience personnalisée et interactive pour chaque utilisateur avec nos agents virtuels. Ils fourniront des réponses contextualisées et un support guidé pour aider vos collaborateurs et clients à résoudre leurs problèmes par eux-mêmes ou solliciter de nouveaux services.
Cette technologie innovante et omnicanale d'agent virtuel est également un excellent moyen de fidéliser vos utilisateurs, en adoptant leur langage, expression, besoin et culture spécifiques.

TRAITEMENT AUTOMATIQUE DU LANGAGE NATUREL
INTELLIGENT ET ROBUSTE

Apportez à vos clients et employés une expérience conversationnelle augmentée avec le moteur de traitement du langage naturel (Natural Language Processing – NLP) intégré à la solution Self Help.
Le moteur de NLP analyse la question posée par l'utilisateur à l'agent virtuel ; il détecte son intention et propose la réponse - procédure ou action automatique - adéquate.



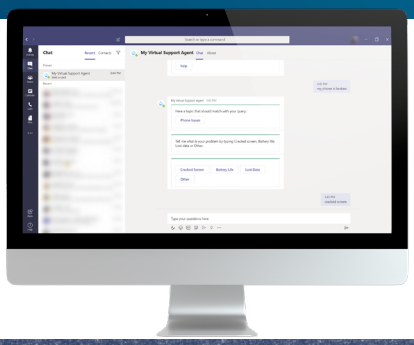
FAITES GAGNER DU TEMPS À VOS CLIENTS ET COLLABORATEURS AVEC **DES PROCESSUS AUTOMATISÉS**



Les Agents Virtuels EasyVista sont bien plus sophistiqués que de simples chatbots apportant des réponses simples à des questions basiques. Avec la technologie Service Bots, vous pouvez transformer une simple demande d'un collaborateur ou d'un client en actions et processus automatisés permettant, par exemple, la création de tickets dans votre CRM ou votre ITSM, le suivi des demandes et validations ainsi que la contextualisation d'une conversation par l'utilisation de données d'autres systèmes.

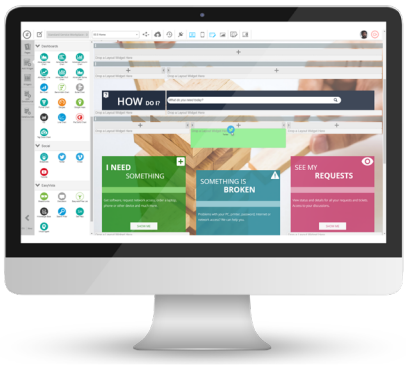
CENTRALISEZ VOTRE SAVOIR ET **PROPOSEZ UNE EXPÉRIENCE DIGITALE OMNICANALE**

Déployez des agents virtuels sur les canaux et outils utilisés au quotidien par vos clients et collaborateurs avec nos connecteurs standards pour votre site web, votre portail Self-Service, votre réseau social d'entreprise (MS Teams), votre CRM (Salesforce), votre solution d'ITSM (Service Manager, ServiceNow) et plus encore...



© 2021 EASYVISTA TOUS DROITS RÉSERVÉS

FONCTIONNALITÉS CLÉS

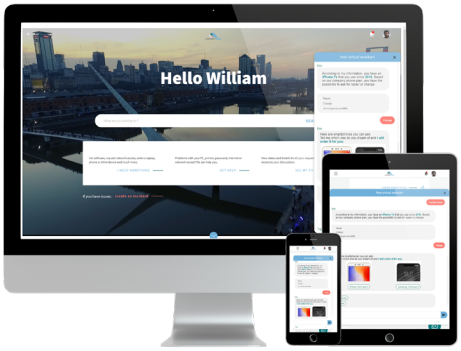


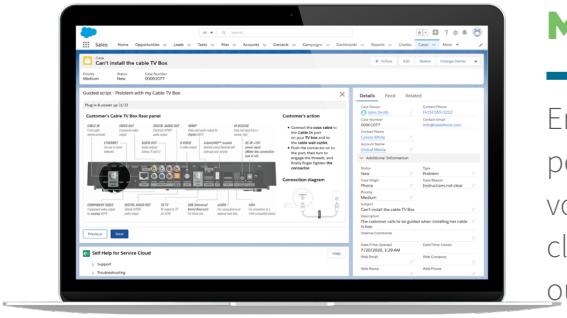
PERSONNALISATION ET PERSONNALITÉ

La technologie EasyVista Service Bots permet de personnaliser très facilement le nom, le genre, l'identité graphique, le vocabulaire et la personnalité de votre agent virtuel.

MOTEUR DE TRAITEMENT DU LANGAGE NATUREL

Le moteur de NLP est un composant clé dans le processus de décision permettant la sélection du ou des contenus pertinents proposés en réponse aux questions de vos collaborateurs et clients. Ce moteur identifie la langue de l'utilisateur, corrige les fautes d'orthographe et s'appuie sur un dictionnaire de désambiguïsation analysant et traitant synonymes et ontologies.



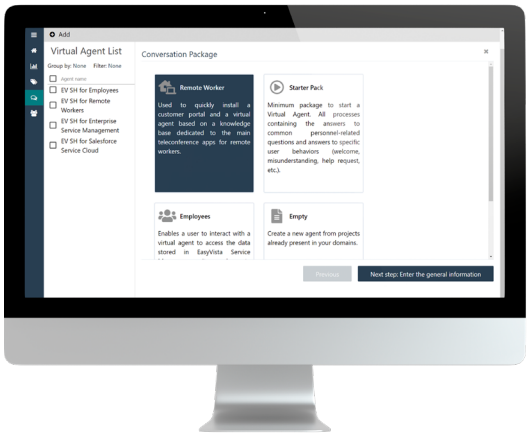


MODÈLES DE CONNECTEURS

En utilisant les modèles de connecteurs EasyVista, votre organisation peut déployer des agents virtuels sur l'ensemble des canaux utilisés par vos clients et collaborateurs : sites web, portail Self-Service et espace client, réseau social d'entreprise (MS Teams), outil de CRM (Salesforce) ou plateforme de Service Management (EasyVista Service Manager).

MODÈLES DE CONVERSATIONS

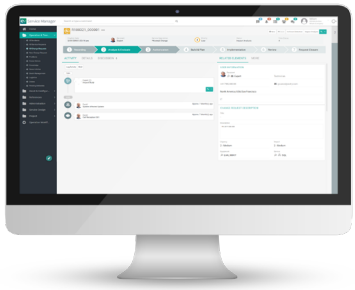
La technologie Service Bots fournit en standard des packs de conversation prêts à l'emploi, à importer dans la solution EasyVista Self Help, afin d'utiliser et personnaliser les agents virtuels.



© 2021 EASYVISTA TOUS DROITS RÉSERVÉS

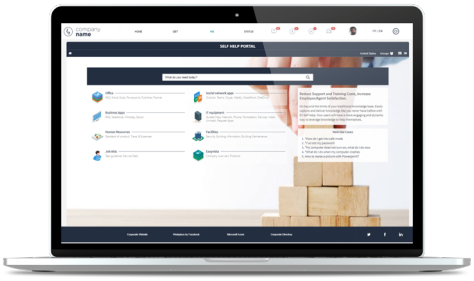
PRODUITS

EV Service Manager



Simplifiez et accélérez la création, le déploiement et le support de vos services, grâce à une plateforme ITSM intégrée et éprouvée.

EV Self Help



Réduisez significativement le nombre d'appels reçus par vos centres de services et de supports, et améliorez la satisfaction de vos utilisateurs en leur offrant plus d'autonomie grâce à une solution d'auto-assistance innovante.

À PROPOS D'EASYVISTA

EasyVista est un fournisseur mondial de solutions logicielles intelligentes pour la gestion des services de l'entreprise, le support à distance et les technologies de Self-Healing. En exploitant la puissance de nos solutions d'ITSM, de Self-Help, d'IA, de gestion des systèmes en arrière-plan et d'automatisation des processus IT, EasyVista permet à ses clients d'adopter une approche proactive et prédictive en leur apportant les solutions et l'expertise dont ils ont besoin. Aujourd'hui EasyVista aide plus de 3 000 entreprises à travers le monde à accélérer leur transformation digitale, en leur permettant d'améliorer la productivité des collaborateurs, de réduire les coûts et d'augmenter la satisfaction des employés et des clients dans de nombreux secteurs tels que les services financiers, la santé, l'enseignement supérieur, les technologies, le secteur public, l'industrie etc..

Pour en savoir plus, rendez-vous sur le site

www.easyvista.com/fr

© 2021 EASYVISTA TOUS DROITS RÉSERVÉS