EASYVISTA™
MAKE IT EASY

EV Self Help pour la Relation Client

Réduisez le nombre de contacts entrants – Diminuez jusqu'à 30% le nombre de contacts entrants grâce à une solution innovante, automatisant le traitement des problèmes et demandes récurrentes pour vos clients et équipes.

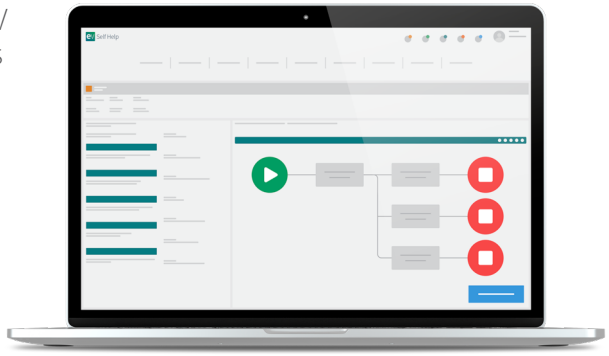
Accélérez la montée en compétence des conseillers clients et diminuez le temps de formation – Réduisez de 50% le temps de formation grâce à une solution guidant les conseillers dans l'application des nouvelles procédures et l'utilisation des nouveaux outils.

Améliorez la qualité de service et la satisfaction client – Fournissez un accès omnicanal et 24/7 au support client et aux informations, solutions, services nécessaires à vos collaborateurs et clients.

Les services de la relation client, et notamment les centres de contacts, sont au cœur des stratégies de fidélisation clients. Pour offrir une expérience utilisateur optimisée, un service client personnalisé et performant est essentiel. Il doit être en mesure de répondre efficacement aux questions des clients avant et après l'achat d'un produit ou d'un service. Pour ce faire, une gestion de la connaissance est indispensable afin d'assurer et d'améliorer le niveau d'engagement de vos agents et clients.

FOURNIR LES RÉPONSES DONT LES CLIENTS ET LES CENTRES D'APPELS ONT BESOIN GRÂCE À DES FLUX DE CONNAISSANCES INTELLIGENTS

Plateforme innovante de Self-Service omnicanale en mode SaaS, EV Self Help vous permet de créer, diffuser, automatiser facilement des flux de connaissances guidant vos clients vers les réponses dont ils ont besoin, sans avoir à solliciter le centre de contacts.



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 connaissances 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.

© 2021 EASYVISTA. ALL RIGHTS RESERVED

QUI SONT LES UTILISATEURS DE LA SOLUTION EV SELF HELP ?

SELF HELP POUR LES CLIENTS

Réduisez de façon significative les contacts entrants 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.

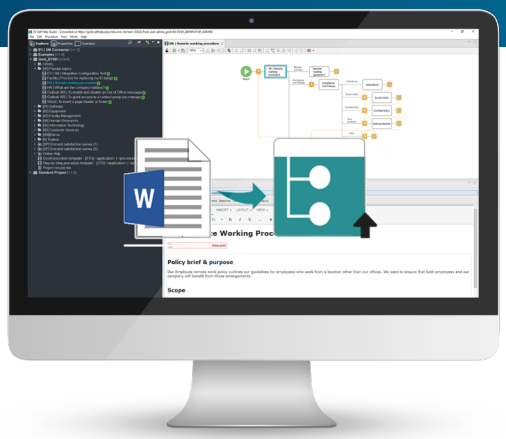
SELF HELP POUR LES TELECONSEILLERS

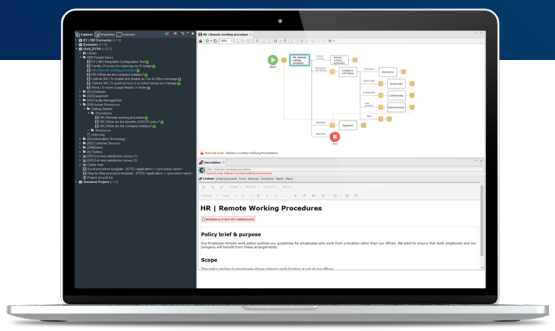
Améliorez la productivité de vos centres de contacts et veillez à la cohérence des résultats par le biais de procédures de support guidées qui leur permettent de résoudre à la fois les demandes récurrentes et les problèmes plus complexes.

COLLECTEZ ET PUBLIEZ FACILEMENT **VOS CONNAISSANCES ET PROCESSUS**

Un assistant de démarrage rapide vous permet d'intégrer, dès les premières étapes de votre projet, des connaissances et procédures existantes au format Word. Connaissances, étapes et contenus multimédias sont créés automatiquement et rapidement pour offrir des réponses et de l'assistance à vos collaborateurs et clients.

Créez des FAQ et des arbres de décisions intelligents qui guident les clients étape par étape avec du texte riche, des vidéos, des images ou tout autre contenu multimédia pour une expérience utilisateur engageante et personnalisée permettant à vos clients de résoudre des problèmes et de faire des demandes par eux-mêmes.





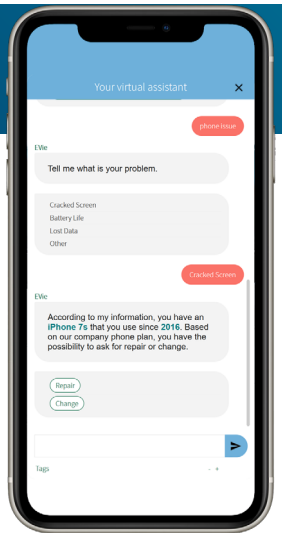
DESIGNEZ DES **PROCÉDURES GUIDÉES**

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

Les meilleures pratiques, les instructions de résolution, les réponses aux questions courantes et les processus standards peuvent être facilement modélisés dans des flux de connaissances accessibles par les clients eux-mêmes ou guidant les agents dans le traitement des demandes, améliorant ainsi la productivité et la qualité de service.

© 2021 EASYVISTA. ALL RIGHTS RESERVED

PARTAGEZ VOS CONNAISSANCES AVEC
DES AGENTS VIRTUELS ET PORTAILS



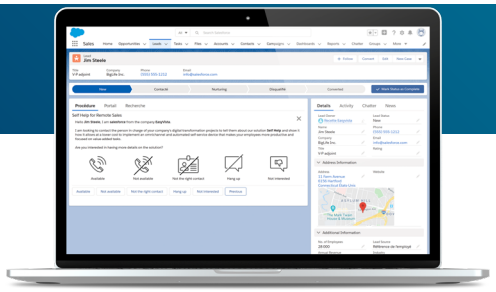
Vos clients sont mobiles et ont une appétence forte pour l'omnicanalité : les connaissances, procédures et informations doivent pouvoir les suivre. EV Self Help fournit des flux de connaissances et les rend facilement disponibles depuis n'importe quel appareil via des applications web dynamiques. Les connaissances sont ainsi intégrées à votre portail Self-Service, votre espace client, vos applications métiers (CRM ou autres), vos sites web et autres plateformes de messagerie.

Vous pouvez également offrir des expériences conversationnelles à vos clients grâce à des agents virtuels reposant sur les flux de connaissances modélisés et notre moteur intégré de traitement du langage naturel (NLP).

MESUREZ L'EFFICACITÉ
DU PARTAGE DE VOS CONNAISSANCES

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

DES CAPACITÉS D'INTÉGRATION POUR
L'AUTOMATISATION DES PROCESSUS



Intégrez facilement des applications tierces comme Salesforce, EasyVista Service Manager, et bien d'autres avec le connecteur premium Microsoft Power Automate.

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. ALL RIGHTS RESERVED