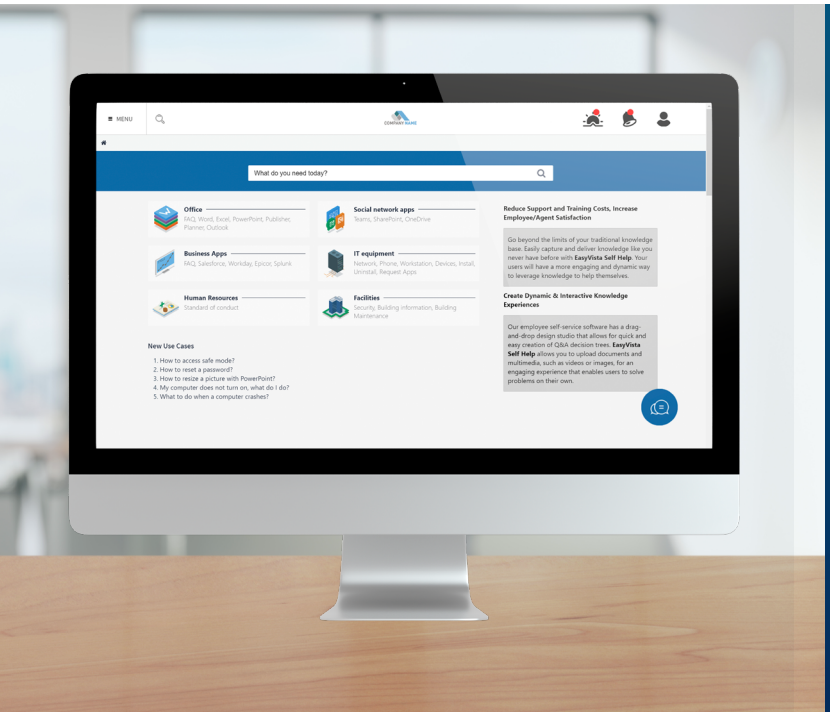
EASYVISTA™

MAKE IT EASY



EV Self Help

Réduisez le nombre d'appels de vos clients et collaborateurs - Diminuez 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.

Réduisez les délais moyens de traitement et résolution - Améliorez de 20% la productivité de vos collaborateurs en mettant à leur disposition des informations leur permettant de mener à bien, par eux-mêmes, des tâches complexes.

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

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 Self Help offre à de nombreuses entreprises une nouvelle expérience du Self-Service centrée sur la connaissance et le savoir.

FOURNISSEZ À VOS CLIENTS ET COLLABORATEURS 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.

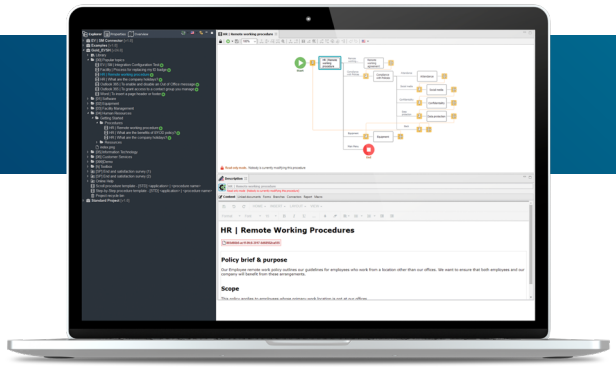
© 2021 EASYVISTA TOUS DROITS RÉSERVÉS

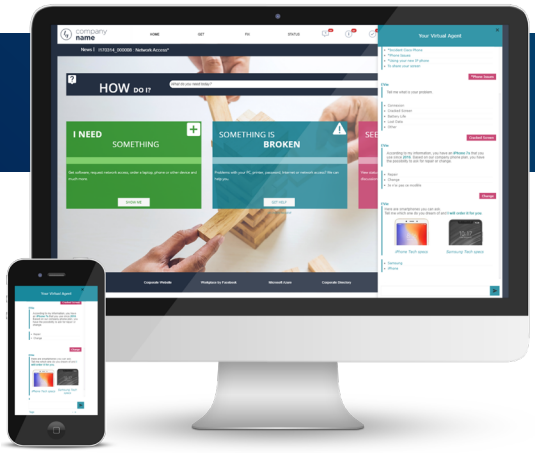
COLLECTEZ ET PUBLIEZ FACILEMENT
VOS CONNAISSANCES ET PROCESSUS

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.

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 employés et clients un accès plus facile et plus intuitif à la connaissance et à l'information.





PARTAGEZ VOS CONNAISSANCES AVEC DES
AGENTS VIRTUELS ET PORTAILS

Vos utilisateurs 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 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 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.

© 2021 EASYVISTA TOUS DROITS RÉSERVÉS

LE COMPOSANT CLÉ D'UNE TRANSFORMATION DIGITALE RÉUSSIE

Les organisations doivent adopter une stratégie axée sur les connaissances consumérisées 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. 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.

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

EASYVISTA™

© 2021 EASYVISTA. TOUS DROITS RÉSERVÉS