

## ev Self Help

**Réduisez le nombre d'appels au Service Desk** - Diminuez jusqu'à 30% le nombre d'appels adressés au Service Desk en vous appuyant sur une solution innovante qui vous permettra de répondre aux questions ou demandes les plus courantes.

**Accélérez l'intégration de vos nouveaux techniciens IT** - Réduisez de 70% le temps de formation des nouveaux collaborateurs IT grâce à des outils leur permettant de résoudre, par eux-mêmes, les incidents les plus courants.

**Optimisez vos processus de travail** - 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.

**Accélérez la formation** - Divisez par deux le temps de formation de vos collaborateurs grâce à des modules autonomes de formation leur permettant d'apprendre, par eux-mêmes, les procédures et métiers de votre organisation.

TROUVER DES RÉPONSES À UNE QUESTION DEVRAIT ÊTRE EASY !

## FOURNISSEZ À VOS 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 service informatique - de gérer leurs connaissances, de les automatiser de manière intelligente, et d'obtenir la réponse à leurs questions sans avoir à contacter le Service Desk. 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

Cette approche innovante de création et de distribution de la connaissance permet de renforcer le niveau d'engagement des collaborateurs au sein de l'entreprise. Le studio permet, sans aucune compétence en programmation, de créer simplement des procédures et de les rendre disponibles depuis n'importe quel appareil via des applications web dynamiques. EV Self Help vous permet d'accélérer la transformation digitale de votre entreprise en déployant une stratégie d'auto-assistance efficace basée sur une technologie moderne accessible à l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise.



#### UTILISATEURS FINAUX

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.



#### TECHNICIENS IT

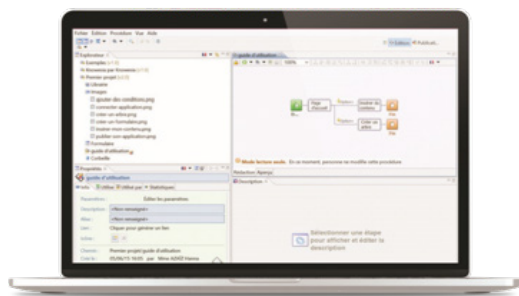
Améliorez la productivité de vos collaborateurs IT et veillez à la cohérence des résultats par le biais de **procédures de support guidées** qui leur permettent de résoudre à la fois les incidents récurrents et les problèmes plus complexes.



#### COLLABORATEURS MÉTIERS

Améliorez la productivité de vos collaborateurs grâce à des **procédures guidées par étapes** et documentez les fiches métiers et de formation afin de simplifier les processus les plus complexes et former aux nouvelles procédures et nouveaux rôles.

# CONCEVOIR, PUBLIER ET ANALYSER DES FLUX DE CONNAISSANCE DYNAMIQUES

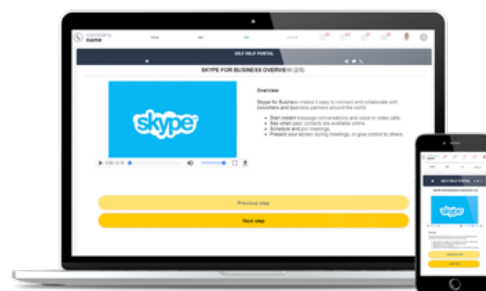


## CRÉEZ DES PROCÉDURES GUIDÉES

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 à la connaissance et l'information plus facile et plus intuitif.

## PUBLIEZ L'INFORMATION À L'ENSEMBLE DES COLLABORATEURS

Vos utilisateurs sont mobiles : 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. Ils peuvent facilement être intégrés à des portails, des applications, des communautés ou même interagir avec des assistants virtuels (chatbots).



## MESUREZ L'EFFICACITÉ DU PARTAGE DE VOS CONNAISSANCES

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

## À PROPOS D'EASYVISTA

EasyVista simplifie le Service Management en le rendant simple à déployer et facile à utiliser pour l'entreprise d'aujourd'hui. Conçue pour aider les organisations à automatiser et à personnaliser la fourniture de services, la plateforme EasyVista améliore l'efficacité des services informatiques et accroît la productivité des collaborateurs. Aujourd'hui, EasyVista permet à plus de 1 200 entreprises à travers le monde de proposer une expérience utilisateur radicalement différente, de simplifier et d'accélérer la création de services et de réduire le coût total de fourniture de services. EasyVista compte des 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... Avec un siège à New York et un siège à Paris, EasyVista (ALEZV:EN) est une société mondiale cotée en pleine croissance soutenue par des investisseurs de premier plan.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur [easyvista.com/fr](https://easyvista.com/fr)