

Diminuez de 30 % le nombre d'appels adressés au Service Client, en déployant une solution d'auto-assistance en ligne efficace, basée sur des flux d'informations dynamiques.

Réduisez de 70 % le temps nécessaire à l'intégration de nouveaux conseillers, grâce à un ensemble de procédures guidées élaborées par vos soins et parfaitement adaptées à vos cas clients.

Améliorez de 20% le temps de traitement des demandes, en accélérant la qualification des demandes et en augmentant la digitalisation de votre service clients.

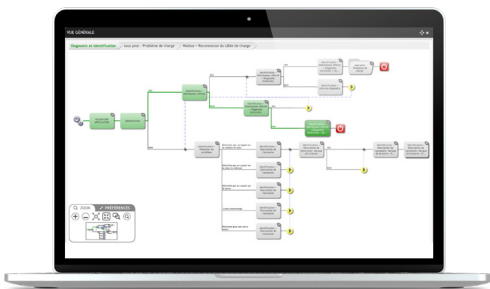
Réduisez de 90 % le temps de création des connaissances, grâce à une solution de création et de gestion des contenus sans code, s'appuyant sur des flux d'informations dynamiques et des fonctions d'analyses avancées.

UNE NOUVELLE GÉNÉRATION DE SOLUTIONS D'AUTO-ASSISTANCE, DOTÉE DE FLUX D'INFORMATIONS INTELLIGENTS

La solution de gestion de la connaissance en mode SaaS de Knowesia permet à l'ensemble de ses utilisateurs - salariés, clients et partenaires - de naviguer intelligemment dans la connaissance de l'entreprise et d'en automatiser une partie de l'exploitation. Bien au-delà de ce que proposent les bases de connaissances traditionnelles, la solution Knowesia s'appuie sur des arbres de décision élaborés grâce à des flux d'informations dynamiques, configurés pour intégrer n'importe quel type de variables ou de données. Ces flux permettent aux utilisateurs d'interagir avec les informations de la même façon qu'ils le feraient avec un interlocuteur humain – sous forme de questions-réponses ou encore par le biais d'agents conversationnels (chatbots).

La solution Knowesia Self Help s'appuie sur une approche innovante de création et gestion de la connaissance qui permet de renforcer le niveau d'engagement des collaborateurs et des clients. Grâce à son studio ne nécessitant aucune compétence en programmation, les rédacteurs et Knowledge Manager peuvent publier des flux d'informations et les rendre disponibles depuis n'importe quel appareil via des applications web dynamiques. L'ajout de fonctions d'analyses avancées à la plateforme permet de garantir l'amélioration continue du savoir acquis et diffusé par votre entreprise.

CONCEVOIR, PUBLIER, PROPOSER ET ANALYSER DES INFORMATIONS

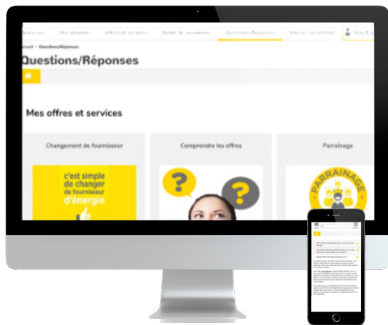
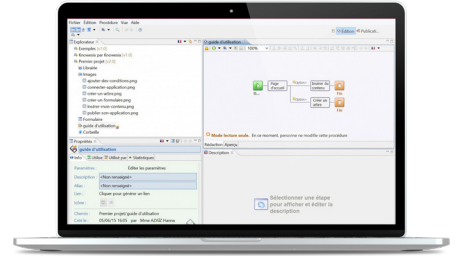


CONCEPTION D'ARBRES DE DÉCISION À PARTIR D'INFORMATIONS DYNAMIQUES

Le studio permet de formaliser les processus et déployer votre portail sans aucune compétence en programmation. Les experts métiers, Knowledge Managers, peuvent ainsi modéliser des procédures et les diffuser pour que chaque utilisateur, qu'il soit collaborateur, partenaire ou client, s'engage dans un parcours web intelligent de traitement de la demande.

CRÉATION D'APPLICATIONS WEB DYNAMIQUES

Plusieurs fonctionnalités telles que le “drag and drop” (glisser-déposer), l’import et l’édition de documents Microsoft Office, l’ajout de contenus textuels et multimédias rendent la création très facile. L’intégration à votre système existant, notamment vos logiciels CRM, ERP, GED, CVI, site web ...est également facilitée par la bibliothèque d’APIs mise à disposition.



MISE À DISPOSITION DE L'INFORMATION VIA DIFFÉRENTS CANAUX

Les flux d’informations sont publiés via des interfaces web dynamiques, responsive-design et donc accessibles depuis n’importe quel appareil. Ils peuvent facilement être intégrés à des portails, des applications, des communautés ou même interagir avec des assistants virtuels (chatbots).

ANALYSE DES DONNÉES

Afin d’optimiser la compréhension des informations capturées, des fonctionnalités d’analyse avancées permettent de tracer, d’analyser le comportement des utilisateurs, d’utiliser leurs commentaires pour développer et enrichir les processus et procédures, et ainsi de mettre en œuvre une amélioration continue.



KNOWESIA SELF HELP : LE COMPOSANT CLÉ D'UNE TRANSFORMATION DIGITALE RÉUSSIE

Grâce au développement facile et rapide d’applications web dynamiques, Knowesia Self Help propose un environnement de gestion de la connaissance unique. En effet, ces portails web personnalisés facilitent l’accès aux informations, en permettant d’une part aux entreprises de s’adapter plus rapidement aux tendances de leur secteur d’activité, de saisir les opportunités du marché et de répondre aux besoins de leurs clients ; et d’autre part aux conseillers de se consacrer à des activités à plus forte valeur ajoutée.

Avec Knowesia Self Help vous pouvez accélérer la transformation digitale de votre entreprise en déployant une stratégie d’auto-assistance efficace basée sur une plateforme de technologie moderne, accessible non seulement à vos conseillers mais également à vos partenaires et même à vos clients directement.



CLIENTS

Réduisez de façon significative les appels en mettant à leur disposition des applications accessibles depuis un portail. Ils pourront ainsi par eux-mêmes résoudre leurs problèmes et/ou répondre à leurs questions.



CONSEILLERS

Accélérez la montée en compétences de vos conseillers. Diminuez le temps de traitement des différentes demandes en guidant vos conseillers à travers les différentes étapes de résolution des réclamations, qu’il s’agisse de demandes basiques (tarifs, techniques, contentieux) ou de questions plus complexes.



KNOWLEDGE MANAGERS

Augmentez l’efficacité de vos experts, en leur offrant une solution performante, dynamiques et collaboratives afin de maintenir et améliorer en continue la qualité de service proposée par la société.



DIRECTION DE LA RELATION CLIENT

Bénéficiez de tableaux de bords dynamiques pour suivre vos différents indicateurs : satisfaction client, performance des conseillers et partenaires, règlementaires.

La Frégate, 1901 avenue Jacques Cartier 44811 Saint-Herblain | 02 53 35 53 25 | contact@knowesia.com