

## ev Self Help for Salesforce Service Cloud™

**Améliorez la productivité et la performance de votre service client** – Améliorez vos indicateurs de la Relation Client (Taux de résolution au premier contact, DMT, Qualité de service, Customer Effort Score, NPS) en mettant à la disposition de vos agents des procédures d'aide au traitement des cas clients, interactives et contextualisées.

**Réduisez l'effort de formation et le temps de montée en compétence des conseillers client** – Réduisez de 50% l'effort de formation et le temps de montée en compétence de vos agents grâce à des procédures détaillées qui leur apportent l'expertise utile au bon moment.

**Simplifiez les questions complexes grâce à des pas-à-pas intelligents** – Fournissez à vos agents des instructions pas-à-pas détaillées, tirant parti de vos données clients, pour les aider à résoudre leurs problèmes et à identifier la meilleure action à entreprendre.

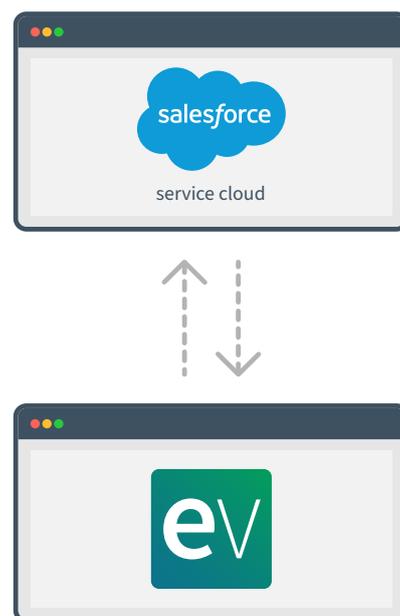
**TRANSFORM SERVICE. DELIGHT CUSTOMERS.**

Les agents de la Relation Client et du service après-vente jouent un rôle clé dans la politique de fidélisation client et donc dans la stratégie de développement de l'entreprise. Sans un service efficace et personnalisé, il est impossible d'offrir une expérience client de qualité. Au cœur de la réussite de toute organisation de la Relation Client, se trouve avant tout une gestion réfléchie et optimisée de la connaissance.

## FOURNIR LES RÉPONSES DONT LES CONSEILLERS CLIENT ONT BESOIN GRÂCE À DES PROCÉDURES GUIDÉES DISPONIBLES DANS SALESFORCE SERVICE CLOUD™

EasyVista Self Help est une plateforme puissante de Self-Service multicanale qui vous permet de créer, publier et piloter simplement des procédures et scripts pour aider vos agents et clients à obtenir facilement l'information dont ils ont besoin.

Surpassant les bases de connaissances traditionnelles, EasyVista Self Help propose une approche collaborative de la connaissance et un accès à des connaissances interactives et contextualisées aux besoins spécifiques des utilisateurs. L'intégration d'EasyVista Self Help dans la plateforme Salesforce Service Cloud™ permet de combiner la force de deux solutions expertes et reconnues sur leurs marchés dans une seule solution pour servir plus efficacement vos clients.



CRÉER ET PARTAGER DES CONNAISSANCES

## GUIDÉES DYNAMIQUES DANS SALESFORCE SERVICE CLOUD™

Un studio de conception sans aucune ligne de code vous permet de créer rapidement et simplement des expériences interactives, intuitives et engageantes. Les bonnes pratiques, procédures, questions fréquentes peuvent être facilement intégrées et digitalisées sous forme de procédures guidées pour assister les agents dans la résolution de problèmes, faciliter leur montée en compétence et améliorer ainsi leur productivité.



## FOURNIR UNE EXPÉRIENCE MULTICANALE

Aidez vos clients à obtenir une réponse par eux-mêmes, quel que soit le canal utilisé, sites web, portails, applications mobiles ou messageries. Proposez des expériences conversationnelles avec chatbots et agents de support virtuel reposant sur les connaissances et notre technologie de traitement du langage naturel Service Bots.



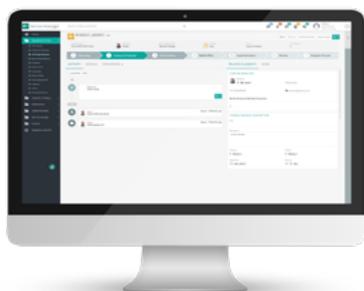
## À PROPOS D'EASYVISTA

EasyVista est un éditeur mondial de solutions de Service Management et de Self Help destinées à automatiser de manière intelligente la gestion des services délivrés aux collaborateurs comme aux clients des entreprises. En s'appuyant sur la puissance d'une plateforme ITSM et des technologies de Self Help, IA et Micro Apps, EasyVista propose aux organisations une expérience utilisateur augmentée et contextualisée ; permettant ainsi une digitalisation des processus métiers, une réduction des coûts opérationnels et une amélioration de la satisfaction clients. Aujourd'hui, EasyVista permet à plus de 1 500 entreprises à travers le monde d'accélérer le changement en leur donnant les moyens de mieux servir leurs employés et leurs 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 etc.

## 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 le Service Desk et améliorez la satisfaction de vos utilisateurs en leur offrant plus d'autonomie grâce à une solution d'assistance innovante.

Plus d'informations sur [www.easyvista.com/fr](http://www.easyvista.com/fr)