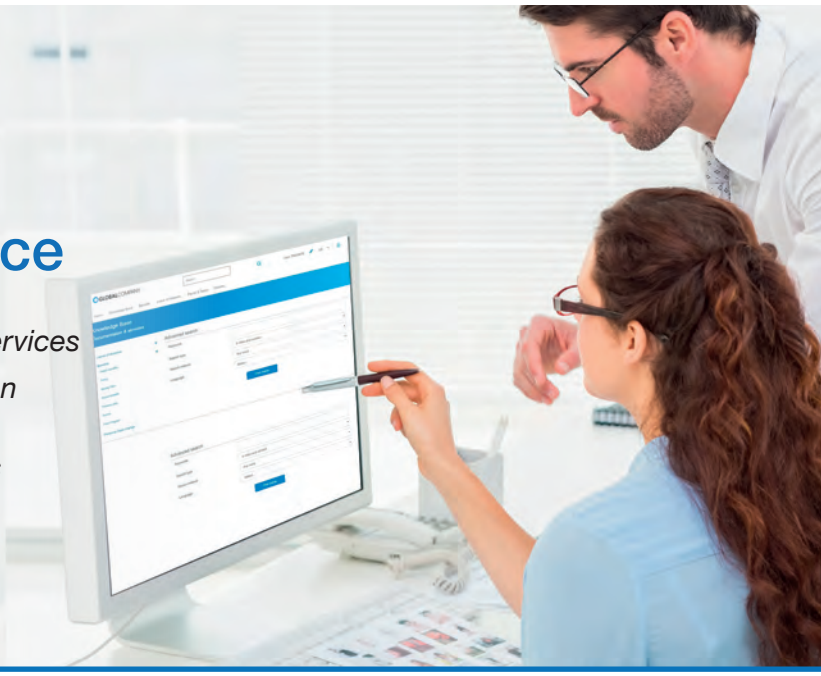
Neocase™
SOFTWARE

Base de connaissance

Les avantages de La Base de connaissance



- *80 % de réduction des appels au Centre de services*
- *Meilleur niveau d'engagement et de satisfaction des employés*
- *Productivité accrue des gestionnaires dans les centres d'appels*
- *Réduction du temps de formation de nouveaux gestionnaires*

La Base de connaissance joue un rôle majeur dans la prestation de services RH

« *Intégrer la gestion des connaissances à un portail libre-service pour les clients mène à des avantages concrets et constants. Les responsables des services client et informatique qui soutiennent les services à la clientèle devraient placer la gestion des connaissances en priorité dans leur stratégie des données en libre-service pour les clients.* », d'après Gartner, « *La gestion des connaissances est un élément-clé dans votre stratégie de libre-service client.* » octobre 2015.

« *La connaissance est puissante mais elle a peu de valeur si elle n'est pas facilement accessible et mise en pratique.* », nous raconte Melany Gallant.

La Base de connaissance Neocase structure la connaissance, facilite sa recherche et est facile à maintenir grâce à une structure des rubriques configurable, à de nombreuses méthodes de recherche et aux liens entre le contenu, les formulaires et les processus.

La Base de connaissance RH atteint ces objectifs au travers des fonctionnalités suivantes:

- Orientation tournée vers les employés
- Simplicité de recherche
- Association avec des outils du module Service de Neocase HR Power
- Simplicité de la gestion de contenus
- Rapports analytiques pour uneamélioration continue

Orientation tournée vers les employés

- Les articles sont recensés sous forme de données depuis le formulaire employé, pour personnaliser les résultats de la recherche et améliorer l'expérience employé
- Les articles peuvent ensuite être personnalisés en rendant certains paragraphes ou sections visibles par certains employés en fonction de leurs données et de leur rôles utilisateur
- Des résultats personnalisés augmentent la satisfaction Employé et réduisent le nombre d'appel au Centre de Services

NEWTON, USA
Toll Free: +1 877 383 0400
info-US@neocasesoftware.com

PARIS, FRANCE
Tél: +33 (0)1 73 60 01 10
info-FR@neocasesoftware.com

LONDON, UK
Tel: +44 (0)20 3580 4499
info-UK@neocasesoftware.com

Neocase™
SOFTWARE

Base de connaissance

Simplicité de recherche

- Un moteur de recherche faisant appel à des algorithmes intelligents propulse les recherches de mots-clés afin de proposer des résultats classés et pertinents à l'utilisateur
- Le moteur de recherche peut être complété avec des métadonnées configurables qui permettent aux employés de trouver des articles utilisant leur terminologie
- Un total de cinq méthodes de recherche optionnelles rend la Base de connaissance plus agréable pour les employés, ce qui augmente le taux de résolution au Tiers 0

Association avec des outils du module Service de Neocase HR Power

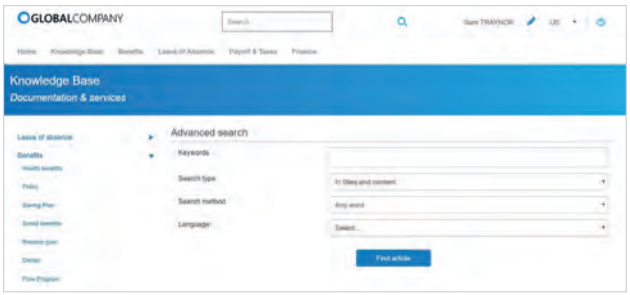
- Les employés peuvent cliquer directement sur les liens présents dans les articles de la Base de connaissance pour aller directement de l'article au formulaire intelligent ou à l'opération correspondante, ce qui réduit les étapes et simplifie l'expérience de l'utilisateur
- Pour les gestionnaires qui gèrent les demandes, le moteur de recommandation recherche automatiquement dans la Base de connaissance en fonction du contenu de la demande, ce qui évite les recherches manuelles, fait gagner du temps et augmente la productivité
- Les liens vers la Base de connaissance peuvent être insérés directement dans les conversations Chat afin d'améliorer l'expérience du gestionnaire et de l'employé

Simplicité de la gestion de contenus

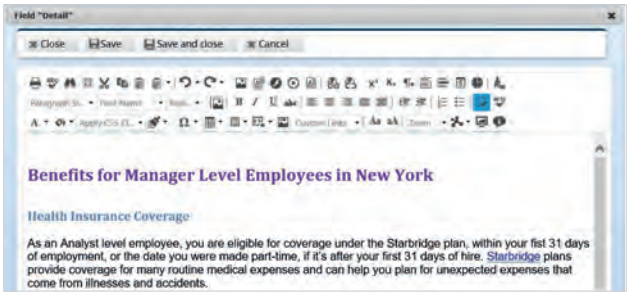
- De nouveaux articles peuvent être facilement créés grâce à des outils de conception et d'édition qui permettent de formater et télécharger des images, des vidéos et des fichiers
- Les articles existants peuvent être ajoutés à la Base de connaissance grâce à un outil d'import assisté
- Tous les outils de gestion de contenu sont conçus pour les auteurs RH non-techniques

Rapports analytiques pour une amélioration continue

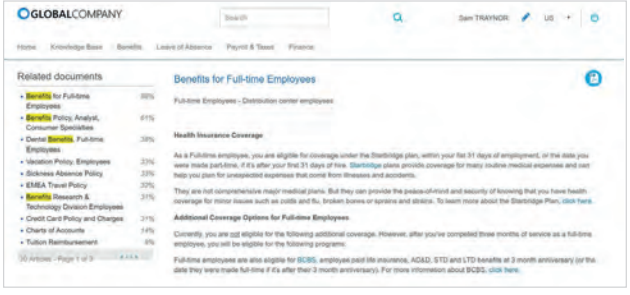
- Des rapports préconfigurés sur la Base de connaissance offrent une perspective aux administrateurs pour améliorer l'utilisation et la valeur de la Base de connaissance
- Recherchez et remplissez les contenus « vides » dans la Base de connaissance pour vous assurer que les employés trouveront toujours une réponse à leur question
- Identifiez les termes utilisés par vos employés afin de rendre les résultats de la recherche d'article plus « agréables »



Recherche de rubrique dans la Base de connaissance Neocase



Édition d'un article dans la Base de connaissance Neocase



Base de connaissance dans le Portail Neocase

3852-0817

Neocase™ SOFTWARE
Streamlining Service Delivery. Engaging Relationships.
www.neocasesoftware.com

NEWTON, USA
Toll Free: +1 877 383 0400
info-US@neocasesoftware.com

PARIS, FRANCE
Tél: +33 (0)1 73 60 01 10
info-FR@neocasesoftware.com

LONDON, UK
Tel: +44 (0)20 3580 4499
info-UK@neocasesoftware.com