



Knowledge Management

Solutions autonomes ou plateformes ?

Comment faire le bon choix ?

Spécialistes et généralistes

L'expérience client est indissociable de celle des employés. Les solutions de type plateformes offrent un vaste écosystème, facile à utiliser, sans intégrations fastidieuses.

Toutefois, dans la plupart des cas, seules une ou deux solutions sortent du lot, et souvent le reste des outils que l'on trouve dans cet écosystème est rudimentaire. Ne mettez pas en péril vos chances de réussite à long terme à la faveur un résultat rapide.

Un entraîneur de football recrute dans le monde entier. La diversité lui permet de réunir talents et compétences qu'il utilise alors de manière spécifique ; les enjeux stratégiques nécessitent de solutions parfaitement adaptées, qu'il s'agisse de sport ou de logiciels. Chaque joueur occupe un poste bien déterminé, tout comme nos collaborateurs experts en Knowledge Management. Cela étant, à l'heure de choisir un logiciel, la grande majorité préfère une solution globale. Et pourtant ...

L'exemple de Volkswagen nous permet aisément d'illustrer la valeur du Knowledge Management. Le groupe est composé de dix marques issues de cinq pays, qui opèrent à travers six pays et dans de nombreuses langues. En tant qu'agent de service, comment aider au mieux une famille qui voyage en voiture, malheureusement tombée en panne, et dont le voyant moteur est allumé ?

Toutes ces informations peuvent être trouvées dans des différents outils : votre CRM, votre logiciel de gestion des cas et votre système de Knowledge Management. Vous devez alors non seulement accéder aux différents points de données dans ces divers systèmes, mais vous devez en plus, les faire converger le plus clairement et rapidement possible, afin de pouvoir fournir une solution au client. C'est exactement ce que fait USU Knowledge Management.

Pour résoudre un problème ou effectuer un diagnostic à distance, vous avez besoin :

- des coordonnées associées à votre contact de sa localisation actuelle
- de la marque et du modèle du véhicule
- du code d'erreur de la voiture (past problems)
- de l'historique de maintenance (vérification de problème actuels ou passés)



Les quatre piliers du logiciel de centre de contact



**Knowledge
management**



**Gestion des
employés**



**Gestion
des cas**



CCaaS

USU Knowledge Management est spécialiste des applications de gestion des connaissances liées aux services. Nous vous proposons une API ouverte et une intégration standard avec les outils des fournisseurs majeurs du marché. Notre produit phare vous garantit une solution particulièrement performante pour votre domaine d'intervention.

Intégration aux outils indispensables à votre activité



NICE inContact

 Genesys

 Microsoft

 **bmc**software

servicenow

SAP


zendesk

Comment ne pas céder à la tentation d'opter pour une solution de type plateforme ?

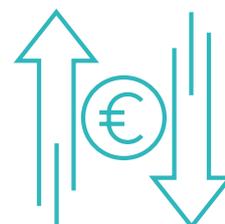
En effet, les plateformes paraissent simples à ceux qui n'utilisent pas la solution. Les avantages fournis par Microsoft, Salesforce ou ServiceNow sont évidents pour les services achats et les décideurs IT. Moins de systèmes à maîtriser et à maintenir, moins d'intégrations et moins de coopération entre les fournisseurs. Dernier avantage, mais non des moindres, le prix, qui joue souvent en faveur des plateformes. Le problème susmentionné est facile à résoudre pour tous ceux qui n'ont pas besoin d'utiliser le logiciel.

Les avantages des solutions autonomes :

- le renforcement de la pérennité de votre entreprise en ne « mettant pas tous les œufs dans le même panier »
- moins de risques de se retrouver coincé avec un seul fournisseur
- plus que flexibilité face à de nouveaux défis lors de l'adaptation d'un outil, sans avoir à remplacer entièrement toute la plateforme

- une réduction des coûts, dans la mesure où vous n'achetez plus de plateformes dotées d'outils dont vous n'avez pas besoin
- plus de facilité à s'adapter aux tendances du marché que les solutions de type plateformes

D'un point de vue global, les plateformes paraissent être un choix logique. À court terme, elles semblent représenter un avantage financier alors qu'en réalité, elles finissent par être plus coûteuses, car elles ne pallient pas les besoins des équipes spécifiques. Ceci peut entraîner des frictions, des problèmes et de la frustration pour ceux qui utilisent ces programmes au quotidien.



**Besoin d'informations,
un projet ? Contactez-nous.**

www.usu.com

Souvenez-vous, un homme à tout faire n'est maître de rien.

Même si une plateforme peut sembler être la solution parfaite pour votre entreprise, n'oubliez pas qu'elle ne sera pas capable de maîtriser les moindres détails. Choisissez la meilleure solution adaptée à vos besoins, même au sein de celles proposées par votre fournisseur de plateformes, mais gardez à l'esprit les solutions autonomes et spécialisées. De nos jours, l'intégration n'est pas qu'une simple norme, mais plutôt un élément important de gestion de vos exigences en matière de services.