



USU

E-book

Self-service client

Répondre automatiquement aux demandes de vos clients

Aujourd'hui vos clients veulent une offre en self-service. Les réponses à leurs questions doivent être immédiates, et non reportées au lendemain. **La Harvard Business Review** affirme que 81% des clients, tous secteurs confondus, tentent de résoudre eux-mêmes un souci avant de prendre contact avec un agent du service client.

Selon la Harvard Business Review, le self-service réduit également les coûts de traitement des demandes d'environ 90%.

Alors pourquoi ne pas répondre aux attentes à vos clients tout en réduisant vos coûts ? Cela dit, les économies ne sont pas le seul bénéfice que vous retirerez de l'implémentation d'un service client en self-service. Loin de là.

Avantages pour votre équipe service client :



Moins d'efforts requis pour traiter les demandes classiques



Frais de service réduits



Des employés plus satisfaits

Avantages pour vos clients :



Résolution simple et efficace des problèmes



Disponibilité 24h/24 indépendamment du moment et du lieu



Information de très grande qualité

Comment USU soutient-elle cette démarche ?

Quel que soit votre secteur d'activité et l'aire géographique couverte, USU possède les solutions de self-service adaptées à vos exigences.

Le logiciel de gestion des connaissances actives d'USU constitue une référence en la matière. Il centralise les connaissances concernant les services et les déploie par le biais de divers canaux de communication. Les solutions en self-service d'USU accèdent à ce socle pour mettre les connaissances à disposition des clients à travers les différents canaux du self-service.

Une fois la base de connaissances établie en tant que base d'informations, vous pouvez utiliser les outils du self-service seuls, ou associés à d'autres. Personnalisez avec nous la solution selon vos besoins. Peu importe que vous ayez ou non un outil en self-service, ou que vous souhaitiez développer votre outil actuel.

De nombreux canaux : une seule source d'informations

Widget KCenter



HelpCenter



Chatbot



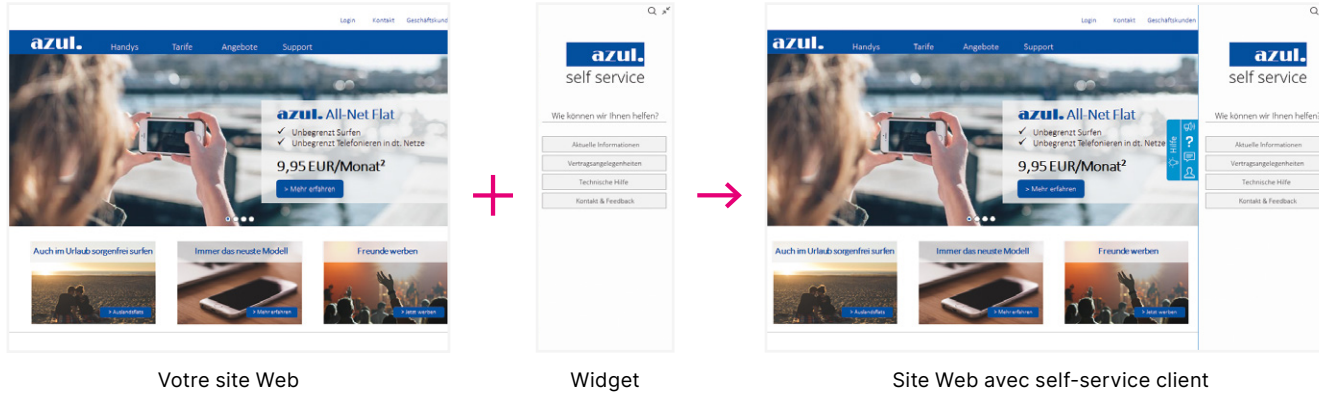
Base de connaissances

↓ Questions ↑ Réponses



Quelle solution de self-service choisir ?

Vous voulez déployer facilement une liste dynamique de FAQ sur le site internet de votre entreprise ?



Le widget USU Knowledge Center (KCenter) vous permet d'intégrer sur votre site web, aisément une liste de questions posées fréquemment ainsi que les réponses correspondantes sur vos produits et services. Côté clients, le widget est affiché sur la droite de l'écran en permanence. Ils peuvent voir les questions se référant au contenu lors de la navigation sur le site.

Notre widget KCenter permet de guider les clients sur votre site internet, mais fournit également des informations précises et directes en réponse à leurs questions. La mise en page et le design peuvent également être ajustés à votre charte graphique.

Avantages

- Les utilisateurs obtiennent des réponses à leurs questions
- Intégration facile avec de simples extraits de code
- Moins de requêtes redondantes
- Possibilité d'ajouter un chatbot
- Personnalisable en fonction de votre charte graphique



Vous souhaitez offrir une option de recherche avancée sur le site Web de votre entreprise ?

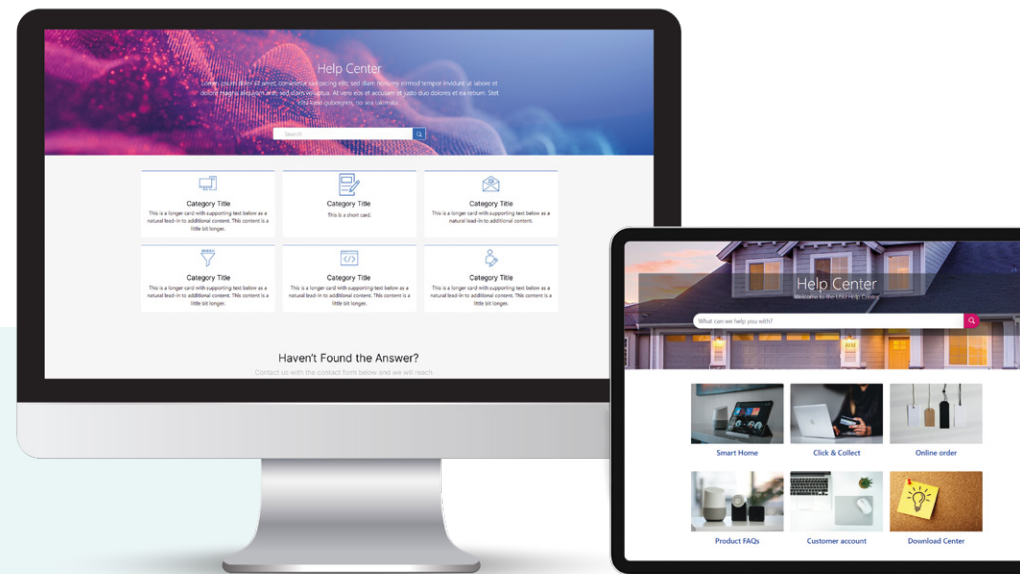
USU HelpCenter, vous permet de déployer une fonction de recherche exhaustive qui accède à une vaste base de connaissances. L'option de recherche est accessible en un seul clic et se sert d'un algorithme d'apprentissage pour garantir à vos clients de trouver exactement l'information qu'ils recherchent.

Le HelpCenter est une application web autonome accessible au grand public via un lien affiché sur le site Web de votre entreprise. Le contenu de la base de connaissances est également indexé par Google, moteur de recherches sur lequel il peut être

trouvé, apportant un plus à votre SEO. La mise en page et le design peuvent également être ajustés à votre charte graphique.

Avantages

- ➔ Informations complètes et détaillées
- ➔ Intégration par liens html
- ➔ Prêt pour le référencement et indexable
- ➔ Possibilité d'ajouter un chatbot
- ➔ Personnalisable en fonction de votre charte graphique



Le chatbot, pour offrir une expérience interactive à vos clients (CX) ?

Le chatbot d'USU permet des échanges interactifs avec vos clients en s'adressant activement et personnellement à eux : « Bonjour M./Mme X. Comment puis-je vous aider ? », ou en attendant d'être consulté. Il s'intègre facilement à votre site web et peut également interagir avec des assistants virtuels vocaux comme Alexa (Amazon).

Depuis une fenêtre de chat, non seulement le chatbot répond à des questions, mais il est aussi capable d'effectuer des actions requises par les utilisateurs. Il peut, entre autres, réinitialiser un mot de passe, modifier des données

comme une adresse d'expédition, ou encore passer des commandes. Pour des requêtes plus complexes, le chatbot peut intégrer un agent de service client au processus via le chat, ou créer un ticket client. Le chatbot offre au client une expérience humaine tout en restant un service automatisé.

Les chatbots d'USU sont fondés sur une technologie inédite, le Chatbot Universe qui réduit considérablement la charge administrative liée à l'utilisation de nombreux robots conversationnels pour différents cas d'utilisation.

Avantages

- Meilleure CX grâce à la communication interactive
- Exécution d'actions
- Possibilité de regrouper un nombre illimité de chatbots
- Personnalisable en fonction de votre charte graphique



Les atouts des solutions de self-service d'USU



01 | Personnalisables et flexibles

Chaque entreprise a ses propres structures et processus. Nous offrons une large gamme de solutions standard, mais serons à vos côtés pour personnaliser le produit selon vos besoins.



02 | Intuitives

Nos solutions sont simples d'utilisation. Cela se traduit par une navigation confortable et intuitive pour les utilisateurs, ce qui améliore le CX.



03 | Multi-canal

Nos solutions en self-service vous aident à déployer le même contenu de base par le biais de canaux différents, assurant ainsi une qualité de service et d'information cohérente.

Conclusion

Les outils de self-service d'USU vous aident à répondre de manière optimale à vos propres exigences tout comme à celles de vos clients.



Fact Sheet: Help Center

Le Help Center transfère le contenu de votre support sur votre site web

Télécharger

Contactez-nous

Ensemble, nous trouverons les solutions parfaitement adaptées à vos besoins.

Démonstration sans engagement

Comment déployer notre solution de self-service ? Prenez rendez-vous pour une démonstration et échangez avec nos experts en gestion des connaissances.

Contactez-nous

Smart businesses use USU

info@usu.com · www.usu.com

USU