

## Un portail web en prolongement de votre service client 24h/24 7j/7

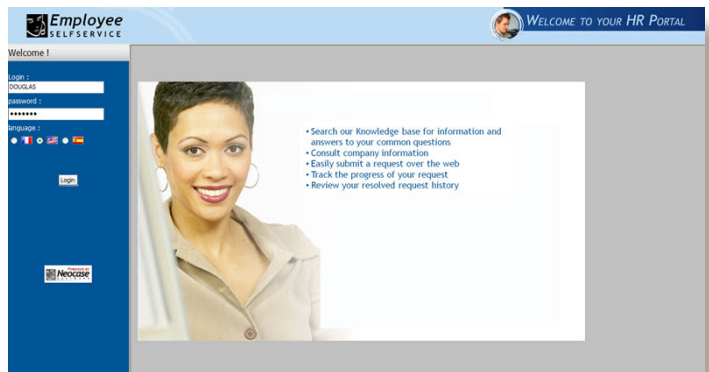
Neocase SF permet au client de créer une demande structurée, de connaître l'état de ses demandes en cours, d'apporter un complément d'information ou de consulter la base de connaissance directement à partir du portail web.

## Le portail Selfservice Neocase SF donne de l'autonomie à vos clients et améliore votre productivité

- Réduisez le nombre de demandes entrantes - A partir du portail Self service, les clients peuvent accéder à des informations en ligne et obtenir ainsi la réponse à leur demande. De plus, le client consulte en temps réel l'état d'avancement de ses demandes en cours et n'est donc pas incité à appeler pour connaître cet état.
- Réduisez le temps de traitement des demandes - Le client qualifie sa demande et peut insérer des pièces jointes. L'agent s'affranchit de la perte de temps induite par la qualification.
- Résorbent les pics d'appels - En mettant à disposition ce portail Self service, les clients vont alléger ce nouveau média lors des périodes de pics d'appels téléphoniques
- Lissez le traitement des demandes - Les demandes arrivant par le portail Self service peuvent être traitées hors période de pics d'appels téléphoniques. L'affectation des ressources est ainsi optimisée.

## Fonctionnalités du portail Self service :

- Accès à votre service client 24H/24 et 7J/7
- Intégration de supports interactifs (vidéo, audio, flash, images...)
- Gestion et résolution des demandes en ligne
- Accès personnalisés et interface utilisateur intuitive
- Prise en compte des SLA et des contrats clients
- Supervision en temps réel, tracking et statistiques concernant les demandes
- Fabrication rapide de questionnaires en ligne
- Personnalisation du Self service au look de votre site internet.



Le portail Self service

## La base de connaissance Neocase KB intégrée au Self service :

Avec la base de connaissance, Neocase KB, intégrée au portail Self service, dopez l'autonomie de vos clients et votre productivité:

- Accès à une information riche et structurée - Vos clients trouvent de façon intuitive (arbres déroulants et/ou moteur de mots clés) l'information qu'ils recherchent.
- Couplage avec la saisie des demandes - Lors de la validation d'une demande, Neocase KB recherche et propose les articles les plus pertinents.
- Réduction du temps de traitement des demandes - Les agents du service client disposent aussi de cette base de connaissances et peuvent apporter la réponse dès le premier niveau.

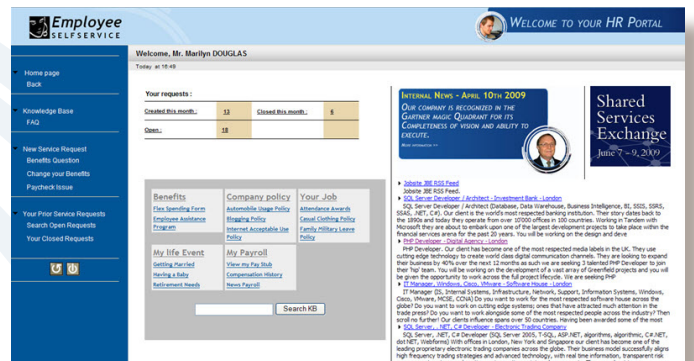


Tableau de bord