

Neocase KB est la seule base de connaissance adaptée aux métiers du service client

Enrichissez Neocase d'une base de connaissance adaptée à votre métier. Neocase KB vient directement nourrir votre service client en informations nécessaires à son bon fonctionnement.

4 avantages majeurs...

Prévention... ..Productivité..... Simplicité... ..Puissance.....

Pour les clients - Prévention

1. Vos clients s'auto-assistent
2. Le nombre d'appels à la hotline diminué

Pour les agents - Productivité

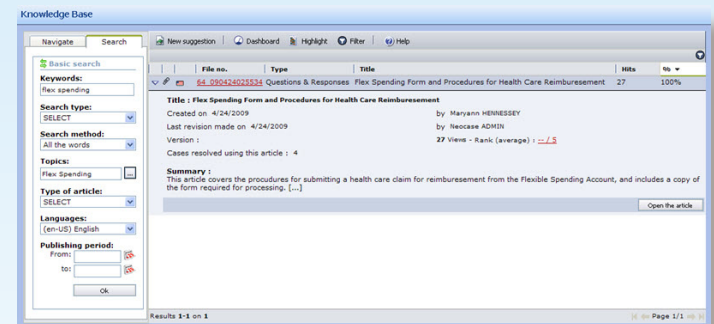
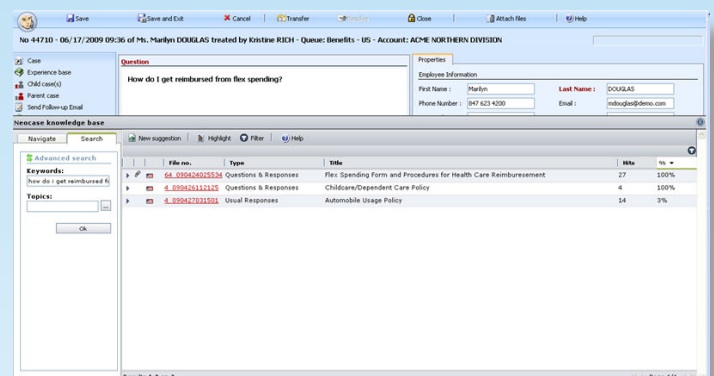
1. +40 % de productivité
2. Articles poussés en fonction du contexte de la question
3. Diminue le nombre de sollicitations des niveaux experts

Pour l'éditeur - Simplicité

1. Mises à jour aisées
2. Génération de types d'articles réutilisables
3. Base de connaissance alimentée depuis la base d'expérience (historique des demandes)

Pour tous - Puissance

1. Recherche full text ou contextuelle
2. Navigation avancée



Base de connaissance

Prévention : Limitez le nombre d'appel à la hotline

Neocase KB offre plus d'autonomie à vos clients et collaborateurs dans leur recherche d'informations :

- Le client, via Self service, s'assiste lui-même grâce à une base de connaissance disponible et adaptée à ses besoins.
- La nécessité d'appeler le service client de l'entreprise se fait de moins en moins ressentir, le nombre d'appels clients chute.
- Neocase KB diminue considérablement les coûts liés au fonctionnement de la hotline.

Productivité : Offrez à vos agents la bonne info au bon moment

Neocase KB a été conçu pour un meilleur rendement de votre organisation :

- Le temps de réponse des agents est réduit à l'aide d'une base intégrant des informations pertinentes, organisées et rapidement accessibles.
- La connaissance est à disposition des premiers niveaux de résolution, ce qui limite les transferts aux niveaux supérieurs et élimine l'accroissement des coûts de traitement.
- Les articles sont directement proposés depuis la fiche demande en fonction de la qualification de la question posée. La base de connaissance est proactive et l'agent gagne un temps précieux !

Simplicité : Editez et publiez votre base de connaissance en quelques cliques

Neocase KB a été développé pour être utilisé ! Son utilisation est très simple, aussi bien pour les agents que pour l'éditeur chargé de le faire vivre :

- Les processus de validation des articles sont simples et ne demandent plus de procédures longues et complexes.
- Les mises à jour sont instantanées.
- Les types d'articles sont personnalisables et réutilisables pour une organisation optimale des informations.
- Les informations de la base de connaissance proviennent directement de votre base d'expérience.

Puissance : plus de fonctionnalités à disposition de votre connaissance

Neocase KB offre une base de connaissance riche, complète et facilement accessible :

- L'interface s'adapte en fonction du niveau d'expertise de l'utilisateur, selon qu'il soit confirmé ou débutant.
- Des milliers d'articles à disposition à travers une navigation avancée.
- Moteur de recherche full text ou contextuel.
- Base de connaissance multi-langue.
- Articles multimédia : insérez des images, du Flash, des vidéos...