



**Diminuez de 30 % le nombre d'appels adressés au Service Desk**, en déployant une solution d'auto-assistance en ligne efficace, basée sur des flux d'informations dynamiques.

**Réduisez de 70 % le temps nécessaire à l'intégration de nouveaux employés**, grâce à un ensemble de procédures spécialement développées pour répondre à leurs besoins spécifiques.

**Améliorez de 20% le temps de résolution des demandes**, en accélérant la mise à disposition et en augmentant la qualité des services fournis.

**Réduisez de 90 % le temps de création des connaissances**, grâce à une solution de création et de gestion des contenus codeless, s'appuyant sur des flux d'informations dynamiques et des fonctions d'analyses avancées.

**FACILE À UTILISER. SIMPLE À DÉPLOYER.**

## UNE NOUVELLE GÉNÉRATION DE SOLUTIONS D'AUTO-ASSISTANCE, DOTÉE DE FLUX D'INFORMATIONS INTELLIGENTS

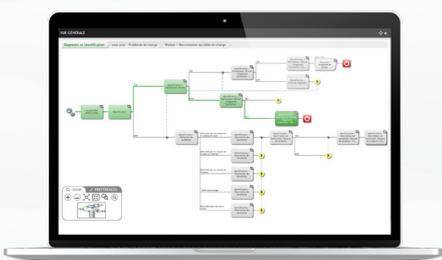
EV Self Help est une solution de gestion de la connaissance qui permet à l'ensemble de ses utilisateurs - employés, clients et service informatique - de gérer leurs connaissances et de les automatiser de manière intelligente. Bien au-delà de ce que proposent les bases de connaissances traditionnelles, EV Self Help s'appuie sur des arbres de décision élaborés grâce à des flux d'informations dynamiques, configurés pour intégrer n'importe quel type de variables ou de données. Ces flux permettent aux utilisateurs d'interagir avec les informations de la même façon qu'ils le feraient avec un interlocuteur humain – sous forme de questions-réponses ou encore par le biais d'agents conversationnels (chatbots).

EV Self Help s'appuie sur une approche innovante de création et gestion de la connaissance qui permet de renforcer le niveau d'engagement des collaborateurs à tous les niveaux de l'entreprise. Grâce à son studio ne nécessitant aucune compétence en programmation, les utilisateurs peuvent publier des flux d'informations et les rendre disponibles depuis n'importe quel appareil via des applications web dynamiques. L'ajout de fonctions d'analyses avancées à la plateforme permet de garantir l'amélioration continue du savoir acquis et diffusé par votre entreprise.

## CONCEVOIR, PUBLIER, PROPOSER ET ANALYSER DES INFORMATIONS

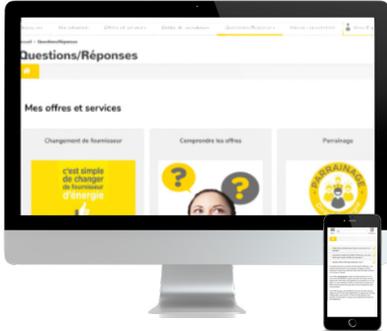
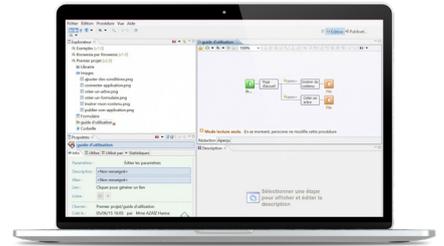
### CONCEPTION D'ARBRES DE DÉCISION À PARTIR D'INFORMATIONS DYNAMIQUES

Le studio permet de formaliser les processus et déployer votre portail sans aucune compétence en programmation. Les experts métiers peuvent ainsi modéliser des procédures pour que chaque utilisateur, qu'il soit collaborateur ou client, s'engage vers la capitalisation et la transmission du savoir de façon naturelle et intuitive.



## CRÉATION DE SOLUTIONS WEB DYNAMIQUES

Plusieurs fonctionnalités telles que le “drag and drop” (glisser-déposer), l’import et l’édition de documents Microsoft Office, l’ajout de contenus textuels et multimédias rendent la création très facile. L’intégration à votre système d’information et à votre outil ITSM est également facilitée par la bibliothèque d’APIs mise à disposition.



## MISE À DISPOSITION DE L’INFORMATION VIA DIFFÉRENTS CANAUX

Les flux d’informations sont publiés via des interfaces web dynamiques, accessibles depuis n’importe quel appareil. Ils peuvent facilement être intégrés à des portails, des applications, des communautés ou même interagir avec des assistants virtuels (chatbots).

## ANALYSE DES DONNÉES POUR UNE MEILLEURE LECTURE DE VOS INFORMATIONS

Afin d’optimiser la compréhension des informations capturées, des fonctionnalités d’analyse avancées permettent de tracer, d’analyser le comportement des utilisateurs, d’utiliser leurs commentaires pour développer et enrichir les processus et procédures, et ainsi de mettre en œuvre des pratiques d’amélioration continue.



## EV SELF HELP : LE COMPOSANT CLÉ D’UNE TRANSFORMATION DIGITALE RÉUSSIE

Grâce au développement facile et rapide d’applications web dynamiques, EV Self Help propose un environnement de gestion de la connaissance unique. En effet, ces portails web personnalisés facilitent l’accès aux informations, en permettant d’une part aux entreprises de s’adapter plus rapidement aux tendances de leur secteur d’activité, de saisir les opportunités du marché et de répondre aux besoins de leurs clients ; et d’autre part aux collaborateurs de se consacrer à des activités à plus forte valeur ajoutée, en leur libérant du temps de recherche et de résolution de leurs demandes.

EV Self Help vous permet d’accélérer la transformation digitale de votre entreprise en déployant une stratégie d’auto-assistance efficace basée sur une plateforme de technologie moderne, accessible non seulement au service informatique mais aussi et surtout à l’ensemble des collaborateurs de l’entreprise.



### UTILISATEURS FINAUX

Réduisez de façon significative les tickets de niveau 1 en mettant à leur disposition des applications accessibles depuis un portail. Ils pourront ainsi par eux-mêmes résoudre leurs problèmes et/ou répondre à leurs questions.



### TECHNICIENS IT

Diminuez le nombre de tickets ouverts au Service Desk en guidant vos techniciens à travers les différentes étapes de résolution des problèmes, qu’il s’agisse d’incidents récurrents ou de problèmes plus complexes.



### COLLABORATEURS MÉTIERS

Augmentez l’efficacité des collaborateurs métiers, en leur offrant une solution performante, constituée de procédures dynamiques afin de gérer leur activité ou de répondre à leurs besoins de formation spécifiques.