

Initialement basé sur l'intervention de hotliners, le Help-Desk a amélioré sa disponibilité et sa qualité de service à l'utilisateur grâce à la messagerie électronique et aux sites Internet (liste de FAQ...).

L'accroissement des appels, la diversité des demandes, la mise en place de contrat de service nécessitent le recours à de nouvelles technologies. Toutefois l'accès téléphonique demeurant le média préféré de vos utilisateurs :

La solution de reconnaissance vocale s'impose.

Issue d'une application innovante développée par CHRONOPOST International* pour son centre de contacts et de l'expertise industrielle de HOTLINE dans la gestion du Support Client, spécifiquement adaptée aux particularités de l'activité de Help-Desk, la solution de reconnaissance vocale naturalvoice for Help-Desk permet d'automatiser les réponses aux appels répétitifs.

naturalvoice for help-desk est la solution de reconnaissance vocale

la plus adaptée à vos objectifs de productivité du help-desk, d'amélioration de la satisfaction utilisateur et de diminution des coûts.

Tous les Help-Desks vont rapidement intégrer les solutions de reconnaissance vocale


naturalvoice
Vos clients appellent ? Notre solution répond.
for help-desk

naturalvoice for help-desk

est une solution spécifiquement adaptée aux attentes des utilisateurs :

- **Suivi d'incidents** : suivi d'installation - suivi de migration - suivi de déménagement
- **Demande de services** : accès réseau, imprimantes, mot de passe
- **Communication** d'informations dynamiques liées à des problèmes ponctuels
- **Ouverture d'incidents** : qualification, routage
- **Déploiement de mises à jour d'applications** : déclenchement de la mise à jour après reconnaissance du n° d'agrément de l'utilisateur
- **Disponibilité 24/24** d'un premier niveau de service et affectation du hotliner à des tâches à valeur ajoutée.

naturalvoice for help-desk

est une solution adaptée à la grande variété des utilisateurs :

- **Multi-locuteurs** : prise en compte des accents régionaux et des particularités de langage de l'appelant
- **Langage naturel** : l'appelant parle simplement avec des mots de tous les jours; efficacité du dialogue; accès rapide au service
- **Persona** : identité humaine du service
- **Ajustement dynamique du dialogue** : dialogue intuitif, tolérance aux fautes, ajustement selon le niveau de l'appelant.
- **Robustesse** : indépendance à l'environnement de l'appelant (bruits de fond, communications mobiles...)

C'est la solution la plus adaptée à vos besoins de :

- satisfaction utilisateurs
- vitesse de mise en œuvre
- retour sur investissement très rapide

naturalvoice for help-desk

est une solution globale modulaire packagée :

- plateforme logicielle
- couche applicative métier
- hardware
- services d'intégration, de développement et de management de projet

Notre expertise globale permet une mise œuvre très rapide des projets.

naturalvoice for help-desk

reposant sur une architecture de "type web"

permettant une intégration simple à votre système d'information.

Disponibilité du Help-Desk

- La solution de reconnaissance vocale permet de rendre accessible votre Help-Desk en dehors de ses heures d'ouverture. (24h/24 7J/7).
- Réduction du temps d'attente
- Absorption des pics d'appels

Interactivité avec l'utilisateur

- Reconnaissance d'un grand nombre de noms de logiciels ou applicatifs
- Reconnaissance de noms de sites géographiques de l'entreprise, des numéros de poste, et noms et prénoms des utilisateurs de chaque site
- Prise en compte dynamique d'alertes ou d'annonces sur des applicatifs ou des sites concernés
- Prise en compte des demandes spontanées des utilisateurs, au delà des choix strictement suggérés
- Qualification interactive de la situation de l'appelant, pouvant aller jusqu'à des suggestions de résolution

Métier du Help-Desk

- Affectation des hotliners aux tâches à valeur ajoutée
- Intégration avec l'outil de gestion d'incident pour l'enregistrement en-ligne d'un nouvel incident avec attribution de numéro d'incident
- Accès en temps réel à la base de connaissance et à la base d'alertes et d'annonces pour les utilisateurs
 - Envoi immédiat d'email de confirmation avec le numéro d'incident, sur la messagerie de l'utilisateur
- Gestion de la politique de transfert vers les techniciens de différents niveaux et vers les groupes de compétence
 - En cas de transfert d'appel, remontée de fiche complète utilisateur et incident vers le technicien prenant l'appel

- *Support HOTLINE, (Léa), Bonjour !
C'est pour une ouverture d'incident ou un suivi ?*
- *Une ouverture*
- *Entendu, quel applicatif pose problème ?*
- *L'appli Lambda*
- *L'appli lambda, ok. J'ai justement une info sur cet appli :
une mise à jour du serveur de fichier Lambda est en cours.
Les accès mail et web seront ralentis durant l'intervention
et interrompus pendant une période de 30 minutes dans
le créneau horaire 22h-23h. Appelez vous pour ce problème ?*
- *oui c'était pour ce problème*
- *parfait, vous avez votre explication, désirez-vous une autre
information?... Merci d'avoir appelé, à bientôt !*
- ...

Vos clients appellent ?
Notre solution répond.

