

Libre-service dans ServiceNow Customer Service Management

Le défi

Les clients sont habitués à se rendre sur Internet lorsqu'ils ont besoin d'aide. S'ils n'y trouvent pas la réponse à leur problème, cela ne fait qu'augmenter leur frustration.

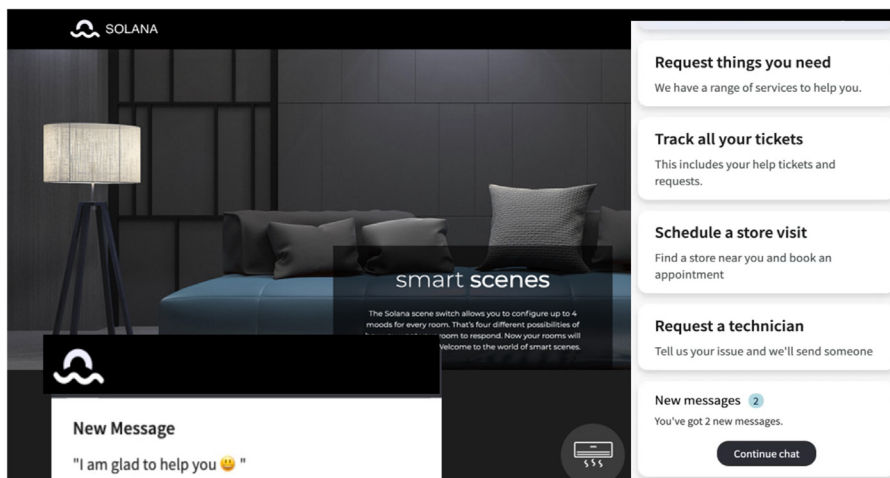
Il manque aux clients un point de départ unique, à partir duquel ils pourraient trouver des réponses ; à l'inverse, ils n'ont accès qu'à des solutions disséminées sur plusieurs sites, qui ne représentent finalement qu'une amélioration modérée par rapport à une simple FAQ. Faute de personnalisation, les clients en quête de réponses sont contraints de faire le tri parmi les informations qu'ils obtiennent et d'écarter celles qui ne leur sont d'aucune utilité. Si plusieurs canaux de libre-service sont disponibles, mais qu'ils ne résident pas sur la même plateforme, le partage et la maintenance des solutions sur l'ensemble des canaux représente également un fardeau, à la fois pour le client qui recherche des réponses et pour l'entreprise qui tente de garder ses solutions à jour.

La solution ServiceNow

ServiceNow® Customer Service Management offre une option de libre-service flexible, partout et à tout moment, de différentes manières :

Service Portal : les clients peuvent gérer leur profil, y compris les produits et services actuellement utilisés, afin de personnaliser leur expérience en libre-service sur tous les canaux. Les nouveaux tickets peuvent être ouverts en ligne, l'état des tickets existants peut être vérifié et mis à jour, et les tickets précédents peuvent être examinés. Service Portal peut également servir de point de départ pour toutes les autres options de libre-service, telles que Knowledge Management, les conversations de chatbot, etc.

Engagement Messenger : Engagement Messenger étend de manière transparente l'expérience client en libre-service ServiceNow aux portails Web classiques ou mobiles tiers, offrant ainsi une expérience en contexte pour accéder aux services. L'assistance client peut être intégrée via une configuration no-code ou low-code. Les clients peuvent utiliser Virtual Agent ou AI Search pour obtenir des réponses, gérer des tickets, planifier des rendez-vous et soumettre des demandes à l'aide de Service Catalog. Ils peuvent également communiquer avec des agents humains en temps réel ou de manière asynchrone via la messagerie et le chat.



Engagement Messenger intègre un libre-service robuste sur les portails tiers pour activer AI Search, Knowledge Management, les interactions Virtual Agent, la gestion des tickets et des commandes de travaux, la prise de rendez-vous, le chat en direct ou asynchrone et Service Catalog.

Automatisez les solutions pour les adapter aux demandes fréquentes

Résolvez rapidement les problèmes habituels des clients à l'aide de workflows. Collectez toutes les informations nécessaires, puis déclenchez une action dans les systèmes (par exemple, redémarrer un modem par câble) ou auprès d'un autre service (par exemple, demander le remplacement d'une carte de crédit).

Aidez vos clients à obtenir des réponses grâce à un chatbot optimisé par l'IA

Faites en sorte que les clients puissent poser des questions et résoudre les problèmes en utilisant un langage simple et naturel. Transférez la conversation à un agent humain en lui mettant à disposition un historique complet des conversations, si nécessaire.

Mettez vos clients en contact avec des experts

Résolvez les problèmes fréquents et explorez de nouvelles solutions. Orientez vos activités grâce à la visibilité sur les besoins et problèmes des clients et des employés.

Accélérez le délai de rentabilité

Déployez rapidement le libre-service sur n'importe quel site Web. Service Portal de ServiceNow offre de nombreuses options de libre-service prêtes à l'emploi. De plus, Engagement Messenger fournit une configuration no-code/low-code pour activer le libre-service sur des sites Web classiques ou mobiles tiers.

Service Portal et Engagement Messenger servent tous deux de point de départ pour toutes les autres options de libre-service.

Service Catalog

À l'aide de formulaires simples optimisés en coulisses par des workflows, les clients peuvent demander des solutions aux problèmes fréquents. Les demandes peuvent complètement contourner le service client et être directement transmises aux services les plus à même d'aider les clients. De plus, l'utilisation de workflows permet de surveiller les demandes afin de détecter l'avancée et les retards, et de les analyser afin d'identifier les améliorations de performances.

Knowledge Management

La personnalisation et la recherche permettent aux clients de localiser rapidement des articles pertinents. AI Search fournit des fonctionnalités de requête intelligentes telles que des suggestions de recherche, la gestion des fautes de frappe et des résumés Genius Results.

Les entreprises peuvent facilement identifier les lacunes des articles et déclencher des workflows pour élaborer de nouveaux articles grâce au service Knowledge-Centered Service (KCS)¹ v6 intégré qui prend en charge une approche structurée de la création de contenu. Les feedbacks sur les articles garantissent que les informations sont claires, utiles et exploitables.

Virtual Agent²

Utilisez des conversations prêtes à l'emploi pour répondre aux questions fréquentes ou designez

des conversations personnalisées. La compréhension du langage naturel (Natural Language Understanding) permet aux clients de communiquer comme ils le souhaitent. Virtual Agent peut répondre directement aux questions, planifier et gérer des rendez-vous ou orienter les clients vers des solutions dans des articles de la base de connaissances, des publications de la communauté ou Service Catalog. Si nécessaire, transférez en toute transparence l'historique et le contexte de la conversation au bon agent humain. Intégrez-y Facebook Messenger, WhatsApp ou encore LINE pour fournir un libre-service sur ces canaux. Les agents qui échangent avec des clients peuvent également utiliser le pilote automatique de conversation pour que Virtual Agent gère les interactions fréquentes. Analysez les performances de Virtual Agent avec des KPI intégrés.

Communities

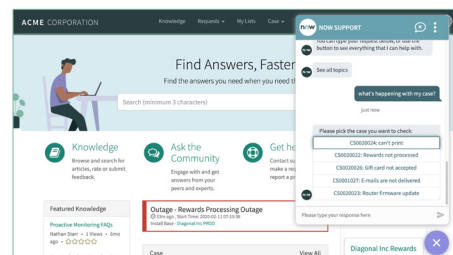
Offrez à vos clients des forums en ligne où ils pourront partager leurs idées, leurs expériences et leurs solutions. Encouragez la participation grâce à la gamification. À l'aide de règles, créez et attribuez automatiquement des tickets aux agents pour les questions qui n'ont pas obtenu de réponse. Collectez les réponses pour créer de nouveaux articles pour la base de connaissances.

¹ KCS® est une marque de service du Consortium for Service Innovation™.

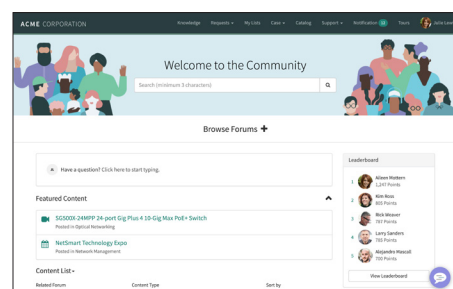
² Virtual Agent est inclus dans les packages Customer Service Management Professional et Enterprise.

En savoir plus

Rendez-vous sur servicenow.fr/products/customer-service-management.html.



Virtual Agent est un chat où les clients peuvent obtenir des réponses. Le voici sur Service Portal.



Sur Communities, les clients peuvent poser des questions, publier des ressources et écrire des blogs.