**Innover dans
les processus
de service**

ORBIS SMART CLOUD

pour Microsoft Dynamics

Exploiter les connaissances et l'expérience de votre entreprise.

Des demandes croissantes des clients

Une aide à tout moment et sans attendre longtemps

Une aide en tout lieu

L'aide par différents canaux

Un soutien compétent

Pas de temps d'arrêt

Aide à l'utilisation de l'appareil de mon choix

Les défis du service

- Diminution du tarif du premier appel
- Complexité croissante des produits
- Pression permanente sur les coûts
- Accroître les attentes des clients

- Une recherche d'informations qui prend du temps
- Documents de signification ou de notification incomplets
- Différentes sources d'information avec des données non structurées
- Pas d'interactivité pendant le diagnostic

- Une assurance compliquée d'une qualité de service constante
- Manque d'échange d'expériences au sein de l'entreprise
- Réduction des périodes de formation pour les employés
- Cycles de vie courts des produits

- Long temps de réaction
- Dépannage complexe
- Une grande durabilité
- Une disponibilité décroissante

Notre solution : ORBIS SMART CLOUD

ORBIS Smart Cloud pour Microsoft Dynamics 365 est une extension intelligente de la solution Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement Knowledge Base. Toutes les informations sur les services distribués dans l'entreprise sont analysées et mises à disposition dans la situation appropriée. En outre, le personnel de service peut être instruit et guidé dans l'analyse ciblée des erreurs afin d'en déduire les bonnes mesures. Les portails en libre-service mettent les connaissances à la disposition de vos clients et partenaires 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Grâce à une intégration sans faille, le personnel de service peut, le cas échéant, traiter la demande sans devoir passer par des boucles d'information supplémentaires.

Cinq étapes pour réussir

1. Démarrer

Facile à démarrer
dans le nuage

3. Développer

Connexion de toutes les
sources de données
internes et externes

5. Apprendre

Utiliser le retour
d'information pour
améliorer la qualité du
service

2. Configuration

Lier les objets Microsoft
Dynamics au modèle de
connaissance alimenté par
Empolis

4. Documenter

Préparation des processus
interactifs

31 %

Réduction du
temps de
traitement

30 %

Réduction des coûts et du
retour sur investissement
en un an

43 %

Réduction de la
transmission au soutien
de deuxième niveau

Créer une valeur ajoutée

AUGMENTATION DE L'EFFICACITÉ

- Commencer rapidement et facilement dans le nuage
- De courtes périodes de formation pour le personnel de service
- Résultats de recherche uniques - indépendamment du choix des mots
- Adaptation au niveau de savoir-faire des employés

L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DU SERVICE

- Utilisation de toutes les informations pertinentes
- Diagnostic et dépannage guidés de manière interactive
- Création intuitive d'instructions étape par étape
- Réduction des temps de réaction

L'EXTENSION DE LA CONNAISSANCE DU SERVICE

- Formation continue
- Augmenter le tarif du premier appel
- Utilisation de l'expérience des employés
- Développement de données précédemment inutilisées

Processus de service ORBIS soutenu par Empolis

Interaction des systèmes

Portails Microsoft

ORBIS SMART CLOUD
pour Microsoft Dynamics

Microsoft Dynamics 365 - Engagement
des clients

Application mobile de service
sur le terrain

Interaction des systèmes

Toutes les informations de service diffusées dans l'entreprise, qu'il s'agisse des connaissances existantes des employés, de documents, de vidéos, des connaissances acquises lors du traitement d'un dossier de service interne ou externe, sont collectées dans le SMART CLOUD d'EMPOLIS et mises en contexte. À l'aide d'arbres de décision, les informations sur le service peuvent être transférées dans une séquence structurée et gérée.

Grâce à l'intégration avec les portails Microsoft, vous pouvez offrir une assistance 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 à vos clients et partenaires sous la forme d'un portail en libre-service.

Portails Microsoft

ORBIS SMART CLOUD pour Microsoft Dynamics

Microsoft Dynamics 365 - Engagement des clients

Les centres d'appel externes ainsi que l'ensemble du service interne peuvent accéder aux connaissances nécessaires pour augmenter le tarif du premier appel. Les employés des centres d'appel peuvent également intégrer les connaissances acquises directement dans le modèle de connaissances afin de créer une valeur ajoutée globale dans tous les domaines.

Application mobile de

Notre solution ORBIS SMART CLOUD connecte votre environnement Microsoft Dynamics 365 avec l'EMPOLIS SMART CLOUD et vous permet ainsi de cartographier les processus de service holistiques. Les informations consolidées sur les services peuvent être spécifiquement mises à la disposition de groupes cibles individuels.

Les techniciens de terrain ont la possibilité d'effectuer une analyse d'erreur guidée pendant l'exécution d'un ordre de service et d'augmenter le taux de fixation de la première fois.

Architecture du système

* Exploiter 3 environnements avec 1 mandat

** Utiliser l'ORBIS SMART CLOUD dans 3 mandats (Dev, Test, Prod)

Créer et gérer les utilisateurs et les rôles de sécurité

Connectez différentes sources avec l'EMPOLIS BOX et importez vos documents "facilement" dans le nuage.

Modèles de connaissances avec les Knowledge Packs

Créer des processus et des dialogues avec le Decision Tree Designer

Distribuer le modèle de connaissance à différents rôles

Utilisez les services dans vos propres applications en utilisant les API RESTful

Créer et gérer les utilisateurs et les rôles de sécurité

The screenshot shows the 'Service Providers' configuration page in the WS Identity Server Management Console. The 'Basic Information' section is expanded, showing the following details:

- Service Provider Name:** DDE_channel.3 (with a note: "A unique name for the service provider")
- Description:** Dieters API Test (with a note: "A meaningful description about the service provider")
- SaaS Application:** (with a note: "Applications are by default restricted for usage by users of the service provider's tenant. If this application is SaaS enabled it is opened up for all the users of all the tenants.")

Below the basic information, several configuration sections are listed, with 'OAuth/OpenID Connect Configuration' expanded to show a table of client configurations:

OAuth Client Key	OAuth Client Secret	Actions
jekARepdc9gjyfq8kfd1yn8910Ya		Show Edit Delete

Other configuration sections visible include Claim Configuration, Role/Permission Configuration, Inbound Authentication Configuration, SAML2 Web SSO Configuration, OpenID Configuration, WS-Federation (Passive) Configuration, WS-Trust Security Token Service Configuration, Kerberos KDC, Local & Outbound Authentication Configuration, Inbound Provisioning Configuration, and Outbound Provisioning Configuration.

SSL

Normes établies

Authentication JWT

Connectez différentes sources avec l'EMPOLIS BOX et importez vos documents "facilement" dans le nuage.

- Une utilisation simple
- Accès aux dossiers locaux
- Extensible individuellement
- Les informations critiques ne sont pas transférées dans le nuage
- Mises à jour progressives
- Contrôle d'accès basé sur les rôles

Modèles de connaissances avec les Knowledge Packs

EMPOLIS
INFORMATION MANAGEMENT

Knowledge Model

Class **Stoerungen**

German Label	English Label
Störungen	Problems

Use labels as synonyms

Concepts	German Label	English Label	Taxonomy	Synonyms for all Languages	German Synonyms	English Synonyms
kaputt	kaputt	broken			tut nicht fehlerhaft geht nicht Problem Störung	
rauschen	rauschen	snow			Schnee Flimmern	
verzerrt	verzerrt	verzerrt			gestaucht gestreckt gezogen schief	

Suche nach ...
rec

- Receiver
- Receiver defekt

Filtern nach ... Ursache

- Receiver (Receiver)
- Receiver defekt (Receiver defekt)

Filter <

- Störungen ▾
- ▾ Anliegen 3
 - Information 0
- ▾ Stoerung 3
 - > Bildstörung 1
 - > Gesamtstörung 2
 - > Tonstörung 1

- Groupe cible : Administrateurs de domaines
- Facile à créer, puissant dans l'application
- Les questions complexes peuvent également être représentées
- Aucun codage nécessaire

Créer des processus et des dialogues avec le Decision Tree Designer

Name	Wert
Sprachvarianten	1 von 2
Hirschmann DS350GM LMB E05 - 4.0	Released
Welche Spannung liegt vor?	
Verkabelung fehlerhaft	
Platine defekt	
Zahnrad defekt	
Längenpotenziometer def	

- Créer des dialogues à l'aide d'une interface graphique
- Personnalisez vos processus en fonction du contexte
- Aucun codage requis

Distribuer le modèle de connaissance à différents rôles

ÜBERSICHT SUCHE ARBEITSPLATZ

Suche nach: kaputt

Filter

- Störungen
 - Anliegen: 5
 - Information: 1
 - Störung: 5
 - Bildstörung: 1
 - Gesamtstörung: 5
 - kaputt: 5
 - Tonstörung: 0
- Störungsart: 2
 - Gesamt: 2
- Anschluss
 - Internet: 1
 - Kabel: 1
 - Satellit: 0
- Ursache
 - Anschluss: 0
 - Fernbedieung: 0
 - Internet: 1
 - Receiver: 2
 - Stromversorgung: 0
- Weniger...

6 Ergebnisse

- ✓ Ich habe Sie leider nicht verstanden. Ich kann zurzeit bei **Störungen** helfen oder Informationen liefern. 09.12.2017 19:35 • Deutsch • Prozedur: start
- ✓ OK, Ihr TV **geht** also gar **nicht** mehr. 09.12.2017 19:35 • Deutsch • Prozedur: stoerungen
- pdf F01.pdf 05.12.2017 15:17 • Deutsch
... Fernseher lässt sich nicht einschalten. Foto: © "ertain.de" Dieses **Problem** tritt häufig bei neuen Geräten auf. Die Stand-by-Leuchte ist ...
- pdf F02.pdf 05.12.2017 15:18 • Deutsch
... das Gerät meistens nicht in Betrieb ist und kein **Störungen** auftreten. Rechnen Sie jedoch damit, dass die Aktualisierungen nicht ...
- pdf F03.pdf 05.12.2017 15:19 • Deutsch
... stattfindet. Doch in einigen Fällen kann es hierbei zu **Störungen** kommen. Foto: © "ertain.de" Die Personen auf dem Bildschirm ...
- pdf F08.pdf 05.12.2017 15:21 • Deutsch
... werden kann. Handelt es sich nur um eine kurzzeitige **Störung**, so können Sie den Film meistens sofort wieder von vorne ...

- Groupe cible : Utilisateurs n'ayant pas accès à Microsoft Dynamics
- Le masque de recherche simple peut également être utilisé en dehors de Microsoft Dynamics 365
- Gamme de fonctions réduite. Recherche et filtrage des informations sur les connaissances

Utilisez les services dans vos propres applications en utilisant les API RESTful

Group filtering (HTTP) Result grouping (HTTP) Result grouping with configuration (HTTP) Example request (cURL)

Example request with query in external file (cURL)

```
POST api/ias/1.0/index/wikipedia/search
Host: esc.empoliservices.com
Authorization: Bearer <YourToken>
Content-Type: application/json

{
  "query" : {
    "nlq" : "a b"
  }
}
```

URL

Field	Type	Description
:indexName	String	The name of the index to search in.

Request Parameters - Query

Field	Type	Description
query	Object	A query map containing itself as well as the group response.
resultFilter	Object <small>optional</small>	A query map containing additional filter for the the grouping information response. It also has no Use the resultFilter for the grouping information to restrict the result list, if the result list is defined. The resultFilter is in of a record. Keep in mind TRUE.

```
def do_search(query, attributes):
  payload = {
    'maxCount': 5,
    'query': {
      'LIST': [
        {'nlq': query},
        {'attribute': 'Language', 'value': language}
      ]
    },
    'resultFilter': {'attribute': 'DocumentType', 'value': ['Tree', 'Solution']},
    'resultAttributes': [
      'Label', 'Phrase', 'SolutionId', 'DocumentType', 'DecisionTree'
    ],
    'language': language
  }
  for concept in attributes:
    q = {'attribute': concept, 'value': attributes[concept], 'filter': 'include'}
    if concept != 'Fehlercode':
      q['expansion'] = 'descendants'
      payload['query']['LIST'].append(q)
  #pprint(payload)

records = client.post('{}//index/project1_e/search'.format(ias_api), json=payload).json()['records']
global content
if content:
  content.close()
global result_lines
for hbox in result_lines:
  hbox.close()
  result_lines = []
for r in records:
  b = widgets.Button(value='record: ' + r, 'attributes': attributes,
                    description='Go to {}'.format(r['DocumentType'])),
                    layout=widgets.Layout(width='100%'))
  l = widgets.Label(value=[r['Phrase'] or r['Label']],
                    layout=widgets.Layout(width='300px'))
  hbox = widgets.HBox([b, l])
  result_lines.append(hbox)
  display(hbox)
b.on_click(on_result_button_clicked)
```

- Groupe cible : Développeurs d'applications
- API RESTful pour une gestion complète de l'information
- Accès aux environnements de développement, de test et de production
- Prend en charge tous les environnements de développement compatibles avec REST

- Create index
- Update index
- Clear index
- Delete index
- Migrate index
- ModelManagement**
 - Get attributes
 - Get classes
 - Get concepts
 - Get concept
 - Suggest concepts
 - Add concepts
 - Clear knowledge model
- RecordManagement**
 - Add JSON record
 - Add JSON record bulk
 - Add binary record
 - Crawl files
- PublicationManagement**
 - Add publication
 - Crawl publications
- Search**
 - Search index**
- TextAnnotation**
 - Annotate text
 - Highlight record
- KpackManagement**
 - Add k-packs
 - Delete k-packs
- DecisionTreeManagement**
 - + decision tree projects
 - decision tree projects

ORBIS SMART CLOUD intégré aux portails Microsoft

- Publiez des connaissances ciblées pour vos clients et partenaires dans le portail en libre-service.
- Il importe peu que vous ne fournissiez que des documents et/ou des arbres de décision.
- Suivez les étapes que l'utilisateur du portail a suivies et transmettez ces informations au service interne si un dossier est créé.
- Analysez quelles solutions sont utiles, moins utiles, ou simplement appelées fréquemment, et lesquelles moins, et optimisez ainsi vos processus de service.

ORBIS SMART CLOUD intégré au service clientèle de Microsoft Dynamics 365

The screenshot displays the ORBIS SERVICE ONE interface integrated with Microsoft Dynamics 365. The main window shows a decision tree for a customer issue titled "Platine defekt, benötige dringend U...". The decision tree includes nodes for "Identifizieren (3 Tpe.)", "Recherchieren", and "Beheben". The "Recherchieren" node is active, showing a search for "Hirschmann DS350GM LMB" and "Hirschmann DS350GM LMB EOS". The search results include a question: "Mechanische Einstellung des Längenspotenometers korrekt?" with options "Ja" and "Nein". Below the search results, there is a question: "Welche Spannung liegt vor?" with a text input field and a "Ok" button. The bottom section of the interface shows an email communication window with a "Send file" button and a list of files, including "8282 Hirschmann DS350GM Kabelrolle.png".

- Consultez les réponses des utilisateurs du portail dans le service clientèle et tirez-en des conclusions directes pour trouver la solution dont vous avez besoin.
- Utilisez l'ORBIS SMART CLOUD comme un environnement de questions/réponses guidées afin que les étapes correctes pour identifier l'incident puissent être effectuées pour l'approche sous-jacente.
- Envoyez les documents identifiés pour la résolution directement au contact du cas.
- Mot-clé vos cas historiques qui peuvent également être utilisés comme enrichissement des connaissances pour trouver une solution.

ORBIS SMART CLOUD intégré à l'application mobile Microsoft Field Service (Resco)

- Fournissez à vos ingénieurs de service la solution ORBIS SMART CLOUD pour la découverte guidée de solutions, en optimisant le temps sur site et le taux de réparation de la première fois.
- Capturer les connaissances des techniciens et les partager avec toute l'équipe de service afin d'optimiser les processus de service dès le premier contact avec le client.

Configuration ORBIS SMART CLOUD

A screenshot of the ORBIS configuration interface. On the left is a navigation pane with a tree view of configuration categories. The main area displays a configuration tree for 'object > priorities > low'. The configuration is as follows:

```
object {8}
├── preloadDocuments : true
├── newItemLabelText : New Item
├── newItemLabelColor : #777
├── showNewItemLabelOffsetInDays {3}
│   ├── Tree : 7
│   ├── Solution : 7
│   └── Document : 600
├── priorities {3}
│   ├── high {3}
│   │   ├── lowerBoundary : 0.75
│   │   ├── upperBoundary : null
│   │   └── color : #85c08b
│   ├── medium {3}
│   │   ├── lowerBoundary : 0.5
│   │   ├── upperBoundary : 0.74
│   │   └── color : #f9e3be
│   └── low {3}
│       ├── lowerBoundary : null
│       ├── upperBoundary : 0.49
│       └── color : #ffb25b
└── [id] {3}
    ├── [id] : #44p52p
    ├── nbbeugonugel : 0'4a
    └── jameugonugel : unj
```

- En tant qu'administrateur de Microsoft Dynamics 365, vous pouvez facilement configurer la solution ORBIS SMART CLOUD sans avoir de connaissances en programmation.
- Par exemple, vous pouvez déterminer la pertinence, si les nouveaux documents/entrées doivent être mis en évidence, si les documents et/ou les arbres doivent être affichés et bien plus encore.