Innover dans les processus de service

ORBIS SMART CLOUD

pour Microsoft Dynamics

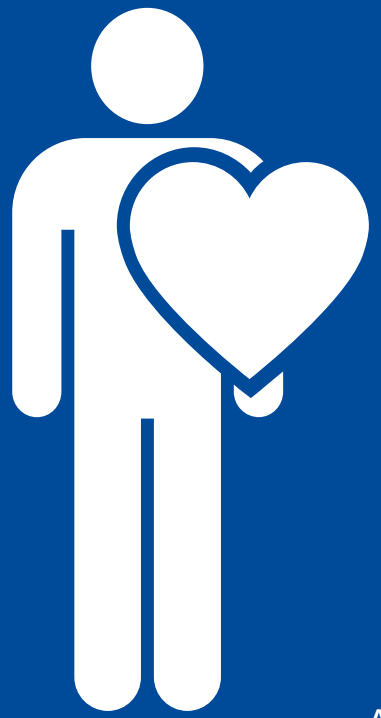
Exploiter les connaissances et l'expérience de votre entreprise.

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

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

3. Développer
Connexion de toutes les sources de données internes et externes

4. Documenter
Préparation des processus interactifs

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

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

1) Capture

Décrivez les symptômes

Saisir les données du client

2) Diagnostic

Dépannage interactif

Mettre en évidence la solution

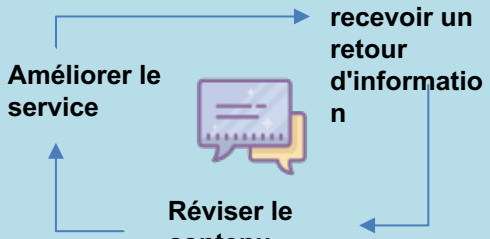
3) Correction

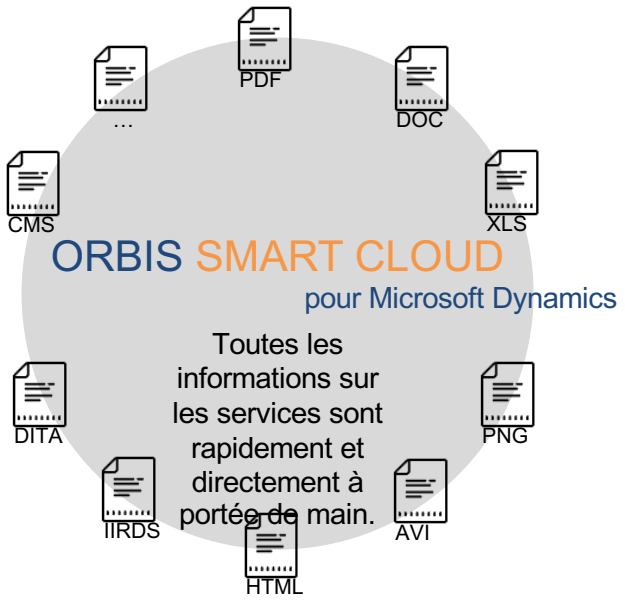
Solution dans le portail en libre-service

La solution au téléphone

Solution sur place

4) Apprentissage





ORBIS SMART CLOUD

pour Microsoft Dynamics

Toutes les informations sur les services sont rapidement et directement à portée de main.

Avantages d'ORBIS SMART CLOUD

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

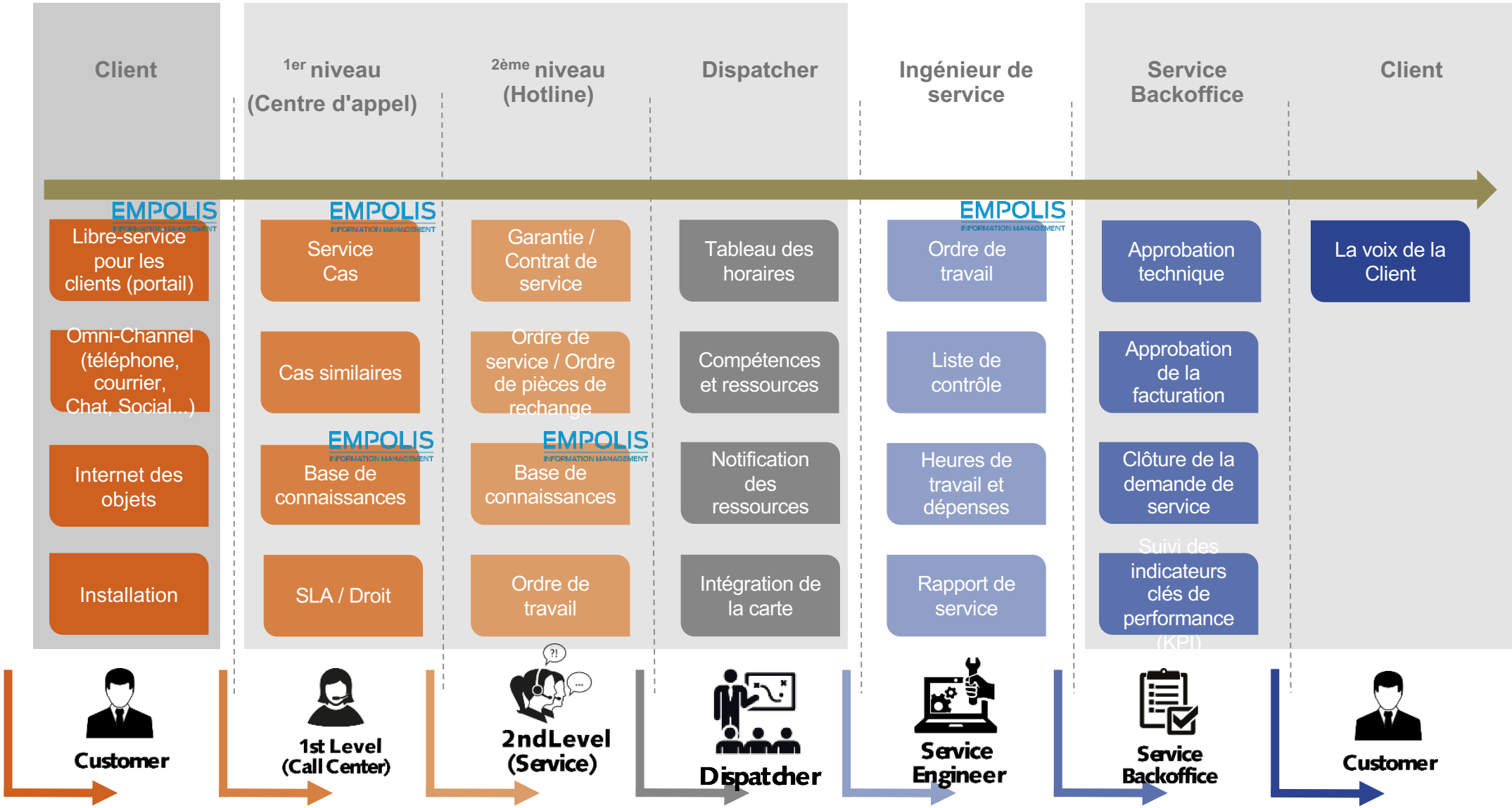
L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DU SERVICE

- 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

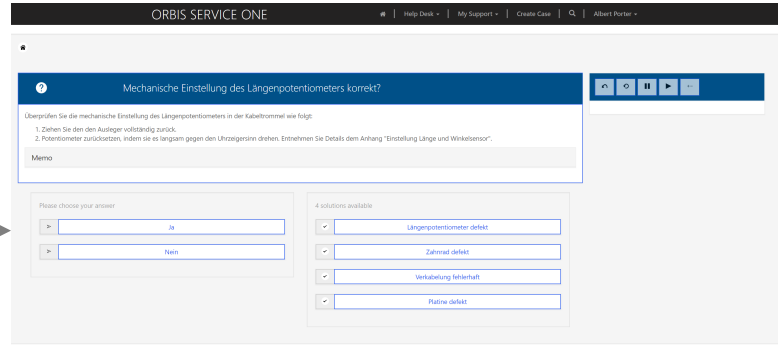


Interaction des systèmes

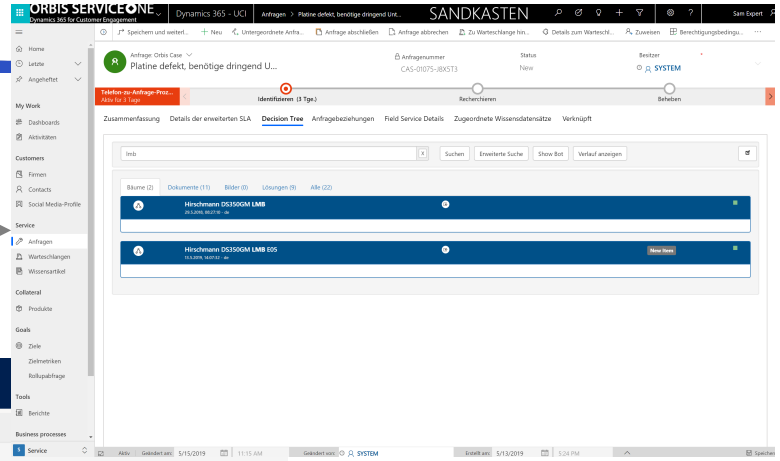
EMPOLIS **SMART CLOUD**

ORBIS SMART CLOUD pour Microsoft Dynamics

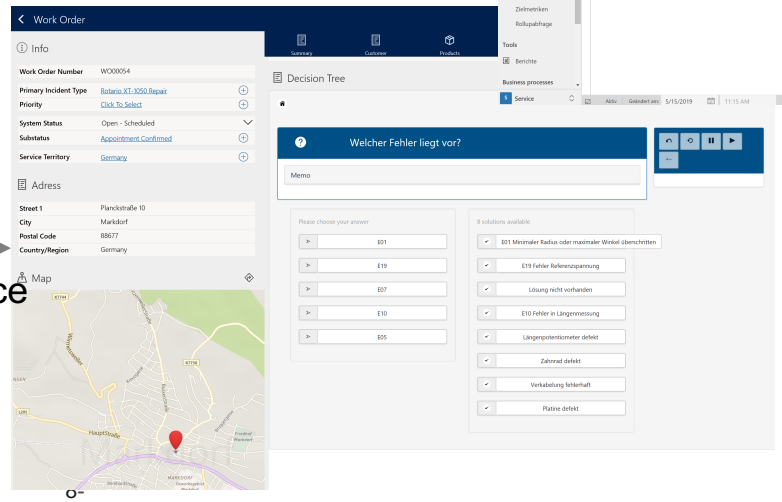
Portails Microsoft



Microsoft Dynamics 365 - Engagement des clients



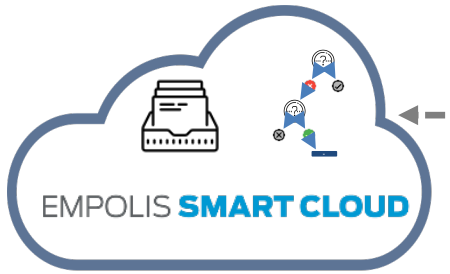
Application mobile de service sur le terrain



Interaction des systèmes

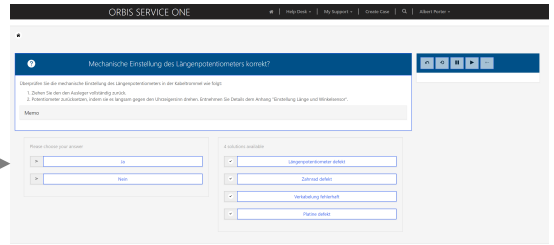
Toutes les informations de service diffusées dans l'entreprise, qu'il s'agisse des connaissances existantes des employés, de documents, de vidéos, des connaissances acquises lors du traitement d'un dossier de service interne ou externe, sont collectées dans le SMART CLOUD d'EMPOLIS et mises en contexte. 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.

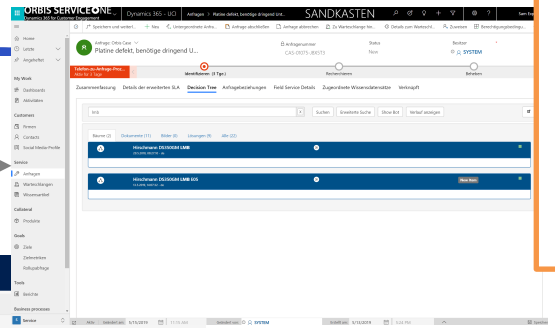


ORBIS SMART CLOUD pour Microsoft Dynamics

Portails Microsoft

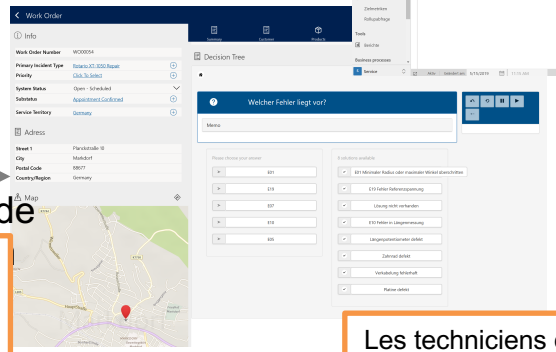


Microsoft Dynamics 365 - Engagement des clients



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.

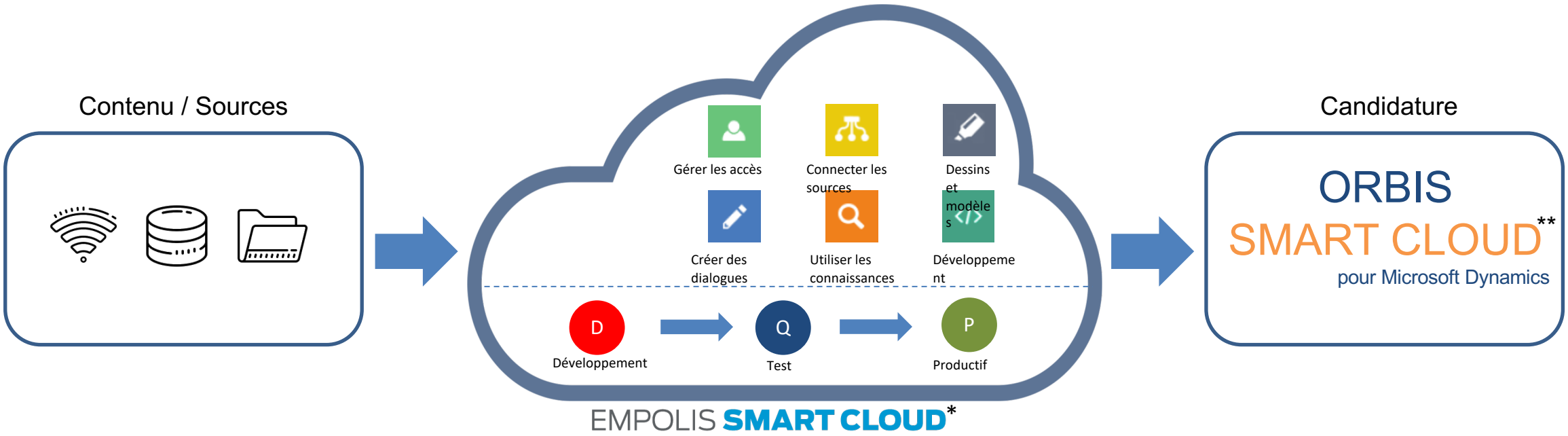
Application mobile de



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)

Gérez vos connaissances dans le Smart Cloud d'ORBIS - Environnement

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.

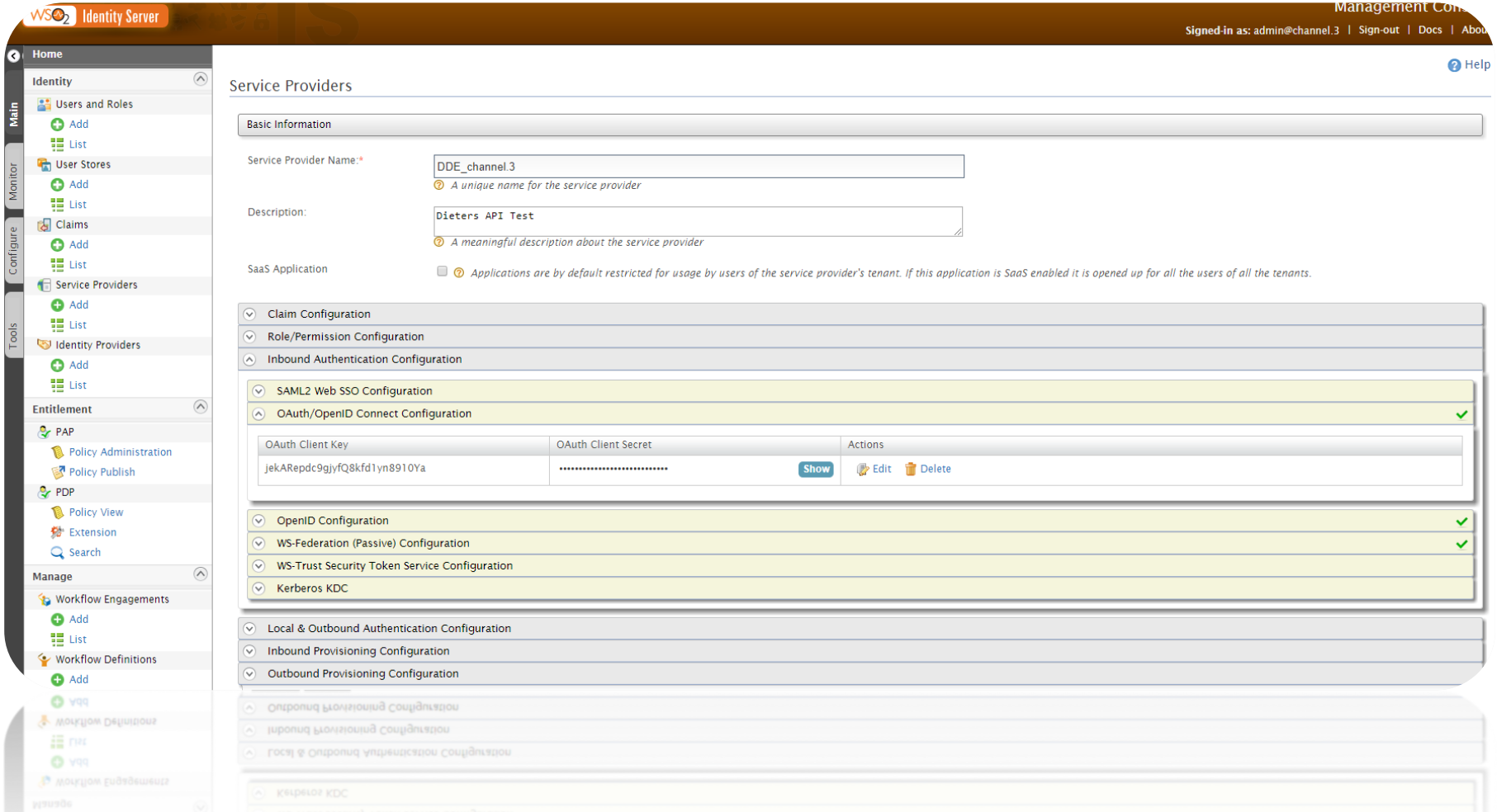
Modèles de connaissances avec les Knowledge Packs

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

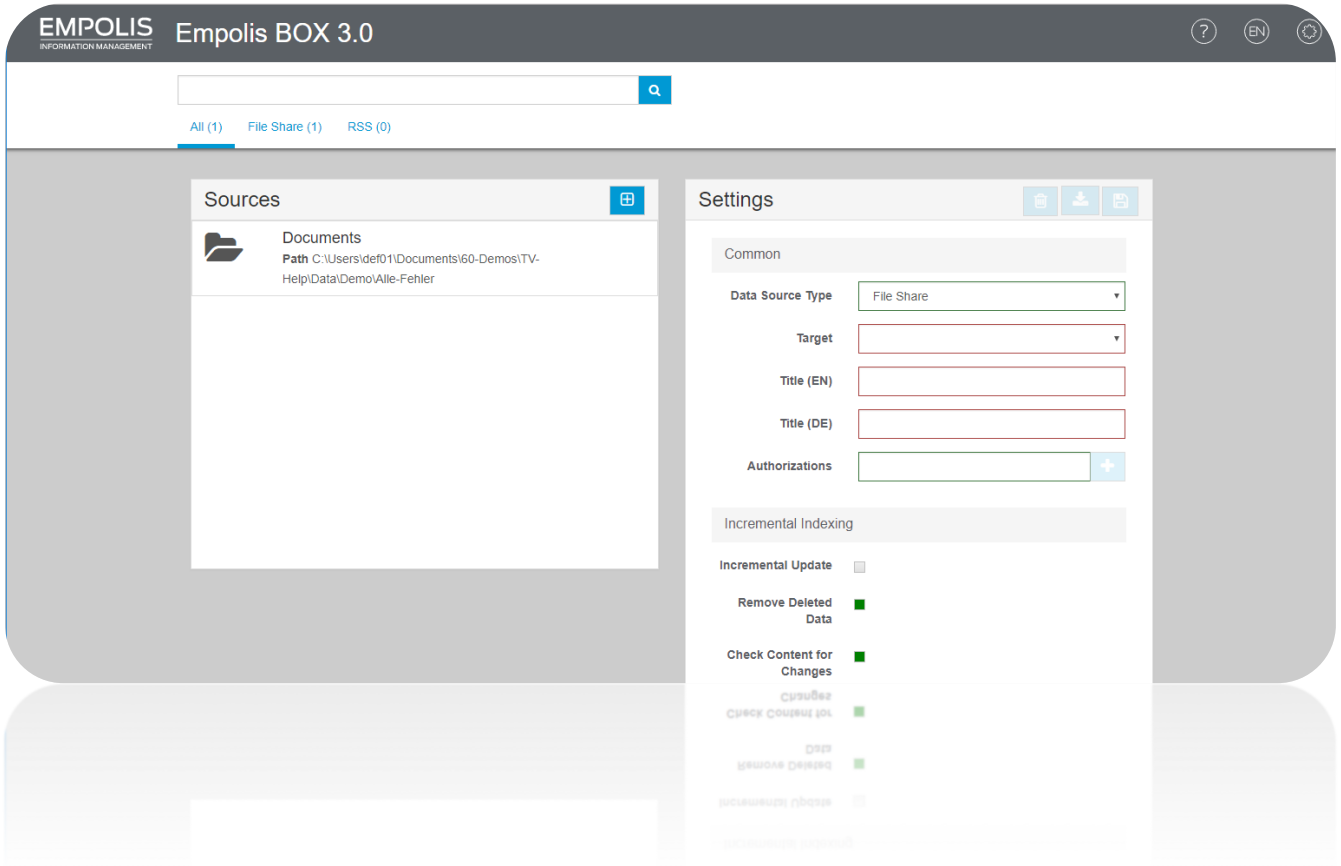


SSL

Normes établies

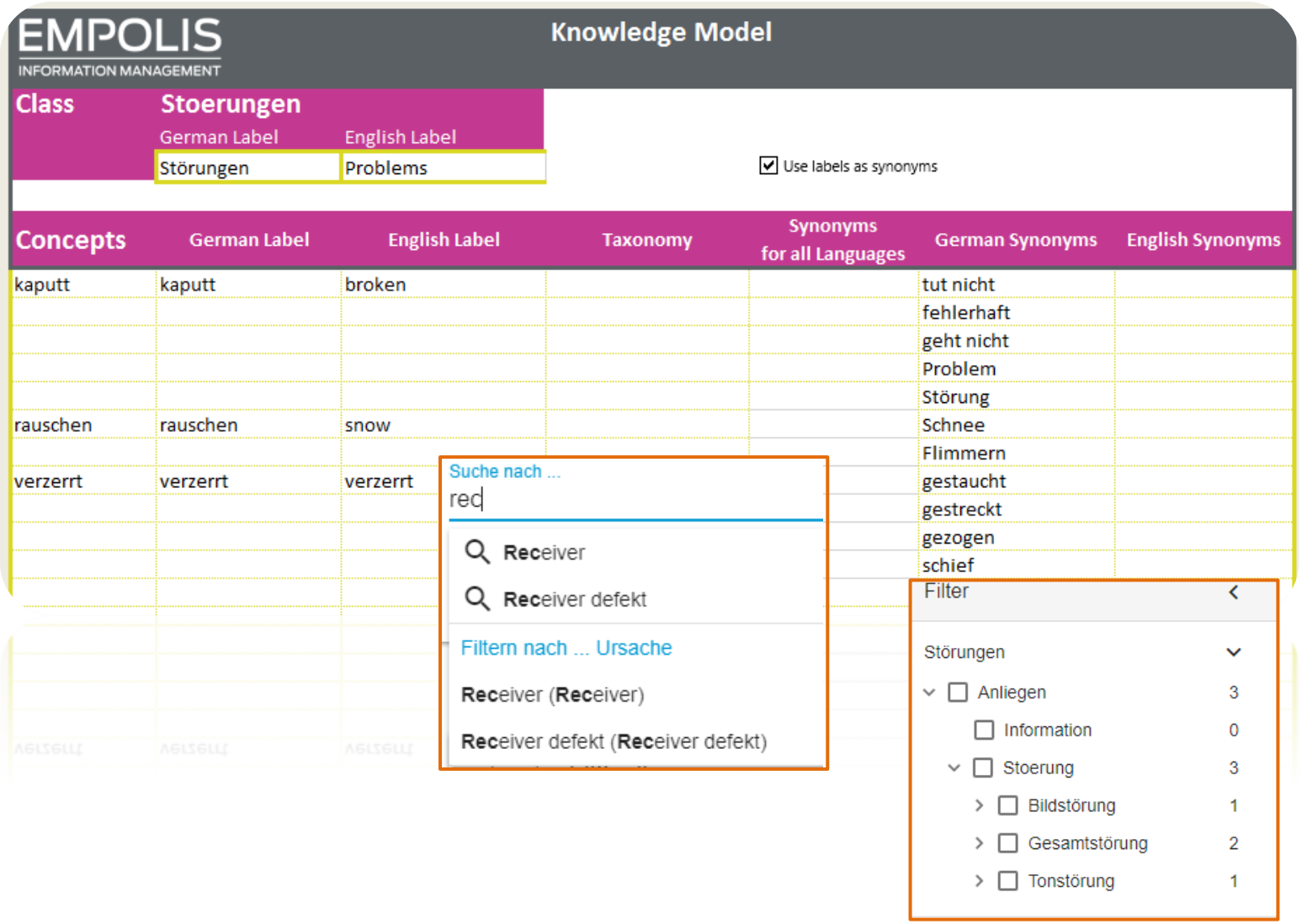
Authentification JWT

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



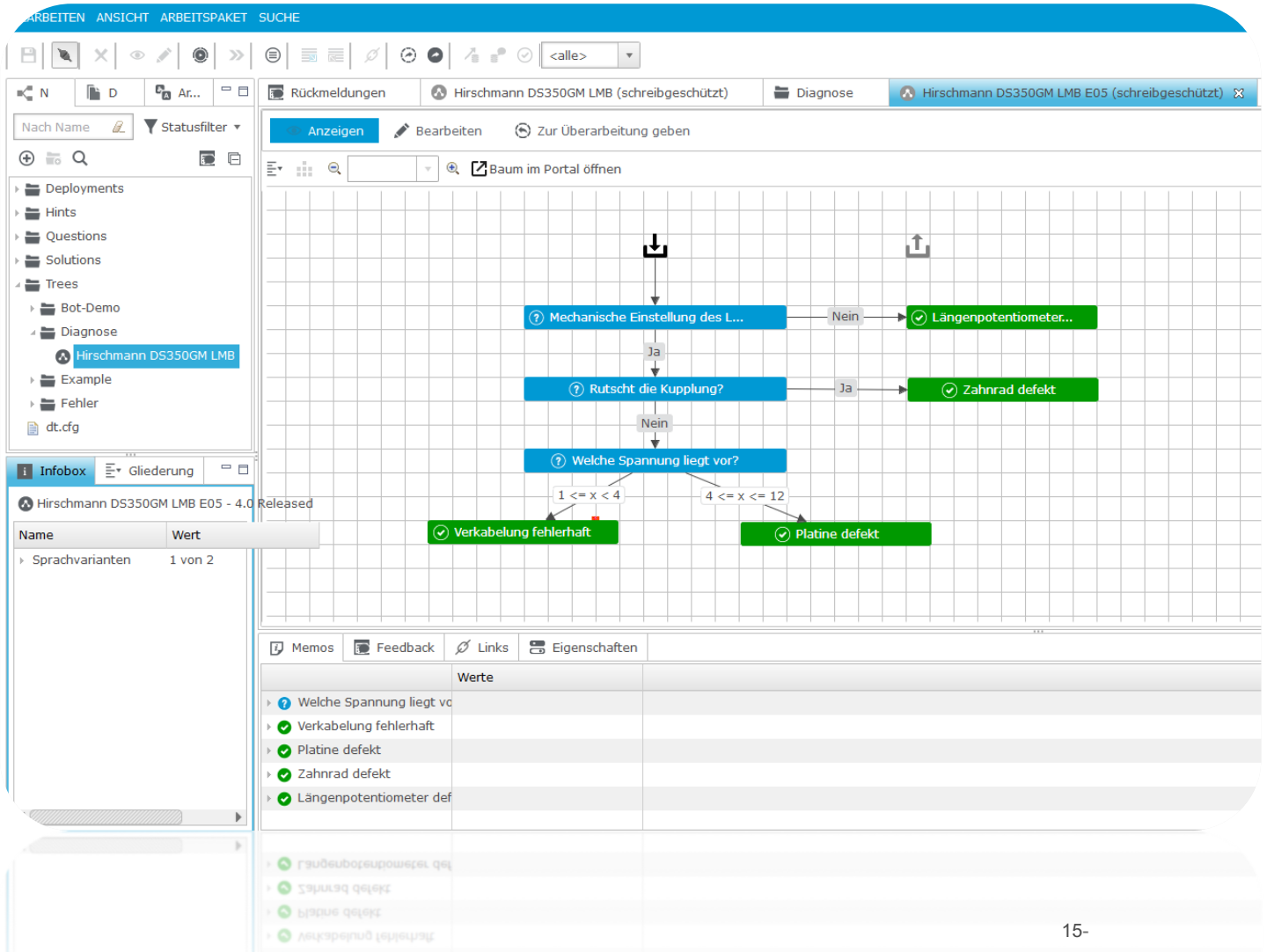
- Une utilisation simple
- Accès aux dossiers locaux
- Extensible individuellement
- Les informations critiques ne sont pas transférées dans le nuage
- Mises à jour progressives
- Contrôle d'accès basé sur les rôles

Modèles de connaissances avec les Knowledge Packs



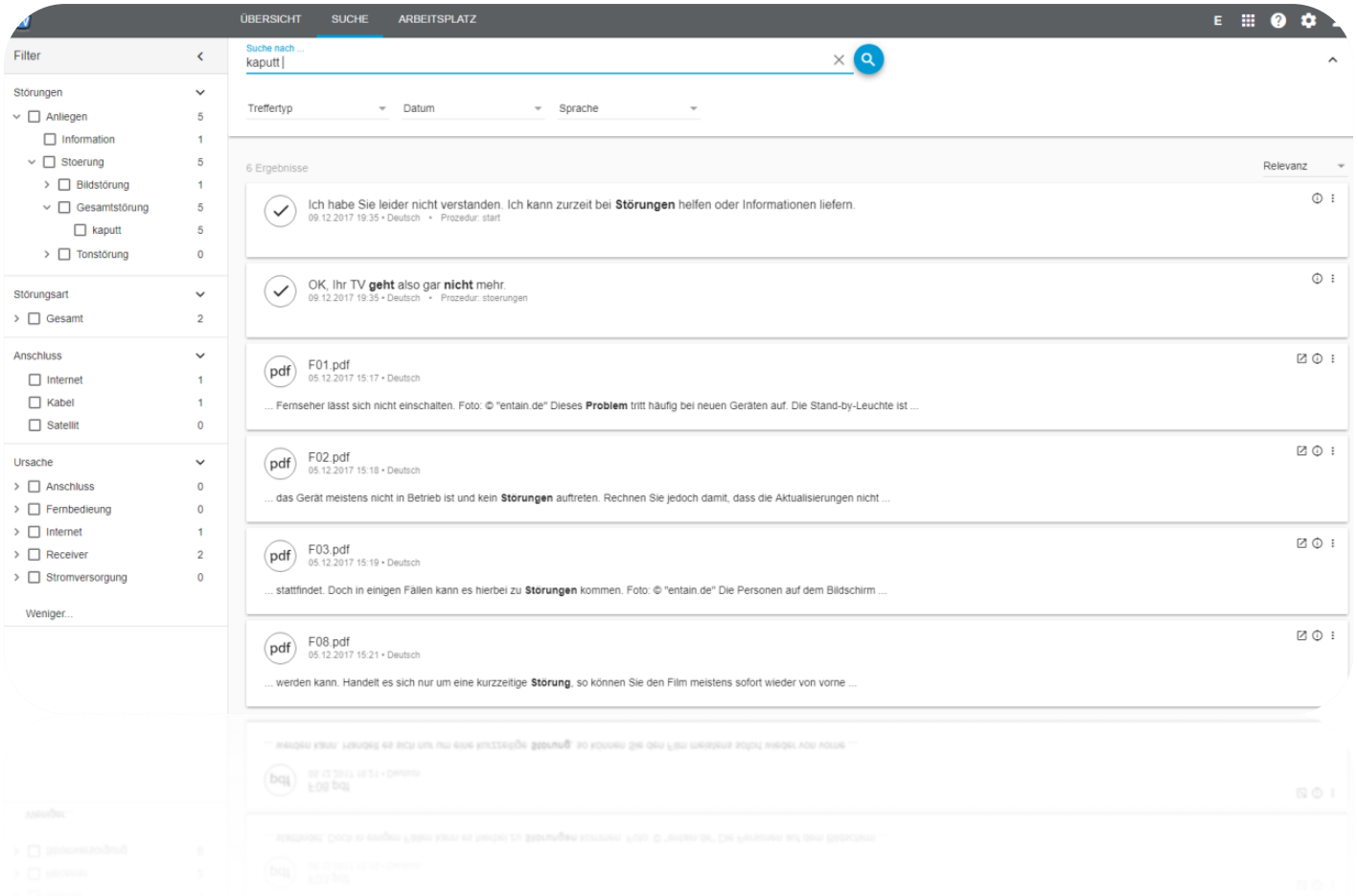
- Groupe cible : Administrateurs de domaines
- Facile à créer, puissant dans l'application
- Les questions complexes peuvent également être représentées
- Aucun codage nécessaire

Créer des processus et des dialogues avec le Decision Tree Designer



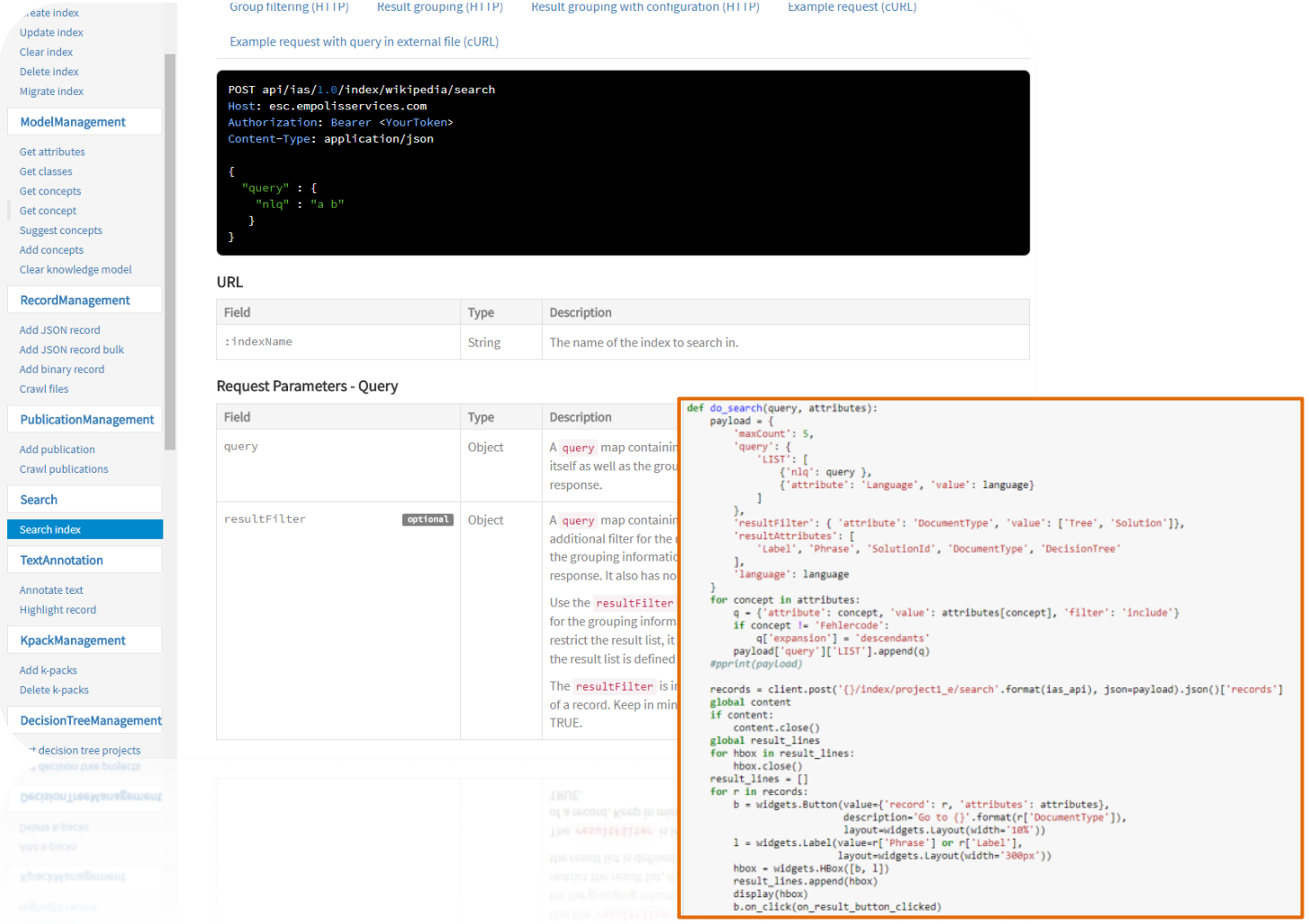
- Créer des dialogues à l'aide d'une interface graphique
- Personnalisez vos processus en fonction du contexte
- Aucun codage requis

Distribuer le modèle de connaissance à différents rôles



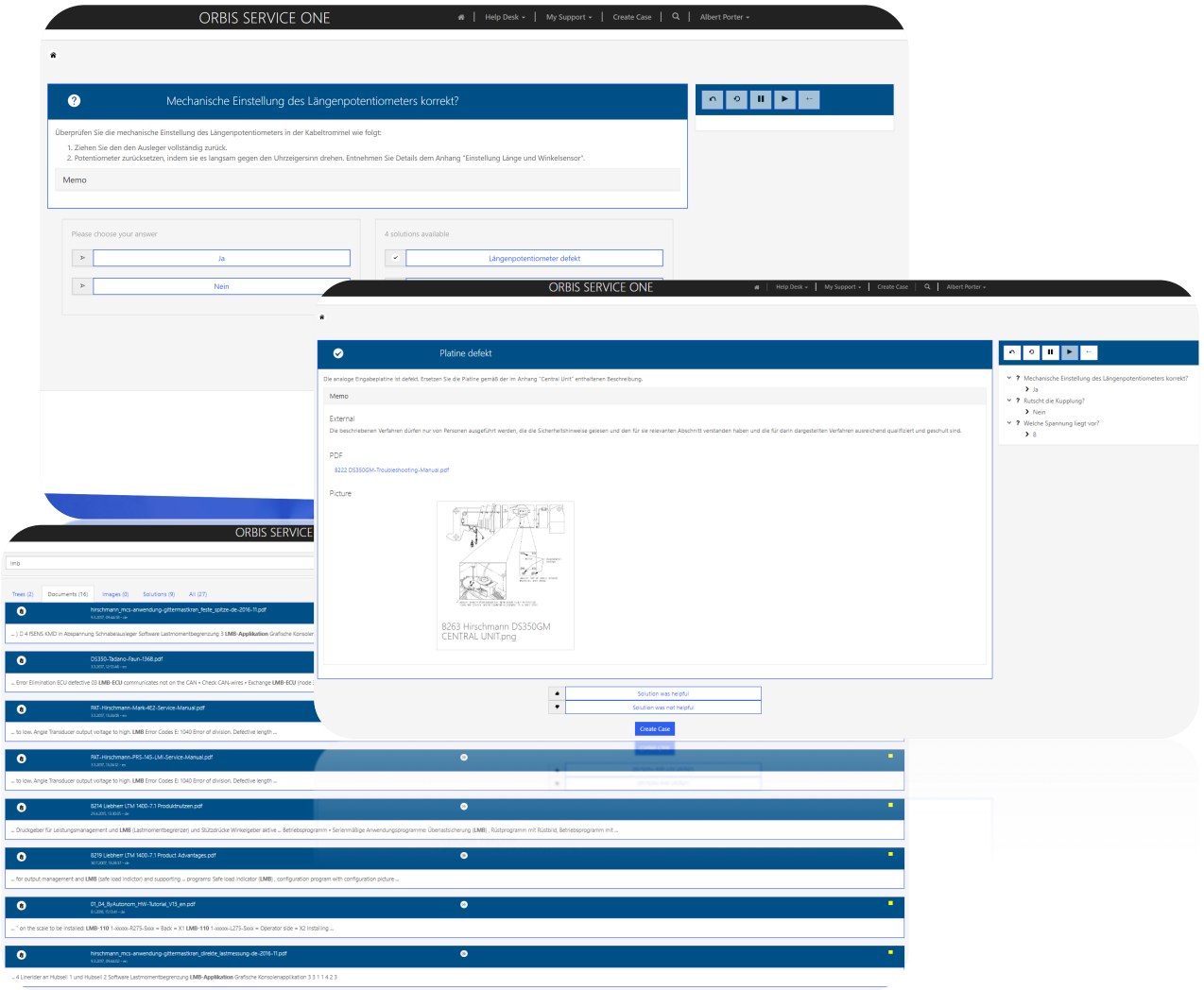
- Groupe cible : Utilisateurs n'ayant pas accès à Microsoft Dynamics
- Le masque de recherche simple peut également être utilisé en dehors de Microsoft Dynamics 365
- Gamme de fonctions réduite. Recherche et filtrage des informations sur les connaissances

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



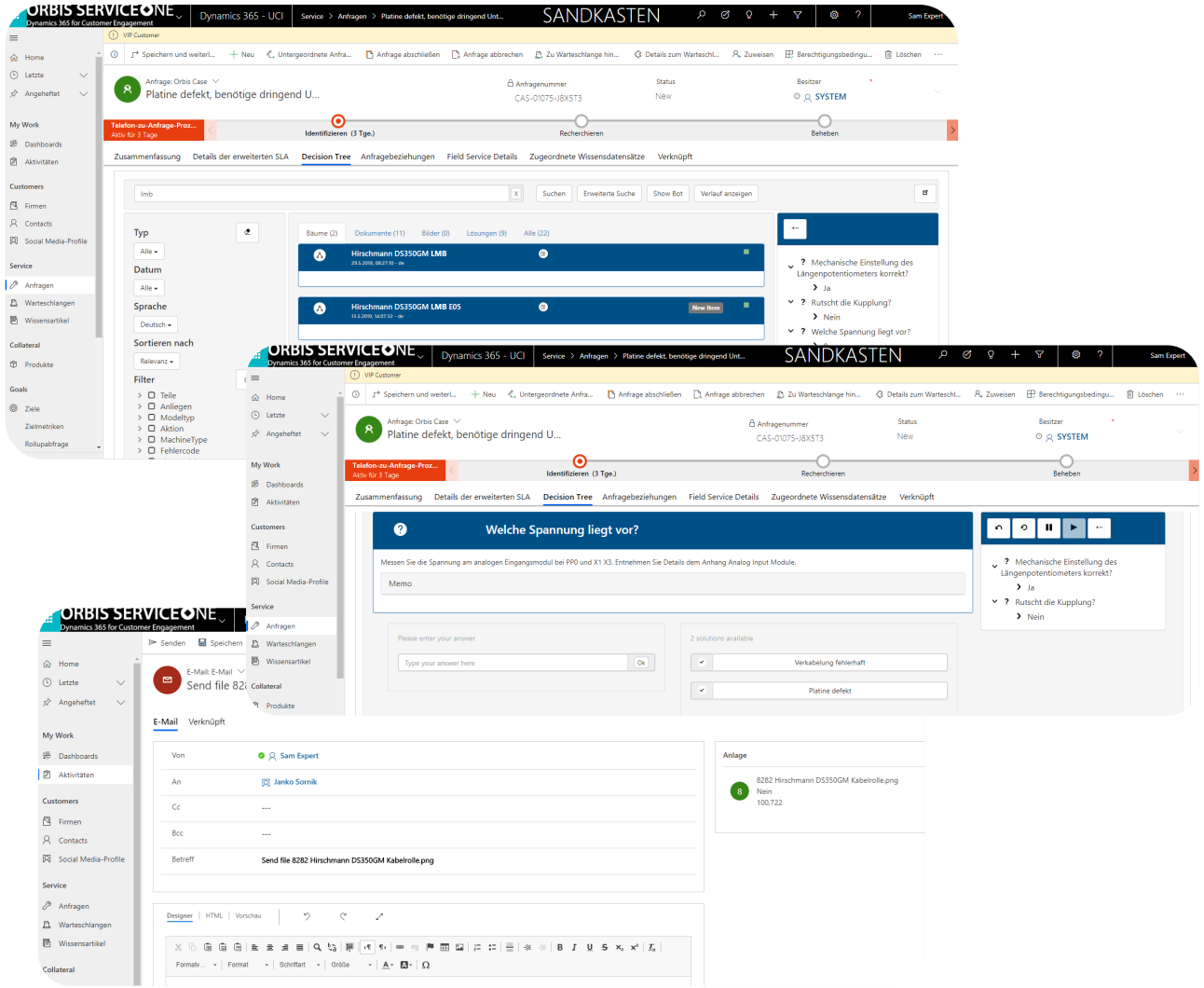
- Groupe cible : Développeurs d'applications
- API RESTful pour une gestion complète de l'information
- Accès aux environnements de développement, de test et de production
- Prend en charge tous les environnements de développement compatibles avec REST

ORBIS SMART CLOUD intégré aux portails Microsoft



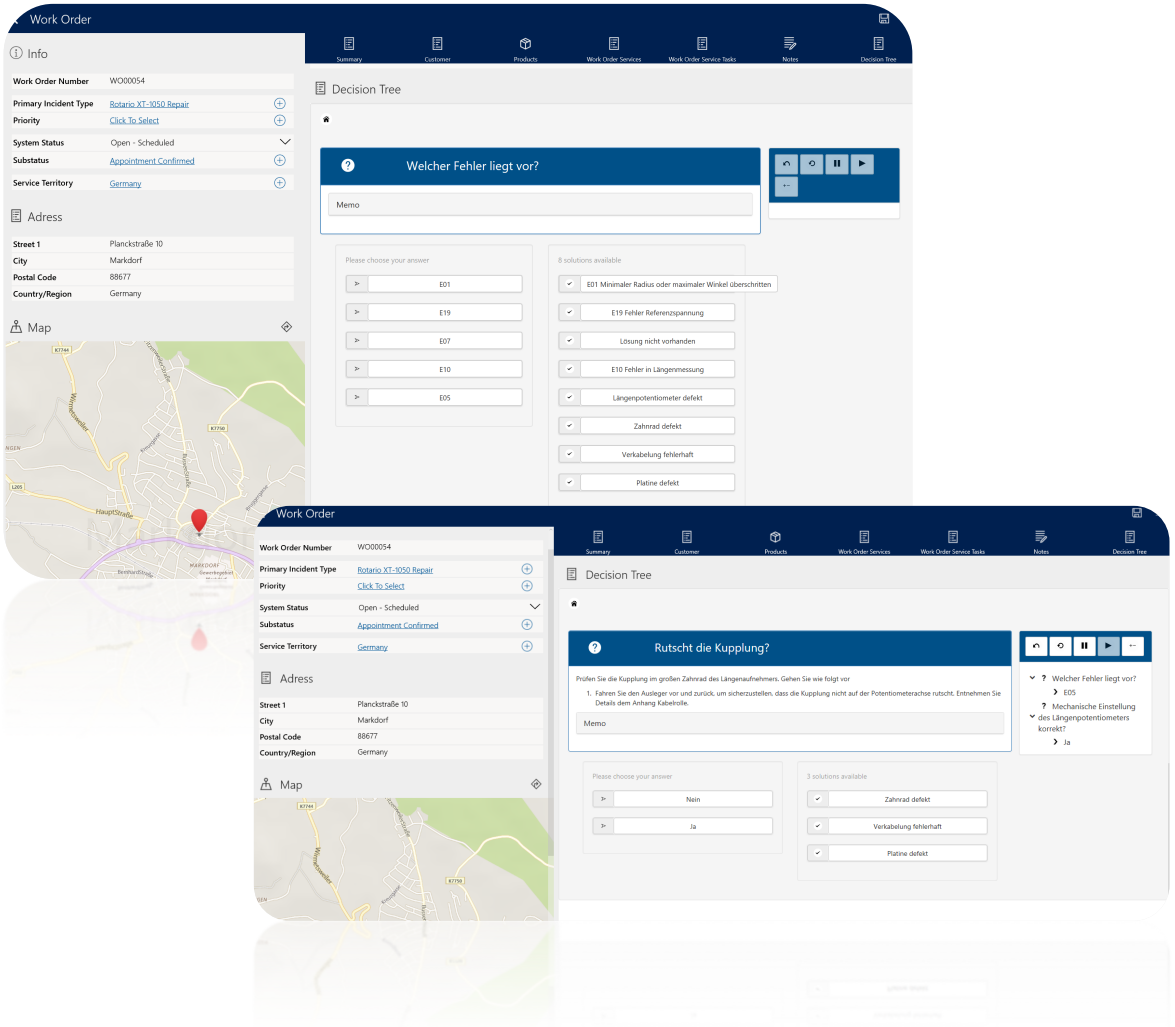
- Publiez des connaissances ciblées pour vos clients et partenaires dans le portail en libre-service.
- Il importe peu que vous ne fournissiez que des documents et/ou des arbres de décision.
- Suivez les étapes que l'utilisateur du portail a suivies et transmettez ces informations au service interne 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



- 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.

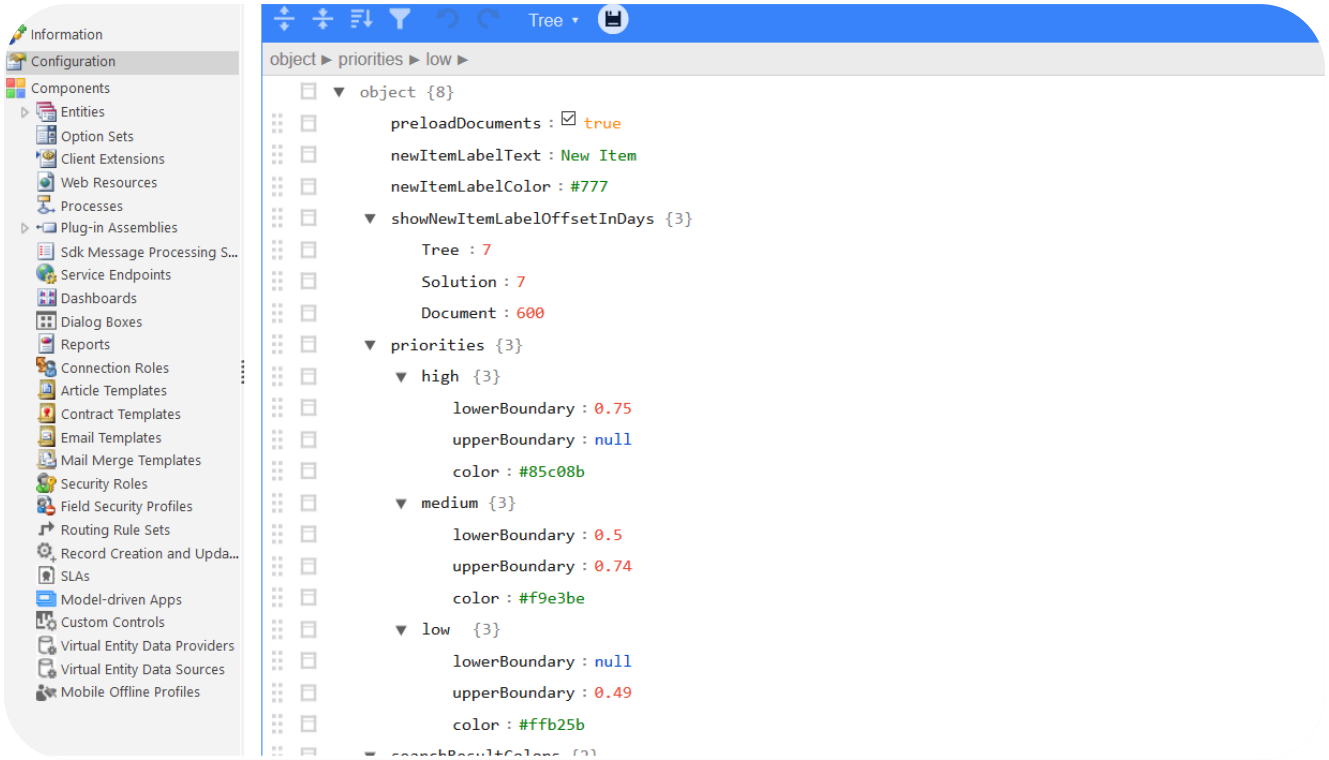
ORBIS SMART CLOUD intégré à l'application mobile Microsoft Field Service (Resco)



- 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



- 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.