

## Fact Sheet

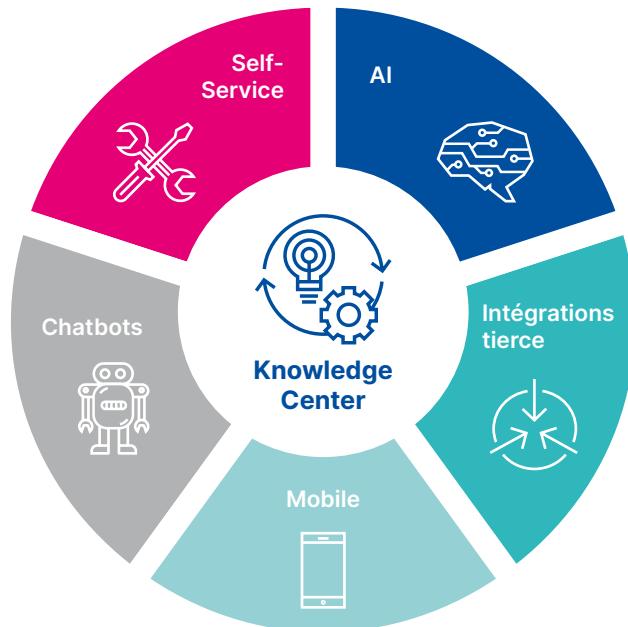
# Knowledge Management pour Salesforce

Plus d'accompagnement client, moins de temps de recherche

USU Knowledge Management (KM) est conçu spécifiquement pour le service client. Cet outil vous permet de consolider, d'améliorer et d'actualiser tous vos documents et données depuis une interface unique et de les transmettre en omnicanal. La solution s'intègre parfaitement à votre application Salesforce, afin que les agents aient un accès immédiat aux connaissances, n'importe où et n'importe quand. Réduisez vos coûts et vos temps de traitement tout en améliorant le taux de satisfaction client grâce à un outil CX taillé sur mesure.

Les outils bureautiques, souvent obsolètes, destinés à la gestion documentaire sont généralement insuffisants pour relever le défi du service omnicanal. Même Salesforce Knowledge, le module dédié au KM de Salesforce ne dispose pas des fonctionnalités clés permettant aux agents d'augmenter leur productivité.

Les agents du service client ont besoin d'une interface simple, intuitive et dotée de puissants workflows éditoriaux assortis de fonctionnalités de notifications et de processus de diagnostiques.

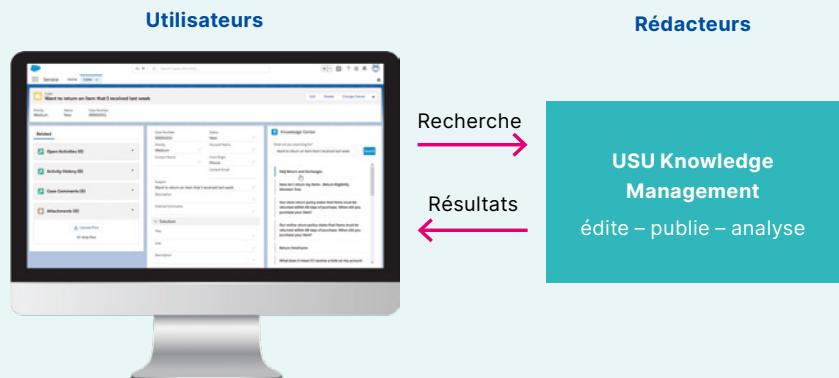


## Quelques atouts supplémentaires qu'USU Knowledge Management peut apporter à votre CRM Salesforce :

	USU Knowledge Management	Salesforce Knowledge
<b>Compétences</b>		
Domaine	Service client / Plateforme Knowledge Base	CRM
Cas d'utilisation	Tous les canaux de service	CRM uniquement
But	Performance du centre de contact améliorée	Gestion de documents
<b>Fonctionnalités</b>		
Rédaction d'articles	✓	✓
Support multilingue	✓	✓
Recherche fédérée	✓	✓
Taleaux de bord	✓	✓
Chatbots	✓	✓
Arbres de décision	✓	✓
Assistance à l'agent	✓	—
Recherche avancée avec IA	✓	—
Documents actifs	✓	—
Création d'arbres de décision	✓	—
E-learning intégré	✓	—
Tests de connaissances	✓	—
Vérification automatique des liens	✓	—

✓ Inclus — Indisponible

Intégrer USU Knowledge Management à Salesforce est très simple : il suffit de télécharger l'application « USU Knowledge Management for Salesforce » depuis l'appexchange de Salesforce. Une fois l'app installée et configurée, le widget USU Knowledge Management apparaît dans l'interface utilisateur de Salesforce. Les agents peuvent l'utiliser immédiatement.



## Cas d'utilisation

### Rechercher

Des recherches manuelles ou automatiques peuvent être lancées directement à partir de l'interface utilisateur de Salesforce, et ce dès l'ouverture d'un ticket. Les termes de recherche sont automatiquement extraits du ticket et transmis à USU Knowledge Management, qui fournit instantanément une liste de résultats de recherche à l'utilisateur.

### Parcourir les résultats

Les agents peuvent parcourir les résultats de la recherche au sein même de Salesforce. Il peut s'agir de documents statiques, de contenu multimédia, de documents actifs ou d'arbres de décision. Ils peuvent

également utiliser des filtres pour affiner le nombre de résultats. Dans le cas de documents actifs ou d'arbres de décision, les agents doivent tout simplement s'appuyer sur le dialogue guidé pour être accompagnés par le système vers la résolution recherchée ou la résolution de la problématique.

### Sauvegarder les résultats

La réponse ou la solution retenue peut être sauvegardée dans le dossier en un seul clic, sous forme de lien vers le document original ou de copie. Ainsi, les agents peuvent documenter rapidement la manière dont le ticket a été résolu. Cette action déclenche également l'algorithme d'IA d'USU Knowledge Management, afin que le système apprenne des comportements des utilisateurs et réponde mieux aux requêtes ultérieures.



Contactez-nous pour plus d'informations.

[www.usu.com](http://www.usu.com)

## USU Knowledge Management est la plateforme incontournable

- Accédez à toutes vos connaissances dans Salesforce
- Importez rapidement des réponses, des solutions, ou des étapes de dépannage dans les cas en cours
- Créez des connaissances de qualité à travers des processus, des validations et des commentaires