

JD EDWARDS ENTERPRISE ONE

Solution Advisor

Conseil en Solution



JD EDWARDS ENTERPRISEONE

Réduisez le temps requis pour résoudre les problèmes.

Améliorez le service client.

Offrez à vos clients des outils de résolution de problèmes en libre-service.

Problème : résoudre les problèmes des clients rapidement et rentablement

Vos clients souhaitent que vous résolviez leurs problèmes aussi rapidement que possible. Mais, si les agents du service client sont souvent le premier point de contact des clients appelant votre société à propos d'un problème, ils n'ont pas toujours les connaissances ou l'expérience requises pour résoudre des problèmes complexes. Or, que ce soient des ingénieurs expérimentés qui répondent à tous les appels des clients n'est pas toujours possible – ni rentable.

Solution : disposer d'un référentiel des problèmes et des solutions facile à utiliser et y faire des recherches

Grâce au produit JD Edwards EnterpriseOne Solution Advisor d'Oracle, vous pouvez offrir à vos agents du service client un référentiel des problèmes connus et des solutions associées dans lequel ils peuvent effectuer des recherches. Les informations ne sont plus conservées dans des silos. Au contraire, elles peuvent être partagées par toute l'organisation. Ainsi, les agents ont plus souvent la possibilité de résoudre des problèmes dès le premier appel, ce qui élimine les frais liés à la planification d'appels de suivi ou à l'envoi de techniciens chez le client.

Accélérez la résolution des problèmes

Solution Advisor est conçu pour réduire le temps dont ont besoin vos agents du service client pour résoudre des problèmes : il leur fournit les informations nécessaires à la résolution même des problèmes techniques les plus complexes. La tâche est facilitée grâce à des fonctionnalités de recherche intelligente qui permettent d'obtenir rapidement les informations les plus pertinentes uniquement.

Les agents peuvent utiliser des mots-clés pour effectuer des recherches dans divers types d'objet : dossiers, ordres de travail, scripts, solutions, etc. Solution Advisor leur permet de choisir le nombre d'enregistrements à ramener, afin qu'ils puissent affiner ou élargir la recherche en fonction des besoins.

Pour faire gagner plus de temps, Solution Advisor renvoie les résultats de recherche par ordre de pertinence. La pertinence est déterminée en calculant un score pour chaque élément en fonction de sa correspondance avec les critères de recherche et de la fréquence à laquelle la solution est utilisée. Ainsi, au lieu d'avoir à chercher dans une liste de résultats présentés dans un ordre aléatoire, vos agents voient tout de suite les solutions les plus probables aux problèmes des clients.

Pour les clients, il n'est pas toujours facile d'appliquer des solutions alors qu'ils sont au téléphone avec vos agents. Avec Solution Advisor, vous pouvez facilement envoyer par email le détail des solutions à ceux qui veulent les appliquer plus tard. Les clients peuvent rappeler le centre de service pour obtenir plus d'aide ou signaler que le problème a été résolu.

Exploitez au mieux le capital informations de votre organisation

La connaissance des produits de votre entreprise, de leurs défauts et des solutions associées est un capital essentiel. Il est important d'avoir un outil permettant d'organiser ces informations et de vous aider à trouver ce que vous recherchez. C'est ce que Solution Advisor vous permet de faire facilement.

Chaque solution peut être associée à un élément, à un produit que vous fabriquez par exemple. Ainsi, lorsqu'un agent crée un dossier pour enregistrer un problème se posant à un client avec un produit particulier, le système affiche automatiquement la liste des solutions à des problèmes s'étant posés précédemment pour le même produit.

Au fur et à mesure que des dossiers ou des ordres de travail sont associés à une solution, Solution Advisor met à jour l'enregistrement de solution pour y incorporer ces relations. Chaque enregistrement de solution inclut tous les dossiers et ordres de travail auxquels la solution a été appliquée, même si elle n'a pas résolu le problème. Grâce à cette information, vous pouvez suivre le nombre de dossiers et d'ordres de travail associés à une solution donnée ou déterminer si d'autres solutions ont été associées à un dossier ou à un ordre de travail spécifique.

Solution Advisor simplifie également l'administration des solutions. Il vous permet de suivre la viabilité des solutions d'un problème documenté grâce à des indicateurs signalant :

- la fréquence à laquelle une solution est sélectionnée,
- la fréquence à laquelle une solution ou une « correction » résout le dossier ou l'ordre de travail pour lequel elle a été sélectionnée,
- les solutions les plus fréquemment utilisées pour chaque dossier ou ordre de travail.

Grâce à Solution Advisor, votre base de connaissances s'enrichit à mesure que vous découvrez de nouveaux problèmes et y développez de nouvelles solutions. Vous pouvez facilement la compléter à l'aide du programme de saisie de solutions. Les nouvelles solutions sont automatiquement considérées comme provisoires ; elles ne deviennent consultables qu'après avoir été approuvées et activées. Par ailleurs, à mesure que les agents du service client trouvent de nouvelles façons de résoudre les problèmes, ils peuvent utiliser Solution Advisor pour documenter la solution et la partager avec le reste de l'organisation. L'information qu'ils saisissent est recueillie en tant que solution ad hoc supplémentaire qui, une fois approuvée, devient accessible aux autres agents du service client.

Permettez à vos clients de se servir eux-mêmes

Solution Advisor ne se contente pas de donner à vos agents les informations dont ils ont besoin pour résoudre les problèmes – il vous permet également d'accélérer le service aux clients en aidant ces derniers à se servir eux-mêmes. Vous pouvez utiliser Solution Advisor avec JD Edwards EnterpriseOne Customer Self Service pour proposer directement à vos clients votre base de connaissances contenant les problèmes connus avec leurs solutions via un portail Web, de façon qu'ils puissent procéder à leurs propres recherches. Outre qu'elle permet à vos clients de résoudre leurs problèmes plus rapidement et plus efficacement, cette fonctionnalité de libre-service peut réduire considérablement le nombre d'appels passés auprès de votre centre d'appel.

La souplesse de Solution Advisor vous permet de choisir les solutions devant être mises à disposition des clients. Vous pouvez ajuster la visibilité de chaque solution en fonction de vos besoins et choisir de la rendre accessible à tous les utilisateurs du système ou uniquement aux utilisateurs internes. Autrement dit, vous pouvez déployer Solution Advisor pour l'usage de différentes catégories de personnes tout en conservant la totalité des informations dans un système unique.

Principales caractéristiques/fonctionnalités

- Bibliothèques de solutions multiples
- Recherche de base et recherche avancée
- Classement par pertinence
- Recherche d'objets de support
- Compteurs du nombre de résolutions et du nombre d'utilisations
- Association à des éléments
- Association d'historique de travail et de dossier permanente

Intégration de la solution

- Customer Self Service
- Case Management
- Branch Scripting
- Service Management

Copyright 2005 Oracle. Tous droits réservés.

Le présent document est uniquement fourni à titre informatif, et les informations qu'il contient peuvent faire l'objet de modifications sans préavis. Oracle Corporation ne garantit pas que ce document est exempt d'erreurs, ni qu'il est sujet à des garanties ou conditions, qu'elles soient exprimées oralement ou impliquées par la législation, y compris à des garanties et conditions de commercialisation ou d'adaptation à un but particulier. Oracle Corporation se dégage expressément de toute responsabilité afférente à ce document et ce dernier n'entraîne aucune obligation contractuelle, que ce soit directement ou indirectement. Toute reproduction ou transmission de ce document, sous quelque forme et par quelque procédé que ce soit, quel qu'en soit l'usage, est interdite sans l'autorisation expresse d'Oracle Corporation.

Oracle, JD Edwards et PeopleSoft sont des marques déposées d'Oracle Corporation et/ou de ses filiales. Tout autre nom peut être une marque déposée de son propriétaire.