

# Smart Innovation



Smart Innovation Support est une solution innovante, développée par notre cellule innovation interne WIN, qui centralise les outils technologiques les plus efficaces pour améliorer et optimiser les processus de support et d'assistance de votre structure en plaçant l'expérience utilisateur au cœur des priorités.

Avec des caractéristiques allant du suivi automatisé des rendez-vous à l'intégration de l'intelligence artificielle, en passant par le support vidéo à distance.

L'idée est de repenser le « Support » non pas comme une fonction isolée, mais comme une composante intégrée à la totalité de l'expérience de l'utilisateur. Cette approche permet d'améliorer la qualité du service tout en optimisant les processus internes pour une meilleure efficacité.

## AVANTAGES D'UNE CELLULE INNOVATION :

Des solutions uniques et personnalisées qui répondent spécifiquement aux besoins des clients.

- Amélioration de l'efficacité : Automatisation de certains processus, permet de résoudre les problèmes plus rapidement et réduit le temps d'attente des clients.
- Meilleure compréhension des besoins des clients : L'analyse des données permet de mieux comprendre les besoins et comportements des clients, ce qui est fondamental pour optimiser l'expérience utilisateur.
- Flexibilité et adaptabilité : Pour tester et déployer de nouvelles technologies, améliorant ainsi le support utilisateur.
- Augmentation de la satisfaction client : Amélioration du support utilisateur, plus de satisfaction client, fidélité accrue, et recommandations positives.
- Avantage concurrentiel : En restant à la pointe de la technologie et en répondant rapidement aux besoins changeants des clients, notre entreprise peut se démarquer de la concurrence.

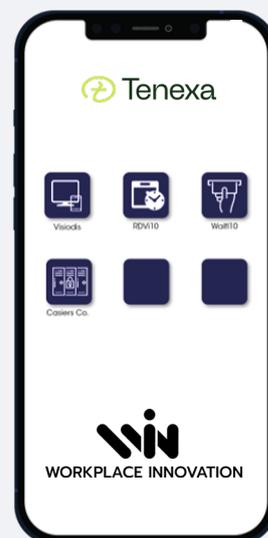


## UNE APPROCHE MÉTHODIQUE ET BIEN PENSÉE, ÉTAPE PAR ÉTAPE :

- PHASE 1** Compréhension des besoins des utilisateurs .
- PHASE 2** Définition des objectifs clairs, comment le développement d'un outil peut-il améliorer l'expérience utilisateur ?
- PHASE 3** Création et test d'un prototype pour affiner et améliorer l'outil.
- PHASE 4** Développement de l'outil : Cela peut impliquer du codage, du design, de l'intégration de systèmes existants, etc.
- PHASE 5** Tests et validation : Des tests d'usabilité, de performance, de sécurité, etc.
- PHASE 6** Lancement et déploiement.
- PHASE 7** Évaluation et amélioration continue Un cycle continu d'apprentissage et d'amélioration.

## LE PLUS INFODIS :

Portal : une application qui centralisera toutes ses innovations sur un Smartphone. Selon les préférences du client, les utilisateurs pourront accéder directement à ces applications.



# L'innovation au service des clients : Des outils avant-gardistes pour une expérience utilisateur exceptionnelle !

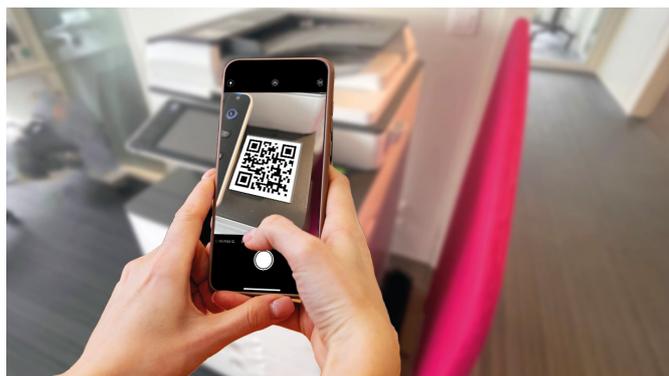


## Tenex-TIME

### Suivi des RDV adapté à l'utilisateur

Grâce à SIS Time, le suivi des RDV se fait de manière transparente et intuitive. SIS Time intègre des fonctionnalités clés pour faciliter le suivi des rendez-vous, y compris :

- ✔ Confirmation automatique des RDV
- ✔ Rappels des RDV par SMS et par e-mail
- ✔ Synchronisation de calendrier et les plateformes ITSM
- ✔ APIs existantes et plusieurs liens via HUB déjà en place



## Tenex-QR

### QRcode intelligent pour une connexion immédiate

- ✔ Avec SIS QR le support technique n'est qu'à un scan de distance
- ✔ Liaison immédiate sur nos centres de support Desk
- ✔ Prise en main de proximité

## Tenex-VISION

### Support Vidéo à distance pour une expérience Immersive

- ✔ SIS VISIO fait évoluer le support technique en mettant l'accent sur l'expérience utilisateur. Un support vidéo à distance pour une assistance plus personnalisée
- ✔ Immersion dans l'environnement de l'utilisateur pour un meilleur support.
- ✔ Expérience temps réel sécurisée et non intrusive



## Tenex-IA

### L'intelligence artificielle pour une assistance sur mesure

- ✔ Smart Innovation Support utilise la technologie de l'IA afin d'améliorer les compétences techniques de nos techniciens
- ✔ SIS VIA utilise la technologie de l'IA pour améliorer la qualité du support offert à nos clients
- ✔ Technologie OpenAI mais sur DataLake Interne
- ✔ Techniciens Helpdesk « Augmentés » : Gagnez du temps et assurez une meilleure qualité de service grâce à l'IA qui aide à la rédaction de documents, répond aux questions techniques.