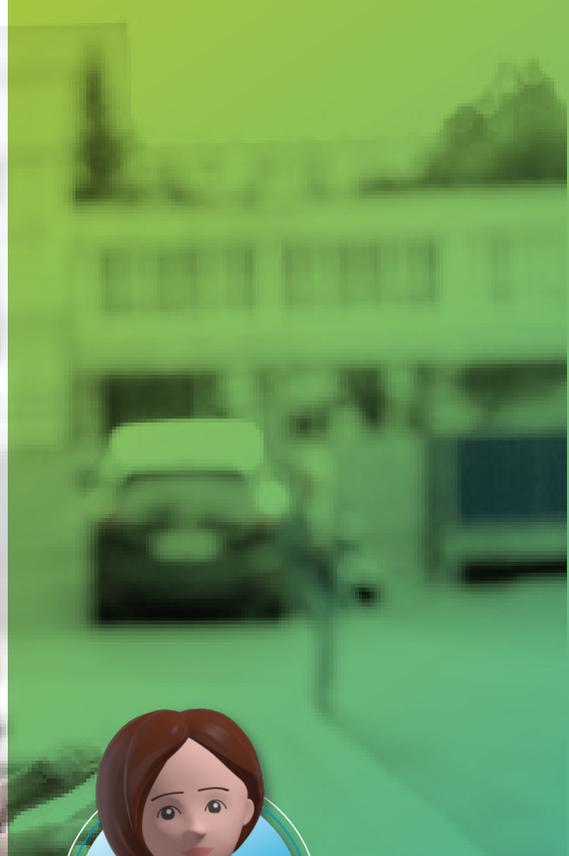


The NICE logo is positioned in the top right corner. It consists of the word "NICE" in a bold, black, sans-serif font. Two small blue horizontal bars are placed over the "I" and "C" respectively. The background of the slide features a vertical gradient bar on the left side, transitioning from purple at the top to green at the bottom, and a large grey triangular shape on the right side pointing towards the top right corner.

**PERSONNALISEZ**  
**L'AUTOMATISATION**  
AVEC NEVA



Parfois, on a besoin d'un petit coup de pouce de la part d'un ami pour garantir un travail bien fait. C'est là qu'entre en jeu l'assistant virtuel des employés de NICE (NICE Employee Virtual Assistant ou NEVA). NEVA simplifie les workflow des employés du front-office et du back-office, augmentant leur efficacité tout en assurant la conformité et en identifiant les opportunités d'upsell. Premier assistant virtuel conçu spécifiquement pour les collaborateurs, la solution transforme leur expérience et améliore ainsi la qualité du service.

NEVA débarrasse les employés des tâches routinières et peu valorisantes qui sont très chronophages au quotidien. Elle se déclenche à la suite d'actions spécifiques et fournit des conseils aux agents sur ce qu'ils doivent dire et faire en fonction du contexte. Elle réduit ainsi les efforts de formation de votre organisation.

Pilotée par NICE Desktop Automation, NEVA est dotée de capacités et d'une intelligence uniques qui lui permettent de gérer la nature dynamique et complexe de l'environnement de bureau de chaque collaborateur. Son but est de donner à chacun les moyens et l'inspiration nécessaires pour exploiter pleinement son potentiel.

NEVA offre une meilleure expérience client en automatisant les tâches courantes et en guidant vos employés afin d'améliorer leurs performances.

# NEVA: L'ASSISTANT PERSONNEL DE CHAQUE EMPLOYÉ.



NEVA contribue à la performance de vos employés de plusieurs manières :

- en proposant des conseils en temps réel et des recommandations sur les meilleures actions à entreprendre,
- en fournissant directement sur le poste de travail du collaborateur des données précieuses et contextuelles provenant de plusieurs systèmes,
- en affichant à l'écran des messages relatifs à la conformité,
- en exécutant les tâches de routine pour le compte de l'employé, rapidement et avec précision,
- en permettant d'offrir un service à la clientèle de qualité assorti d'une touche humaine.

## Un assistant virtuel toujours à portée de main

NEVA est interactive, intelligente et intuitive, et elle est toujours disponible. Apporter de l'aide aux employés juste au moment où ils en ont le plus besoin est sa spécialité. Qu'il s'agisse de les guider en temps réel tout au long d'un processus complexe ou d'accomplir des tâches répétitives, NEVA intervient quand il faut pour aider les employés à optimiser leurs activités.

Elle peut être activée par le chat ou par la voix, ou encore déclenchée automatiquement par des actions réalisées par vos employés à l'écran. Elle collabore avec eux, afin qu'ils puissent se concentrer sur la qualité du service à la clientèle plutôt que sur l'accomplissement de tâches administratives ou la navigation dans de multiples systèmes, processus et politiques.



## Augmenter l'efficacité

NEVA aide à automatiser les processus routiniers et répétitifs essentiels à votre organisation pour atteindre ses objectifs. Certaines opérations, comme la détermination de l'éligibilité d'un client à une augmentation de la limite de sa carte de crédit ou l'ajout d'un nouvel employé aux systèmes informatiques, peuvent paraître simples, mais sont chronophages quand elles sont réalisées manuellement. NEVA peut communiquer avec n'importe quelle application d'une entreprise tierce et en extraire des informations en temps réel. Elle contribue ainsi à rationaliser le workflow des employés dans de nombreuses applications.

Non seulement NEVA connaît les données qui doivent être exploitées, mais elle a aussi l'intelligence nécessaire pour les analyser et effectuer des calculs. En prenant en charge ces tâches, elle permet à vos collaborateurs de passer plus de temps sur les activités à forte valeur ajoutée et ainsi être plus productifs tout en leur apportant plus de satisfaction.

Lors de l'intégration de nouveaux employés ou de la consolidation de groupes disparates de service clients, NEVA les aide à se familiariser rapidement avec les nouveaux workflows, systèmes et tâches.



## Assurer la conformité

NEVA facilite le respect des politiques et des procédures de votre entreprise et prévient les erreurs en incitant les employés à lire les clauses de non-responsabilité. Elle veille à ce qu'ils aient accompli toutes les tâches liées à la conformité avant de poursuivre leur travail.

NEVA permet également à votre organisation de gagner en agilité. Lorsque vous modifiez vos processus ou vos politiques, NEVA prend immédiatement les choses en main et accompagne vos collaborateurs pour qu'ils s'adaptent rapidement à tout changement.

Elle s'assure également que les agents en première ligne aient des échanges cohérents avec les clients en leur fournissant en temps réel des scripts d'orientation contextuelle. Ainsi, vos employés peuvent interagir de manière homogène avec les personnes et les processus, et vos clients bénéficient d'une qualité de service toujours égale, quelle que soit la personne en charge de leur dossier.



## Dynamiser les ventes

NEVA est un vendeur numérique qui travaille en arrière-plan pour donner à vos employés des informations précieuses sur les clients. Elle leur propose des promotions ou des offres de vente pertinentes, basées sur l'historique unique de chaque client, notamment ses achats et ses interactions, et ce au moment opportun.

NEVA apporte également son aide à la conclusion des transactions en fournissant des scripts de vente et en complétant la commande une fois que celle-ci est prête à être passée. L'employé peut ainsi passer directement à la tâche suivante.

# UNE SOLUTION CONÇUE POUR ÊTRE FACILE À UTILISER DANS L'ENSEMBLE DE L'ORGANISATION.

NEVA travaille avec des entreprises issues de tous les secteurs d'activité afin de les faire gagner en efficacité et en simplicité tout en améliorant les performances de leurs employés.



## Étude de cas Finance

### QUI :

Un fournisseur mondial de services d'appoint au règlement des différends en matière de crédit

### MISE EN ŒUVRE :

Support de front-office et de back-office pour 1 500 procédures de réclamation

### RÉSULTATS :

- Réduction de 81 % de la durée de traitement des demandes
- Élimination des erreurs de procédure
- Baisse du recrutement grâce aux gains d'efficacité obtenus



## Étude de cas Télécommunications

### QUI :

Un grand opérateur de réseau mobile et de services internet

### MISE EN ŒUVRE :

Vérifie automatiquement si l'appareil est en stock, avant de créer l'offre de vente. Affiche une annonce contenant des informations sur les appareils disponibles à la vente.

### RÉSULTATS :

- Traitement de 9 à 10 000 cas par jour
- Réduction de la durée de traitement de 7 à 10 secondes
- Augmentation du taux de conversion des ventes



## Étude de cas Retail

### QUI :

Une grande société internationale de vente au détail - Service des ressources humaines

### MISE EN ŒUVRE :

Automatisation du processus routinier et fastidieux de création des contrats des employés et accompagnement du personnel des RH tout au long du processus.

### RÉSULTATS :

- Réduction de la durée du processus de 6 à 2 minutes
- Les accords de niveau de service sont respectés à 100 %
- Le nombre de contrats réalisés à l'année est atteint en moins de deux semaines completed in under two weeks



## Pourquoi NEVA ?

NEVA automatise les tâches de bureau répétitives et fournit à vos employés des informations et des conseils précis au moment et à l'endroit où ils en ont besoin, ce qui vous permet d'accroître l'efficacité, de garantir la conformité et de stimuler les ventes.

### Découvrez NEVA:

Consultez la page [www.nice.com/NEVA](http://www.nice.com/NEVA) ou planifiez une démonstration pour en savoir plus sur la façon dont NEVA peut vous aider à transformer la manière de travailler de vos collaborateurs.

## À propos de NICE

NICE Ltd (Nasdaq : NICE) est le leader mondial des solutions logicielles d'entreprise permettant aux organisations de prendre de meilleures décisions grâce à l'analyse avancée de données structurées et non structurées. Les solutions NICE Ltd permettent aux organisations de toutes tailles d'optimiser l'expérience client, de garantir la conformité, de lutter contre la fraude et de protéger les citoyens. Les solutions NICE Ltd sont déjà utilisées par plus de 22 000 organisations réparties dans plus de 150 pays, dont 80 entreprises Fortune 100.

## contacts

Amériques, Amérique du Nord,

T +1 551-256-5000, F +1 551-259-5252

EMEA, Europe & Moyen-Orient,

T +44 0 1489 771 200, F +44 0 1489 771 665

Asie-Pacifique, bureau de Singapour

T + 65 6222 5123, F +65 6222 5459