

Apsynet FAQ

Une application de recherche de solution dynamique

Apsynet FAQ est un outil qui vous permet de construire et de gérer simplement votre Foire Aux Questions.

Permettez à vos utilisateurs de trouver la réponse à toutes leurs questions en un minimum de temps.

Dans un premier temps, l'utilisateur est orienté de façon intuitive vers une solution connue si elle existe. En effet, grâce à Apsynet FAQ, la demande est déjà partiellement qualifiée.

Le cas échéant, il pourra poser sa question, laquelle sera automatiquement transmise à la personne ou au groupe de personnes capables de lui répondre.

LES AVANTAGES

- Répondre aux utilisateurs 24/7
- Evaluer la pertinence des réponses
- Réduire les demandes récurrentes
- Améliorer l'expérience utilisateurs

Une base de connaissance régulièrement mise à jour

Vous avez la possibilité de construire votre base de connaissance en amont puis de la mettre à jour régulièrement avec les solutions apportées aux problèmes ou questions utilisateurs.

Une solution détaillée et multimédia

La réponse donnée à l'utilisateur peut comporter :

- Une description du problème en fonction de sa classification
- Une solution utilisateur et une explication technique (invisible pour l'utilisateur)
- Des pièces jointes (documents excel, word, pdf...)
- Un lien vers un site

Fort d'une expérience acquise durant plus de **15 ans de recherches et de développement**, Apsynet est un éditeur de progiciels dédiés à la **gestion technique et administrative du patrimoine des entreprises**.

Son offre se décline en 4 gammes de solutions qui reposent sur sa plateforme de logiciel : **Apsynet DataCenter**.

Solutions fonctionnelles

Solutions pour la gestion de Parc IT

Solutions pour la gestion des services

Solutions pour la gestion des biens

Solutions collaboratives

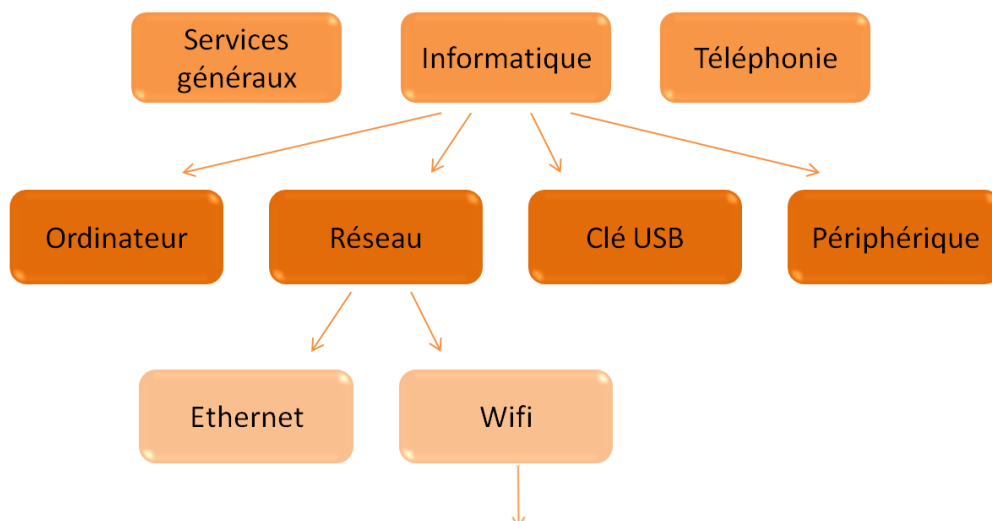
Apsynet DataCenter – Bibliothèque de fonctionnels



Un exemple de FAQ

Prenons l'exemple d'un utilisateur qui a un problème avec son réseau wifi : son ordinateur ne s'y connecte plus .

Le graphique ci-dessous nous montre les différents choix qui se poseront à lui et qui lui permettront de trouver rapidement la réponse à sa question.



Faq

Demande n° : 125792
13 Octobre 2015



Je suis satisfait de la réponse



Je n'ai pas trouvé de réponse et souhaite poster ma question


Filtrer par mots-clés

Je n'ai plus de connexion wifi

Mon ordinateur se connecte et de se déconnecte au réseau wifi

Problématique

Je n'ai plus de connexion wifi

Description

Vous ne pouvez plus vous connecter à internet via votre réseau wifi.


procédure connexion

Solutions

Cliquez sur l'antenne en bas à droite de votre écran et recherchez le réseau Netnet, une fois trouvé, connectez-vous à ce réseau.

Mot(s) clé(s)

Url

APSYNET

Challenge 92
83, Av François Arago
92017 Nanterre Cedex
France

Téléphone
+ 33 (0)1 55 17 21 31

Site web
www.apsynet.fr
e-Mail
contacts@apsynet.fr

Si malgré cela, l'utilisateur n'a pas la réponse à sa question ou n'arrive pas à résoudre son problème, il peut cliquer sur l'enveloppe en haut à droite de la page pour envoyer un mail.

Ce mail sera directement transmis aux personnes capables de l'aider dans sa démarche.



Je suis satisfait de la réponse



Je n'ai pas trouvé de réponse et souhaite poster ma question