

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

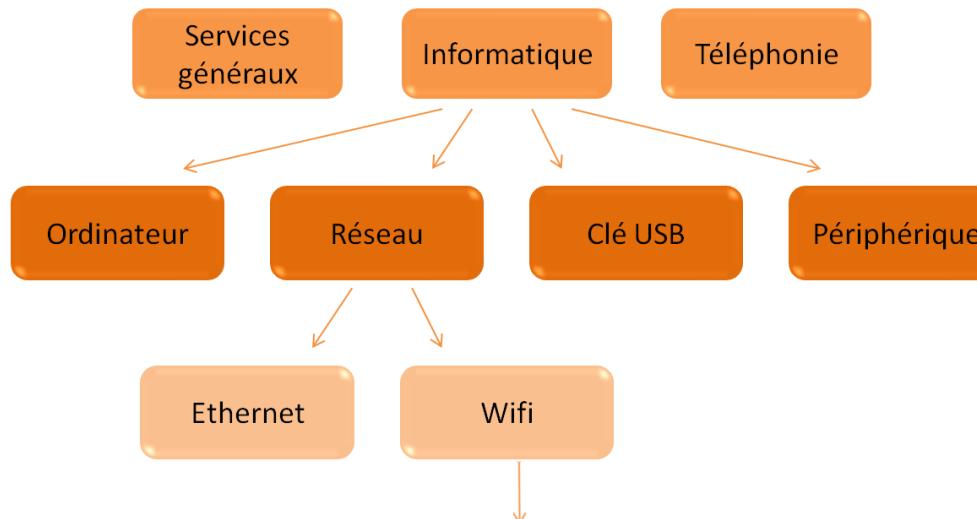
Solutions collaboratives

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

Problématique
Je n'ai plus de connexion wifi

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

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

Mot(s) clé(s)
Url

Je suis satisfait de la réponse 

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

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.

