Comment la fonction de recherche intégrée d’Assima fournit des conseils au sein même de l’application afin de réduire la dépendance vis-à-vis du service d’assistance

Points clés

- Les demandes adressées au support augmentent souvent après la mise en production, car les utilisateurs oublient les workflows appris pendant leur formation.
- Assima In-App Search fournit une aide adaptée au rôle de l’utilisateur et à l’écran affiché, directement dans l’application en production, au moment où il en a besoin.
- La recherche automatique et la recherche manuelle permettent de trouver la bonne réponse sans quitter l’application ni créer de ticket de support.
- Les mêmes contenus d’accompagnement sont créés une seule fois et partagés entre Assima Train (avant la mise en production) et In-App Search (après la mise en production).
- Les organisations s’appuient sur cette solution pour réduire le volume de tickets courants, limiter les erreurs et accélérer l’acquisition des compétences ainsi que le retour sur investissement de leurs logiciels.

Introduction

Les demandes adressées au support ont tendance à augmenter fortement juste après le déploiement d’un logiciel. La formation est terminée, le système est en production, et pourtant la file d’attente du support se remplit de questions récurrentes, semaine après semaine. Selon les estimations du secteur, 40 à 60 % des tickets adressés au support informatique des entreprises concernent des tâches courantes, auxquelles une aide adaptée, fournie au bon moment, permettrait de répondre en quelques secondes.

La raison est simple : la mémoire est faillible. Les collaborateurs oublient les étapes apprises pendant leur formation, en particulier lorsqu’il s’agit de workflows qu’ils n’exécutent qu’occasionnellement. Lorsqu’ils se retrouvent face à un écran qu’ils ne connaissent pas, ils s’arrêtent, hésitent et finissent par créer un ticket ou solliciter un collègue.

La solution ne consiste pas à multiplier les sessions de formation en présentiel ni à produire des manuels toujours plus longs. Elle repose sur un accompagnement directement intégré au workflow, disponible précisément au moment où l’utilisateur en a besoin. C’est exactement ce que propose Assima In-App Search.

Le problème du service d’assistance dont personne ne parle

Pourquoi l’aide intégrée est insuffisante

La plupart des applications d’entreprise proposent une forme d’aide intégrée, à laquelle de nombreuses organisations ajoutent leurs propres dispositifs. Pourtant, les approches les plus courantes présentent toutes une lacune : elles ne répondent pas suffisamment aux besoins d’un utilisateur bloqué sur un écran précis, dans le cadre de son rôle, alors qu’il est en train d’effectuer une tâche.

- **Info-bulles génériques:** Les infobulles intégrées expliquent la fonction d’un champ ou d’un bouton, mais elles tiennent rarement compte du rôle de l’utilisateur ou du workflow qu’il cherche à réaliser. Elles expliquent l’interface, pas la tâche à accomplir.
- **Bases de connaissances statiques:** Les bases de connaissances regroupent de nombreuses informations, mais obligent l’utilisateur à quitter l’application, à changer de contexte et à parcourir des articles qui ne correspondent pas nécessairement à l’écran ou à la situation rencontrée. Lorsqu’il trouve enfin la réponse — à supposer qu’il la trouve —, il a déjà perdu le fil de son activité.
- **Chatbots**: Les chatbots peuvent répondre aux questions, mais en l’absence d’informations précises sur le rôle de l’utilisateur et l’écran affiché, leurs réponses restent souvent génériques. L’utilisateur finit par reformuler sa question, abandonner sa recherche et créer malgré tout un ticket de support.

Comment fonctionne Assima In-App Search

Assima In-App Search est un widget superposé à l’application en production. Il détecte l’écran sur lequel se trouve l’utilisateur ainsi que son rôle, afin de lui proposer une aide toujours adaptée à son contexte et à la tâche qu’il cherche à accomplir. La solution fonctionne de deux manières.

Recherche automatique: À mesure que l’utilisateur navigue dans l’application, In-App Search affiche automatiquement les contenus d’aide correspondant à l’écran consulté, sans qu’il ait besoin de saisir une requête. La réponse appropriée est déjà disponible lorsqu’il en a besoin.

Recherche manuelle: Lorsqu’un utilisateur a une question précise, il peut lancer directement une recherche. Les résultats sont filtrés en fonction du contexte de l’application et de son rôle. L’aide proposée correspond ainsi à l’écran affiché et à ses responsabilités, plutôt qu’à un article générique.

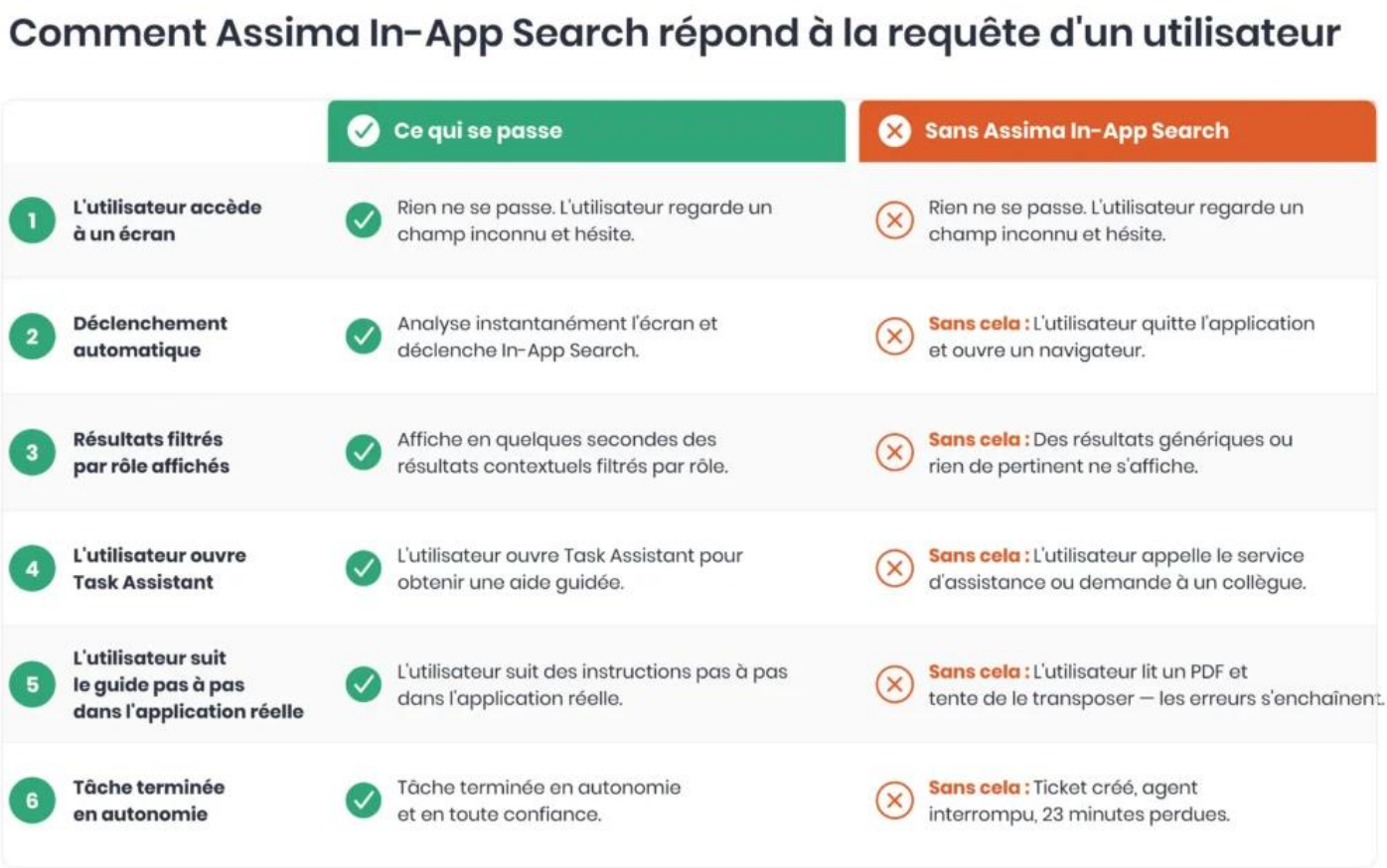
Assistant de tâches (Task Assistant): Pour les workflows complexes comportant plusieurs étapes, Task Assistant propose un accompagnement pas à pas, directement dans l’application en production. Au lieu de devoir lire une procédure puis revenir dans le système, l’utilisateur est guidé à chaque étape, dans son contexte de travail. Un processus complexe et rarement utilisé devient ainsi une tâche qu’il peut réaliser seul, avec confiance.

Découvrez comment fonctionne la recherche intégrée Assima au sein de SAP, Oracle et Workday. Résultats basés sur les rôles, détection automatique du contexte, assistant de tâches : tout cela dans une seule fiche d’information.

Consulter la fiche d’information

Une source unique de référence : des contenus partagés avec Assima Train

Les contenus d’accompagnement sont créés une seule fois dans le cloud Assima, puis partagés entre Assima Train — la solution de formation par simulation utilisée avant la mise en production — et In-App Search, qui accompagne les utilisateurs après la mise en production. Les deux solutions s’appuyant sur les mêmes contenus, toute modification effectuée une seule fois est automatiquement prise en compte dans les deux environnements. Les contenus de formation et l’aide proposée dans le système en production restent ainsi parfaitement synchronisés, sans travail de maintenance en double.



Les bénéfices pour l’entreprise

En apportant des réponses aux questions courantes au moment où elles se posent, In-App Search transforme la gestion du support après la mise en production.

- Réduction du volume de tickets courants, car les utilisateurs trouvent eux-mêmes les réponses aux questions qui étaient auparavant adressées au support.
- Diminution du taux d’erreur, grâce à une aide contextuelle fournie avant que les erreurs ne se produisent.
- Acquisition plus rapide des compétences, les utilisateurs gagnant en assurance en réalisant leurs tâches tout en bénéficiant d’un accompagnement à portée de main.
- ROI logiciel plus rapide, car l’adoption progresse au lieu de stagner après le lancement.

Les résultats peuvent être considérables. Un hôpital du NHS a ainsi constaté une baisse de 80 % des appels au support après le déploiement d’In-App Search. Cette diminution directe et

mesurable allège considérablement la charge de support qui accompagne habituellement les mises en production.

Applications prises en charge

Assima In-App Search fonctionne avec les principales applications d’entreprise, sans nécessiter de développement ni d’intégration.

- SAP
- Oracle Cloud
- Salesforce
- Workday
- Microsoft Dynamics
- ServiceNow
- Systèmes sur mesure et développés en interne

Les employés d’entreprise consacrent environ 20 % de leur semaine de travail à rechercher les informations dont ils ont besoin pour accomplir leurs tâches. Découvrez comment les conseils intégrés à l’application permettent de remédier à ce problème.

Lire le livre blanc

Conclusion

L’augmentation des demandes adressées au support après le déploiement d’un logiciel n’est pas une fatalité. Elle résulte directement du fait que l’on demande aux collaborateurs de mémoriser tout ce qu’ils ont appris pendant leur formation, sans leur fournir d’aide au moment où ils en ont réellement besoin.

En proposant un accompagnement adapté au rôle de l’utilisateur et à l’écran affiché, directement dans l’application en production, tout en maintenant ces contenus synchronisés avec la formation dispensée avant la mise en production, Assima In-App Search comble cette lacune. Résultat : moins de tickets courants, des utilisateurs plus autonomes et des logiciels qui délivrent plus rapidement toute leur valeur.

Vous souhaitez découvrir la recherche intégrée à l’application Assima en action ?

Foire aux questions

Répondons à certaines de vos questions.

Qu'est-ce qu'Assima In-App Search ?

Assima In-App Search est un outil d’accompagnement intégré à l’application. Il se superpose à une application d’entreprise en production et fournit une aide adaptée au rôle de l’utilisateur et à l’écran affiché, au moment où il en a besoin. Il affiche automatiquement les contenus pertinents à mesure que l’utilisateur navigue dans le système et lui permet également de rechercher des réponses précises sans quitter l’application.

Comment In-App Search permet de réduire les tickets adressés au support ?

La solution répond aux questions courantes et récurrentes directement dans le contexte de travail, avant que l’utilisateur ait besoin de créer un ticket ou de solliciter un collègue. Puisque 40 à 60 % des tickets adressés au support informatique des entreprises concernent des tâches courantes, la mise à disposition d’une aide adaptée au moment opportun permet de réduire une part importante de ces demandes. Un hôpital du NHS a ainsi enregistré une baisse de 80 % des appels au support après le déploiement de la solution.

Quelles applications Assima In-App Search prend-il en charge ?

La solution fonctionne avec les principales applications d’entreprise, notamment SAP, Oracle Cloud, Salesforce, Workday, Microsoft Dynamics et ServiceNow, ainsi qu’avec les systèmes personnalisés et développés en interne, sans nécessiter de développement ni d’intégration.

En quoi Assima In-App Search se distingue-t-il d'une plateforme d’adoption digitale comme WalkMe ou Whatfix ?

Au-delà de l’accompagnement intégré à l’application, Assima partage une source unique de contenus entre la formation par simulation avant la mise en production (Assima Train) et l’accompagnement après la mise en production (In-App Search). Les contenus sont créés une seule fois et restent synchronisés dans les deux solutions. La formation et l’aide proposée dans le système en production ne divergent donc jamais, et aucune maintenance en double n’est nécessaire. Cette approche n’est pas proposée par les plateformes d’adoption autonomes.

Comment les contenus d'accompagnement sont-ils maintenus à jour ?

Tous les contenus sont créés et gérés une seule fois dans le cloud Assima. Toute modification apportée à un workflow est répercutée partout où celui-ci est utilisé, aussi bien dans les

simulations de formation que dans l’aide intégrée au système en production. Les contenus restent ainsi à jour à mesure que l’application évolue, sans qu’il soit nécessaire de les modifier séparément à plusieurs endroits.

In-App Search peut-il remplacer le helpdesk ?

Non. In-App Search vise à éliminer les tickets courants et répétitifs qui ne devraient pas nécessiter l’intervention d’une personne, afin de permettre aux équipes de support de se concentrer sur les problèmes réellement complexes. La solution réduit la dépendance au support, mais n’a pas vocation à le remplacer.