Neocase®

Le saviez-vous ?

Une bonne base de connaissances

répond à

70 %
des demandes de vos employés

avec

-100 articles
(par pays)

Certains de nos clients battent des records avec 90% d'autorésolution des demandes !

Objectif :
La base de connaissances délivre les informations recherchées et clôture la demande RH avant qu'elle ne soit envoyée à vos services internes.

Comment

construire une base de connaissances **efficace** ?

les 4 axes essentiels

accessibilité	**contenus**
profils	**IA**

1 Accessibilité

Que vos employés utilisent **leur portail RH, leur application mobile ou les agents virtuels RH** et autres chatbots, les informations de votre base de connaissances doivent pouvoir répondre à toutes les questions de vos employés.

Pour optimiser la performance de vos services, pensez aussi à publier des articles en interne à destination de vos gestionnaires, pour plus d'homogénéité et de conformité dans le traitement des demandes.

2 Contenus

En phase de démarrage ou avant une refonte, demandez conseil aux équipes Neocase ou à nos partenaires pour profiter de notre expertise et de notre expérience.

Ensuite, **identifiez les sujets les plus recherchés par vos collaborateurs** et les demandes les plus fréquentes en vous aidant des rapports d'analyse fournis par la solution. Utilisez les rapports régulièrement pour analyser l'usage et identifier les nouvelles préoccupations de vos employés afin d'améliorer votre base de connaissances RH en continu.

Mettez les articles plus pertinents « **à la une** ». Renouvelez vos contenus, pensez à la **saisonnalité** et soyez toujours à jour !

Rédigez des contenus clairs et concis, au sein d'articles riches, bien présentés et engageants (insérez des images, des liens, des vidéos, etc).

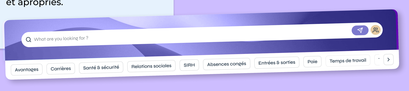
Soignez vos titres, vos accroches et vos résumés pour délivrer très vite les informations-clés. Soyez empathiques et faites confiance à votre intelligence humaine !

3 Profils

Trop d'information tue l'information !

Organisez votre base de connaissances par profil pour ne délivrer que des contenus justes et appropriés.

Par type de contrat ... | Par pays | Par filiale | Par service



4

L'intelligence artificielle générative booste les performances de votre base de connaissances en vous aidant à :

- Comprendre les recherches de vos employés exprimées en langage naturel, sans recours au vocabulaire RH.

- Proposer à vos employés les articles et les contenus les plus pertinents pour répondre à leur demande, en leur indiquant où trouver l'information et comment procéder pour entamer une démarche en ligne.

pour aller plus loin

Demandez à l'IA de vous aider à rédiger vos contenus et à générer vos illustrations.

Vos services RH n'auront plus qu'à les revoir et les valider avant publication.

Mieux encore,

Liez vos articles **à vos démarches en ligne**

Vos employés **trouveront leur réponse** sans aller au bout de leur demande.

Inversement, l'article en cours de consultation les **orientera vers la bonne démarche RH.**

Neocase®

Vous souhaitez favoriser l'autonomie de vos employés dans leurs recherches RH?

contactez-nous

Une démo ?

Découvrir la base de connaissances Neocase

Neocase®
Vos employés vont adorer.
Vos RH aussi.