



Mayday annonce le lancement de Mayday Selfcare pour rendre les clients autonomes et libérer les services clients

Paris, le 9 février - Mayday, première base de connaissance intelligente dédiée à la relation client, annonce le lancement d'une nouvelle solution tout-en-un, afin de simplifier l'accès à la connaissance pour tous. Parmi les outils les plus avancés du marché, Mayday Selfcare vient révolutionner l'activité même du service client et repenser l'expérience utilisateur de A à Z.

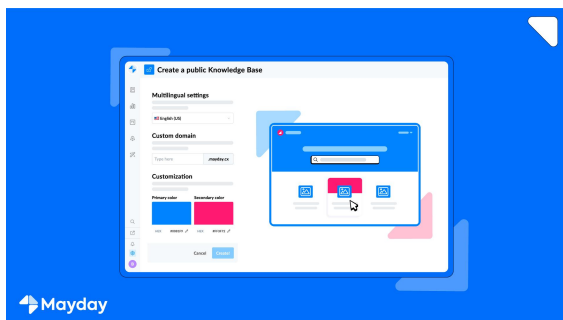
Une solution pensée pour répondre aux enjeux du service client 2.0...

Après avoir mis au point une base de connaissance intelligente pour aider les conseillers de service client à répondre plus vite et apporter des réponses de meilleure qualité aux clients, les équipes Mayday ont constaté un paradoxe.

50% des demandes faites à un service client sont en réalité récurrentes et simples à traiter. Or, 73% des clients préféreraient pouvoir trouver des réponses par eux-mêmes sans avoir besoin de contacter le support. Dans ce cas, pourquoi contactent-ils toujours le service client ? La réponse est simple : les connaissances pour répondre à ces demandes leur sont aujourd'hui difficiles d'accès.

Navigation fastidieuse et peu ergonomique, moteur de recherche non performant et contenus inexploitablement sont autant de frictions qui barrent aujourd'hui la route au client et l'empêchent de trouver des réponses en autonomie sur les FAQ des marques.

Pour répondre à cette problématique, Mayday a décidé de développer une solution tout-en-un, baptisée **Mayday Selfcare**, pour réinventer la FAQ. Mayday permet désormais aux entreprises de gérer de manière unifiée et intelligente la connaissance interne à destination des conseillers et la connaissance externe à destination des clients diffusée sur leur site internet.



Les + pour le service client :

- Une interface unique et simple d'utilisation pour gérer la connaissance.
- Une FAQ que l'entreprise peut entièrement personnaliser à son image en ajoutant logo, couleurs, police et même code sur-mesure.
- Des tableaux de bord pour identifier les contenus performants ou obsolètes.
- La collecte des feedbacks utilisateurs et de leur satisfaction.
- L'optimisation SEO pour une plus grande diffusion de la connaissance.

- La réduction du taux de contact via l'amélioration du taux de résolution sans avoir à contacter le centre d'aide
- Un meilleur attachement à la marque

Mayday Selfcare a principalement été pensée pour les clients finaux, à la recherche de réponses claires et rapides. Avec cette solution inédite, les clients trouvent les solutions par eux-mêmes et sollicitent moins les équipes support.

Les + pour les consommateurs :

- Un moteur de recherche avancé grâce à l'intelligence artificielle.
- Des contenus didactiques, sous forme d'arbres de décision interactifs pour aider le client dans son autodiagnostic.
- De nombreuses fonctionnalités additionnelles (contenus épinglés, contenus à la une, formulaire de contact, etc.).

Avec sa FAQ intelligente, Mayday compte rendre les clients autonomes et ainsi permettre aux entreprises de réduire de 39% le volume de demandes entrantes au service client. Le tout en augmentant significativement la satisfaction client.

Mayday ne s'arrête pas là, puisqu'il sera également possible de diffuser toute cette connaissance dans des capsules directement positionnées aux endroits stratégiques des portails des marques. Enfin, Mayday Selfcare permettra de diffuser toute la connaissance dans des solutions tierces telles que des outils de chatbot ou de voicebot afin de les rendre intelligentes.

Avec ce nouveau produit, Mayday fait un pas de plus vers sa vision de délivrer la bonne connaissance, au bon endroit, au bon moment, en devenant l'unique source de vérité des entreprises.

« Chez Mayday, nous accordons une attention particulière à l'expérience client, du point de vue de l'utilisateur final comme de celui des conseillers clients. Pour cela, l'accès à la connaissance en toutes circonstances est crucial. Avec le lancement de notre solution Selfcare, le service client entre désormais dans une nouvelle dimension, celle de l'ère de la connaissance omnicanale. Pour repenser en profondeur l'expérience client, il est nécessaire de casser les silos pour replacer l'utilisateur final au cœur des processus », explique **Damien Popote, CEO et Co-fondateur de Mayday.**

Pour en savoir plus sur Mayday SelfCare, [cliquez ici.](#)

Contacts presse - L'AgenceRP

mayday@lagencerp.com

Lucille Lavigne - 06 98 62 07 92

Mélina Dahmane – 06 58 94 47 82

À propos de Mayday

Mayday est la base de connaissance dédiée aux services clients et aux centres de contact. Créée en 2020, Mayday permet de centraliser les connaissances de l'entreprise et de les diffuser intelligemment dans l'espace de travail des conseillers ou clients finaux directement grâce à l'intelligence artificielle. Plus de 30 000 conseillers utilisent déjà Mayday pour trouver l'information en toute autonomie afin de garantir une réponse rapide et de qualité au client final. Le résultat ? Des conseillers et des clients heureux.

Pour en savoir plus : www.mayday.fr