



Comment Homebridge a évolué avec Zendesk

Présentation

Homebridge Financial Services Inc. est une société privée de prêts immobiliers, dont le siège se trouve à Iselin, New Jersey. Elle compte plus de 2 300 collaborateurs, plus de 205 succursales et un centre d'appels destiné aux clients. Homebridge utilise Zendesk depuis 2012.

Défi :

Réussir une évolution transparente, fluide et efficace en maintenant des voies de communication ouvertes, en interne autant qu'en externe.

Solution :

Zendesk pour plusieurs services.

Principaux enseignements

Dans le livre blanc d'IDC parrainé par Zendesk, portant sur l'élargissement de l'assistance de Homebridge à plusieurs services avec Zendesk, IDC a collaboré directement avec Homebridge pour quantifier les avantages de l'utilisation de Zendesk. Les résultats ? Homebridge a enregistré des **bénéfices nets actualisés moyens de 156 596 \$ par an**, avec un **retour sur investissement de 158 % en 5 ans** pour le déploiement et un délai de rentabilisation de 4 mois.

Mise en œuvre

Aujourd'hui, l'entreprise a plus que triplé et elle utilise désormais Zendesk dans 15 services, ce qui permet aux équipes, qu'elles travaillent en interne ou en externe, d'évoluer et de collaborer plus efficacement. Le regroupement des données des clients et des employés en un seul et même endroit, avec un dossier unique pour l'ensemble des canaux, des appareils et des interactions, permet aux agents et aux équipes du service d'assistance de Homebridge de traiter les tickets plus rapidement, plus précisément et plus efficacement, ce qui se traduit par des économies conséquentes.

« Chaque fois qu'une nouvelle équipe a adopté Zendesk, elle a été enthousiasmée, nous avons donc continué à ajouter de nouveaux groupes. »

Ben Chapman, directeur de l'expérience et des analyses chez Homebridge

Des délais de réponse rapides, une efficacité améliorée et la réduction du volume de tickets grâce au self-service ne sont que quelques exemples des avantages qu'a constatés l'entreprise.

Téléchargez l'intégralité du livre blanc et de l'analyse du retour sur investissement d'IDC :

<https://www.zendesk.fr/resources/idc-report-homebridge/>