

# Réaliser des gains d'efficacité et accroître la motivation



## Pourquoi les grandes entreprises bénéficient d'un logiciel de service d'assistance



Tesco, le géant de l'alimentaire qui enregistre 79 millions de passages en caisse chaque semaine, utilise Zendesk pour gérer les problèmes technologiques internes et les requêtes de ses 460 000 employés dans 9 pays.

### **30 000 articles consultés par semaine :**

Tesco évolue avec le self-service intelligent afin de fournir une assistance à ses employés dans le monde entier. L'entreprise exécute cinq instances de Zendesk Support et possède huit centres d'aide desservant plusieurs équipes internes, notamment dans les domaines de l'informatique, des services aux employés et de la sécurité.

**40 000 tickets par semaine :** Tesco gère un large volume de tickets grâce à des règles de routage complexes mises en place à l'aide de déclencheurs et de macros, configurés pour toutes les équipes afin de permettre une expérience homogène pour tous les employés, quel que soit le type de demande. En tirant parti du self-service et d'un routage plus intelligent des tickets, Tesco a pu créer des expériences plus simples pour les équipes internes et leur permet de consacrer plus de temps au service client.

Les grandes entreprises, notamment celles opérant dans les secteurs de la technologie, de la santé, de l'énergie et de la fabrication, doivent relever des défis complexes afin de fournir un service de qualité à leurs clients externes. En effet, elles doivent s'adapter aux attentes de plus en plus élevées en matière d'expérience client et sont confrontées à la nécessité croissante d'intégrer l'intelligence artificielle et l'automatisation. La clé consiste d'une part à se focaliser avec une intensité particulière sur leurs utilisateurs finaux et d'autre part à prendre en compte l'expérience des employés, qui souhaitent eux aussi une assistance personnelle adaptée.

Ne commettez pas d'erreurs, les employés sont des clients, et même d'importants clients. Leur expérience au travail compte. Des études ont prouvé que les entreprises dont les employés sont motivés dépassent les entreprises S&P 500 de 122 %. La mise en place d'un système d'assistance solide et empathique pour les employés engendre des répercussions mesurables pouvant transformer la culture d'entreprise et, ainsi, générer des effets réels sur les résultats nets. Jeter les bases d'une excellente expérience employé produit également des gains inestimables en termes d'efficacité, par exemple en améliorant la communication des données, en réduisant les efforts répétés inutilement et en améliorant l'utilisation des ressources, qu'elles soient humaines ou non.

**Les entreprises dont les employés sont motivés dépassent les entreprises S&P 500 de**

**122 %**

Cependant, pour de nombreuses grandes entreprises, il peut s'avérer étonnamment difficile d'offrir une expérience employé rivalisant avec le service client externe en termes de qualité. Les entreprises finissent par dépenser trop d'argent pour des produits difficiles à personnaliser et à utiliser, par exemple avec des systèmes existants difficiles à utiliser ou des programmes non compatibles avec les outils de productivité modernes. Le résultat ? Trop de dette technique, des opérations inefficaces, des fragmentations entre les services et une main-d'œuvre contrariée qui se sent privée de soutien. Tout cela influence négativement la productivité et la capacité à fournir un service de qualité aux clients externes.

Qu'implique donc l'expérience client interne ? Pour les débutants, il ne s'agit pas seulement d'offrir un logiciel de tickets au service des ressources humaines et de croiser les doigts, même si votre service RH bénéficierait certainement de la mise en place des bons outils. Offrir une expérience client interne d'exception signifie comprendre combien d'équipes pourraient bénéficier d'un logiciel de service d'assistance (indice : toutes).

Pour les entreprises se demandant comment elles peuvent repenser leur expérience client interne, il est utile de comprendre quel est le rôle que chaque service peut jouer dans cet effort. Dans ce contexte, il est primordial d'adopter un outil intégrant à la fois les processus et les workflows actuels de façon harmonieuse et fournissant des KPI clairs pour mesurer la réussite et valider l'investissement de l'entreprise.

Dans les exemples d'utilisation ci-dessous, nous étudierons comment une solution d'assistance unifiée peut éliminer les fragmentations, encourager la collaboration et offrir des données exploitables grâce aux analyses afin de vous assurer que vos employés disposent de tout ce dont ils ont besoin pour servir ce qu'il y a de plus précieux pour vous : vos clients.

**« Notre objectif est d'assurer l'épanouissement et la productivité de nos employés. Zendesk Support a déjà résolu de très nombreux problèmes pour nous et nous a présenté une vision globale de la satisfaction client afin de continuer à améliorer notre offre. »**

– Russ Gangloff

Directeur du service client



# Ressources humaines

Les ressources humaines sont le service qui semble bénéficier le plus de la mise en place d'un outil d'assistance [omnicanal](#). Mais tout d'abord, il convient de comprendre ce que signifie l'omnicanal et pourquoi il est nécessaire pour les équipes de ressources humaines.

Les employés, tout comme les clients externes, s'attendent à pouvoir obtenir de l'aide sur le canal de leur choix, que ce soit par e-mail, via un outil de collaboration tel que [Slack](#), par assistant de chat, ou par téléphone, et ils veulent pouvoir passer facilement d'un canal à l'autre. Cette tendance ne va pas s'arrêter, elle va même se renforcer, car les entreprises sont de plus en plus nombreuses à intégrer le service omnicanal.

Prenons l'exemple d'une équipe de ressources humaines travaillant pour un conglomérat énergétique mondial comptant des dizaines de milliers d'employés travaillant dans les sables bitumineux au Canada, sur les plateformes pétrolières de la mer du Nord et dans les parcs solaires du désert de Mojave en Californie. Fournir une excellente assistance à ces travailleurs sur le terrain (ainsi qu'aux employés de bureau et aux scientifiques dans les laboratoires) nécessite de réfléchir au-delà de la [paie et des avantages](#). Pour les services RH, la priorité devrait être d'établir des [relations](#) avec les collègues.

L'atteinte de cet objectif nécessite de disposer des bons outils permettant aux membres de l'équipe RH de travailler facilement de façon transparente (et rapide). Dans la mesure où les ressources humaines s'occupent de chaque service d'une entreprise, cette équipe déterminante a besoin de la capacité à collaborer avec d'autres groupes, par exemple les services juridiques et des opérations, pour obtenir les réponses dont les employés ont besoin. En outre, étant donné la taille des effectifs des grandes entreprises, il est primordial que les ressources humaines disposent d'un outil capable d'[évoluer](#) au même rythme que la croissance de

l'entreprise ; par exemple, lorsqu'une acquisition fait entrer un grand nombre d'employés ou engendre d'autres changements de grande échelle au niveau du personnel.

Et les chiffres parlent d'eux-mêmes : Les équipes RH qui utilisent une solution de service d'assistance aident en moyenne [51 pour cent](#) d'employés en plus, ce qui engendre des effets réels très positifs sur le [bonheur](#) des employés et sur leur fidélisation (et, comme l'illustre une étude de [Society for Human Resource Management](#), le coût de remplacement d'un employé représente six à neuf mois de son salaire). Cette amélioration fonctionne en association avec les avantages du self-service, moyen privilégié d'un nombre croissant de clients, que ce soit en interne comme en externe.

Réfléchissez quelques instants à certaines des questions courantes que les employés posent aux équipes RH : comment fonctionnent les stock-options ? Comment modifier le montant retenu sur mon salaire ? Quelle est la politique de l'entreprise en matière de congé maternité ? Des réponses peuvent être apportées à de nombreuses questions courantes grâce à une base de connaissances, permettant ainsi de libérer l'équipe RH afin qu'elle puisse se concentrer sur des problèmes plus complexes et établir de meilleures relations entre les collègues.

En attendant, les analyses peuvent aider les équipes RH à identifier les points critiques et à améliorer la performance globale. Des données exploitables sur les activités des membres de l'équipe RH, le délai moyen de réponse et de résolution, ainsi que les demandes courantes peuvent créer un cercle vertueux de l'[amélioration](#) qui stimule l'efficacité, les économies et le bonheur des employés.

« Les gens l'utilisaient et n'avaient que de bonnes choses à en dire... tout le monde, des cadres de direction aux courtiers, en passant par les partenaires B2B qu'ils assistaient. Zendesk répondait à leurs besoins, alors d'autres équipes ont commencé à l'utiliser. »

– Ben Chapman

Directeur des analyses et de l'expérience client

**Homebridge**

# Informatique

Aucune grande entreprise ne peut opérer sans un service informatique ni ses équipes associées, par exemple infosec et devops. Mais la question est de savoir si ces équipes disposent de la bande passante et des outils nécessaires pour gérer les problèmes les plus importants auxquels elles sont confrontées. Le service informatique doit répondre à une quantité colossale de demandes d'assistance, par exemple afin de lutter contre les menaces extérieures à la sécurité et de veiller à ce que les employés soient dotés de la bonne technologie pour réaliser leur travail. Dans la mesure où le service informatique doit travailler avec l'ensemble des services (notamment les services RH et des opérations), il a besoin d'outils offrant une documentation claire tout en intégrant des outils de communication et de productivité, qu'il s'agisse de [Jira](#), des e-mails ou de [Zoom](#).

Ces intégrations, notamment le logiciel de gestion des actifs essentiel, jouent un rôle de premier plan pour aider les équipes informatiques à répondre aux besoins des clients internes. Qu'il s'agisse d'aider les ingénieurs logiciels à surmonter les problèmes en déployant des constructions ou de configurer les ordinateurs et autres accessoires des nouveaux employés, les équipes informatiques doivent trouver un équilibre entre éteindre les feux et la comptabilité rigoureuse de la documentation précieuse de l'entreprise.

Bien qu'un système de tickets puisse faciliter la gestion de ces tâches disparates, les services informatiques ont besoin d'une aide encore plus grande pour gérer la charge de travail. La mise en place d'un processus de gestion des connaissances

à jour aide les clients internes à résoudre leurs propres problèmes, ce qui permet aux équipes informatiques de se concentrer sur des problèmes plus complexes. Par exemple, dans quelle mesure est-il utile qu'un professionnel informatique qualifié perde du temps précieux pour aider ses collègues à réinitialiser des mots de passe ou résoudre des problèmes concernant l'imprimante ? La plupart des responsables informatiques préféreraient que leur équipe s'attaque à des problèmes plus complexes.

Cela étant, ces mêmes employés informatiques ne peuvent pas être freinés par les tâches les plus chronophages consistant à gérer une base de connaissances interne et, pire encore, du contenu obsolète pouvant générer encore plus de problèmes. Néanmoins, l'intelligence artificielle peut exploiter l'[apprentissage automatique](#) qui identifie les tendances des tickets d'assistance et suggère des améliorations pouvant permettre de réduire ces tickets en offrant aux employés les solutions de self-service qu'ils [préfèrent](#).

Pourtant, malgré l'existence d'une grande base de connaissances pour leurs collègues, il arrive que les équipes informatiques soient confrontées à des pics d'activité. Comprendre et, plus important encore, être capable de prévoir quand l'équipe a besoin de redoubler d'efforts peut se traduire en une plus grande efficacité et en une meilleure utilisation des ressources précieuses. En s'appuyant sur les [analyses](#), les équipes informatiques peuvent identifier les pics et les creux de la demande, si ces tendances sont fondées sur des besoins saisonniers, sur les cadences liées à la sortie d'un produit, etc.

« Les déclencheurs intégrés envoient automatiquement des mises à jour par e-mail pendant que nous traitons un ticket. On nous dit sans cesse que notre réactivité s'est considérablement améliorée, mais ce n'est pas parce que les agents ont changé leur façon de travailler, c'est parce que le système fournit désormais automatiquement des commentaires à l'employé. »



# Donnez à vos employés les moyens de réussir

Pour les dirigeants de grandes entreprises, la réussite peut être mesurée en partie par la réalisation des objectifs financiers et par l'augmentation des parts de marchés (ou leur défense farouche). Mais ces jalons nécessitent une base qui est rarement couronnée de gloire lors de l'annonce des résultats ou des rapports trimestriels. Afin de poser ces fondations, les dirigeants doivent se poser les questions suivantes : comment puis-je aider mes équipes à travailler de façon plus intelligente et éliminer les fragmentations qui entravent la collaboration ? Quels outils puis-je mettre en place pour offrir à ces services suffisamment de souplesse pour relever les nouveaux défis ?

Les grandes entreprises sont de plus en plus nombreuses à découvrir qu'un logiciel d'expérience client peut les aider à répondre à ces questions, et bien plus encore. Qu'il s'agisse de motiver les employés, de mesurer l'efficacité opérationnelle ou d'aider toutes les équipes internes à collaborer de façon transparente, un logiciel de service d'assistance peut transformer le fonctionnement de votre entreprise. De plus, avec la [bonne solution](#), cette transformation peut se dérouler sans les pièges de la dépendance envers le fournisseur, de la personnalisation coûteuse et de la maintenance onéreuse. En choisissant un outil facile à utiliser et administrer, vous serez capable d'offrir l'expérience exceptionnelle qui accroîtra vos résultats et rendra vos employés heureux.