

Employés engagés et collaboration : l'efficacité d'un service d'assistance interne



Les attentes des employés, comme celles des clients, ne cessent de croître. Vos employés attendent le même service au travail que celui que leur offrent leurs marques préférées : personnalisé, efficace et pratique.

Une nouvelle étude réalisée en collaboration par Zendesk et Culture Amp révèle un rapport évident entre la collaboration, l'engagement des employés et un service client d'excellence. Zendesk et Culture Amp ont analysé les données des données agrégées de plus de 300 entreprises pour comprendre les liens entre les données d'utilisation des produits pour Zendesk et les perceptions des lieux de travail pour Culture Amp.

Les résultats mettent en exergue une tendance à la hausse : une étude des entreprises ayant été nommées meilleurs lieux de travail a révélé que de 2009 à 2014, les entreprises figurant sur la liste annuelle de Fortune surpassaient celles du S&P 500 de 84 %. Et selon une étude réalisée par McKinsey, les employés signalent trois domaines d'insatisfaction concernant les services internes : la disponibilité et la clarté des informations, le temps total nécessaire pour accomplir les tâches requises par les fonctions d'assistance et l'effort requis pour suivre les processus impliquant des fonctions d'assistance.

Les équipes qui servent vos employés le plus souvent et le plus directement, comme l'informatique et les RH, peuvent grandement contribuer au développement d'un engagement fort des employés, moteur de service d'exception et de succès en général. Un service d'assistance interne n'est plus facultatif... c'est désormais un facteur essentiel pour aider et retenir vos employés. L'informatique, les RH et autres services internes doivent donc trouver des moyens d'optimiser leur stratégie d'assistance pour répondre aux attentes des employés. Poursuivez votre lecture pour découvrir les clés d'un service assistance interne efficace.



Un service d'assistance interne n'est plus facultatif... c'est désormais un facteur essentiel pour aider et retenir vos employés.

Un service d'assistance interne d'excellence est synonyme d'engagement des employés

L'étude Zendesk / Culture Amp a révélé que les employés des entreprises qui ont choisi Zendesk comme service d'assistance interne sont 11 % plus susceptibles de faire preuve d'un engagement fort*. Cela représente un avantage concurrentiel non négligeable. « Les employés modernes savent ce qui est important pour eux et ne veulent pas faire de compromis », a expliqué [Gallup](#) dans le rapport sur l'état des lieux de travail aux États-Unis, en ajoutant que la plupart « veulent que leur travail ait un sens et un but. Ils veulent exploiter leurs talents et leurs compétences pour faire ce qu'ils font le mieux, chaque jour. Ils veulent apprendre et évoluer. » Et vous, en tant qu'entreprise, voulez profiter des meilleurs talents, et non qu'ils décident de partir voir ailleurs, vous privant ainsi de leurs compétences et de leur expérience.

Des employés engagés ont un effet domino positif et boostent la motivation et la satisfaction de tous ceux qui les entourent. Gallup dit que ces employés adorent leur travail et rendent leur organisation meilleure, jour après jour. Mais encourager les employés à s'impliquer n'est pas une mince affaire. Les employés peuvent se sentir dépassés par le nombre de systèmes et de ressources internes disponibles, au risque de ne pas savoir où chercher les informations dont ils ont besoin. Ils peuvent être frustrés par le manque de transparence ou de réactivité à leurs demandes.

Un service d'assistance interne Zendesk peut offrir aux employés une visibilité accrue sur leurs demandes et les tenir au courant du statut grâce à la hiérarchisation et au suivi des demandes. Un Centre d'aide est un outil convivial, qui permet aux employés de trouver rapidement et facilement des informations et peut être utilisé par toutes les équipes, notamment les RH, l'informatique, le marketing et les finances. Pour maintenir l'engagement des employés, Zendesk permet aux équipes d'envoyer par e-mail des messages proactifs au sujet des modifications à venir ou des avis urgents, comme une indisponibilité du service. Et en permettant

aux employés de rester connectés sur tous les canaux, notamment le chat, l'e-mail et le téléphone, Zendesk contribue à ce qu'ils s'impliquent plus et se sentent plus habiles dans leurs rôles.

Cela contribue également à une culture de la transparence.

Fin 2015, [Tesco, géant des supermarchés](#) qui sert 79 millions de clients par semaine dans le monde, s'est rendu compte qu'il lui fallait un moyen plus efficace pour gérer les demandes et problèmes technologiques internes de ses 460 000 employés dispersés dans 9 pays. Depuis le déploiement du self-service avec Zendesk Guide, les employés de Tesco consultent environ 30 000 articles par semaine dans ses divers Centres d'aide. Environ 79 % des tickets sont résolus par le premier groupe auquel ils sont affectés, sans transfert. « La demande interne a été énorme dès le déploiement initial », explique Adam Bruce, responsable principal des produits pour le service d'assistance de Tesco. « D'autres équipes ont vu les améliorations qu'avait apportées Zendesk et ont aussi voulu commencer à l'utiliser. »

*Engagement fort : les entreprises dont le score d'engagement est supérieur au score d'engagement de référence global de Culture Amp (70)

Score d'engagement : le pourcentage moyen de réponses favorables (4, 5) à 5 questions sur l'engagement dans l'enquête de Culture Amp

Succès de Tesco depuis le déploiement du self-service avec Zendesk Guide



des tickets sont résolus par le premier groupe auquel ils sont affectés, sans transfert.

Un service d'assistance interne d'excellence est synonyme de collaboration entre les fonctions

Avec les volumes de ticket élevés que les équipes d'assistance internes doivent traiter et le nombre d'outils qu'elles utilisent quotidiennement, satisfaire aux demandes des employés avec des ressources limitées représente un véritable défi, et la collaboration avec d'autres équipes est cruciale. En moyenne, 59 % des agents interrogés qui travaillent dans des entreprises ayant choisi Zendesk comme service d'assistance interne déclarent que les autres services collaborent efficacement avec eux pour mener le travail à bien, un chiffre de 4 % supérieur à celui des entreprises qui utilisent Zendesk comme service d'assistance externe.

La plupart des équipes d'assistance utilisent chaque jour plusieurs outils, systèmes et applications pour résoudre les problèmes des employés. Un nombre d'applications trop important peut présenter de nombreux défis pour les équipes d'assistance, notamment l'impact que tous ces outils ont sur leur efficacité, créant du travail supplémentaire du fait de la surmultiplication des endroits où rechercher des informations pour répondre à un ticket.

« Nous pouvons tout voir, nous pouvons créer des rapports sur tout. Nous pouvons regrouper les conversations internes et externes pour mieux collaborer. »

Ben Chapman
Directeur des analyses et de l'expérience client
chez Homebridge

Zendesk permet aux équipes d'intégrer les applications, les systèmes et les interactions des employés au sein d'une plateforme centralisée, ce qui permet aux employés d'accéder plus facilement aux systèmes dont ils ont besoin et leur fournit ainsi des expériences plus rapides, plus pertinentes et plus agréables. Zendesk propose plus de [750 intégrations](#), notamment les applications les plus utiles pour les équipes d'assistance comme les applications de productivité et de suivi du temps (Tymeshift), de gestion des modifications et des actifs (Omnitza, Myndbend, Samanage, Panorama9), et de gestion de projets et de collaboration (Slack, Dropbox, Trello).

Chez [Homebridge, organisme de prêts immobiliers](#), les services de marketing, RH, conformité, opérations et succès clients de toutes les marques utilisent Zendesk Support, Guide et Chat pour traiter les demandes d'assistance par téléphone, e-mail et chat, ainsi que pour fournir le self-service.



Les employés des entreprises qui réalisent des investissements internes sont plus heureux

Quand la direction d'une entreprise se soucie de ses employés et réalise des investissements pour leur bien-être, les employés le sentent. L'étude Zendesk / Culture Amp a révélé que les employés des entreprises ayant choisi Zendesk comme service d'assistance interne sont plus susceptibles de faire confiance à leurs leaders. D'après cette étude, ces entreprises ont 17 % plus de chances d'avoir un score supérieur au score de référence global** pour ce qui est de la confiance que les employés accordent à leurs leaders. En outre, la cote d'approbation des PDG de ces entreprises sur Glassdoor est supérieure de 7 points à celle des PDG des entreprises qui n'utilisent pas Zendesk comme service d'assistance interne et de 12 points à la moyenne Glassdoor globale.

Quand Zendesk sert au service client, les agents et les administrateurs sont les principaux utilisateurs, mais quand vous utilisez Zendesk en interne, vos clients sont les employés et donc aussi les agents. Un responsable des RH, par exemple, qui joue le rôle d'agent, pourrait envoyer une demande au service informatique en tant qu'employé. Cela a bien sûr un impact sur le volume de demandes que reçoivent les équipes d'assistance. Dans le cas d'un grand retailer par exemple, seule une fraction des clients contacteront l'assistance, mais chaque employé la contactera à un moment ou à un autre, et aucune entreprise ne peut traiter chaque demande efficacement.

C'est là que l'automatisation entre en jeu : l'IA est un outil essentiel pour gérer les questions simples et ainsi libérer vos employés pour qu'ils puissent se consacrer

aux problèmes plus complexes. Avec [Answer Bot](#), les équipes d'assistance peuvent automatiser les réponses aux questions récurrentes des employés, comme la date de paie, ce qui accélère le processus d'assistance. En outre, l'application Capture des connaissances permet aux agents de résoudre les tickets plus rapidement grâce à un contenu de Centre d'aide pertinent. Elle [cherche et suggère automatiquement des articles](#) en fonction de la marque et de la langue du ticket, ce qui lui permet de faire des suggestions d'articles fondées sur l'IA, que les agents peuvent lier à leurs réponses aux tickets en un seul clic. Les employés obtiennent des réponses, rapidement.

**Le score de référence global pour cette question : 73. Le score de référence global est la valeur médiane du score de toutes les entreprises qui ont utilisé cette question dans leur enquête sur l'engagement.

Les cotes d'approbation Glassdoor des PDG des entreprises utilisant Zendesk comme service d'assistance interne sont...

 **7 pts**
supérieures aux autres

 **12 pts**
supérieures à la moyenne globale**

Un service d'assistance interne d'excellence est un moteur de succès global

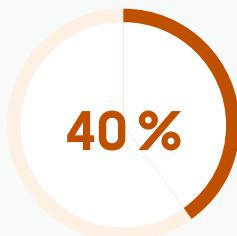
Performances des agents d'assistance externe des entreprises ayant choisi Zendesk comme service d'assistance interne



réduction du délai avant première réponse



réduction du délai avant première résolution



réduction du temps d'attente du demandeur

Parfois, les effets des dépenses en ressources internes sont nébuleux, mais l'impact d'un service d'assistance interne saute aux yeux. D'abord, il est extrêmement pertinent et visible pour les employés et peut notamment booster leur confiance dans les performances de l'entreprise. Les entreprises ayant choisi Zendesk comme service d'assistance interne ont 21 % plus de chances d'avoir un score supérieur au score de référence global pour la question « l'entreprise gère-t-elle efficacement les ressources (financement, employés, efforts) en vue de la réalisation de ses objectifs ? ». En outre, ces entreprises ont 10 % plus de chances d'avoir un score supérieur au score de référence global pour la question « la réussite sera-t-elle au rendez-vous pour l'entreprise au cours des trois années à venir ? ».

Un service d'assistance interne d'excellence encourage une collaboration saine et l'engagement des employés. Et les avantages ne s'arrêtent pas là : les données montrent aussi que les performances des agents d'assistance client externe des entreprises ayant choisi Zendesk comme service d'assistance interne sont elles aussi meilleures. Plus spécifiquement, notre étude a révélé une réduction de 17 % du délai avant première réponse, de 19 % du délai avant première résolution et de 40 % du temps d'attente du demandeur, sans parler d'une satisfaction client supérieure de 1 point.

En vous concentrant sur l'excellence interne, vous conservez vos employés et optimisez la collaboration... et tout le reste de l'entreprise en bénéfice.

[Découvrez les avantages d'un service d'assistance interne pour votre entreprise.](#)