

Comment les PME agiles parviennent à garder des délais de résolution rapides



« **Zendesk Chat a permis de réduire notre volume d'appels de 40 %, ce qui représente une amélioration considérable pour notre entreprise. Nos agents sont ainsi plus efficaces, car ils peuvent gérer plusieurs conversations en même temps** », a déclaré Eveline Poetsema, responsable des opérations chez Miinto. D'après les calculs d'Eveline Poetsema, Zendesk Chat permet à l'entreprise d'économiser l'équivalent d'un tiers d'un employé à temps plein.

À l'heure actuelle, le service client est plus important que jamais auparavant. Si les petites entreprises parviennent à alléger la charge sur leurs actifs les plus importants (leurs employés), elles seront en mesure d'améliorer l'expérience de leurs clients, mais également celle de leurs équipes d'assistance.

Des milliers de petites entreprises de notre base de données ont réussi à s'adapter rapidement aux nouveaux comportements des clients et à améliorer l'efficacité de leurs équipes, ce qui leur a permis de conserver des délais de résolution stables malgré un nombre de tickets en hausse et des workflows fluctuants.

Voici comment ces équipes agiles ont évolué depuis février pour relever les défis imposés par des charges de travail volatiles.

En allant à la rencontre des clients là où ils se trouvent :

Davantage de clients contactent les entreprises via des canaux de messagerie, susceptibles d'améliorer l'efficacité des petites équipes en permettant aux agents de traiter plusieurs tickets à la fois. Parmi ces entreprises, nous avons constaté une augmentation de 34 % de l'adoption de canaux de messagerie tels que WhatsApp, Facebook Messenger et Line.

En responsabilisant les clients avec le self-service :

Au moins 57 % de ces équipes ont ajouté de nouveaux articles et de nouvelles ressources à leurs centres d'aide en ligne. En continuant à évaluer et à anticiper les questions les plus fréquentes des clients, elles sont ainsi en mesure de fournir des réponses plus rapides tout en donnant à leurs agents plus de temps pour résoudre les problèmes plus complexes.

En rationalisant les workflows et les processus :

Ces équipes ont ajouté 8 % plus d'outils de gestion des workflows (automatismes, macros et déclencheurs) capables d'aider les entreprises à définir des règles de gestion et des réponses ou actions automatiques de manière à la fois reproductible et évolutive.

En accélérant l'adoption des canaux en direct :

Pour les petites entreprises, l'assistance par téléphone et par chat constitue toujours le moyen le plus rapide de résoudre les questions des clients, et leurs équipes ont augmenté leur adoption des canaux en direct de 11 %. En outre, un tiers des équipes utilisant le téléphone et le live chat ont constaté une augmentation d'au moins 10 % des résolutions sur ces canaux.