

Comment Zendesk aide les équipes RH à améliorer l'expérience des employés



COMMENT ZENDESK AIDE LES ÉQUIPES RH À AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE DES EMPLOYÉS

Le monde a changé, et l'expérience collaborateur aussi. Chaque organisation tente d'établir la nouvelle norme, qu'il s'agisse d'un retour à une vie de bureau modifiée ou d'une version à long terme du télétravail. Alors que les attentes et les besoins des employés augmentent, les leaders RH doivent dès aujourd'hui réinventer l'expérience collaborateur du futur. En fournissant à vos employés le même niveau de service que celui offert à vos clients, à savoir un service personnalisé, efficace et pratique, vous améliorerez votre expérience collaborateur, ce qui en retour renforcera la compétitivité et la résilience de votre organisation. Et l'expérience collaborateur est plus importante que jamais. [Comme le prévoit Gartner](#), « les habitudes que les employés et les responsables prennent maintenant influenceront la manière dont les organisations fonctionnent pour les années à venir ».



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. Aujourd'hui plus que jamais, les services des ressources humaines subissent une grande partie de cette pression pour optimiser l'engagement des employés ainsi que pour favoriser la rétention. L'influence d'un processus d'intégration fonctionnel et efficace est considérable. D'après une étude, grâce à un processus d'intégration structuré, les employés sont [58 % plus susceptibles](#) de rester dans une entreprise pendant trois ans ou plus.

Avec Zendesk, les équipes RH bénéficient d'une plateforme intuitive qui leur permet de faire évoluer l'assistance et de maintenir l'engagement des employés tout au long de leur cycle de vie au sein de l'entreprise. En outre, Zendesk leur permet de disposer d'informations cruciales, notamment comment améliorer les performances avec le self-service intelligent, les automatismes et les intégrations... le tout centralisé au sein d'une seule plateforme intégrée. **La solution de service d'assistance interne de Zendesk est rapide à déployer et facile à utiliser. Ainsi, vous pouvez vous lancer dans l'élaboration de votre expérience collaborateur en quelques jours à peine, au lieu de devoir attendre plusieurs semaines.**

Continuez votre lecture pour découvrir en détail comment Zendesk aide les équipes des ressources humaines à atteindre leurs objectifs.

01

Engagement des employés

Les employés souhaitent être en mesure de trouver par leurs propres moyens les réponses aux questions qu'ils se posent sur les politiques ou les avantages sociaux de l'entreprise. Ils sont frustrés de perdre du temps à chercher partout. Même si le volume des demandes des employés est élevé, le type de questions posées est souvent plutôt habituel. S'agissant des RH, ces questions peuvent concerner l'intégration des nouveaux employés, les avantages sociaux, la paie, les congés payés et les fermetures annuelles de l'entreprise. C'est là que Zendesk Guide fournit aux équipes RH des solutions efficaces. Cette base de connaissances permet la centralisation des connaissances institutionnelles. Les employés peuvent utiliser le self-service, ce qui leur permet de rechercher et de trouver les réponses à des questions courantes dans un centre d'aide intuitif. Les équipes RH bénéficient à leur tour d'une assistance évolutive avec un self-service, ce qui leur permet d'économiser des ressources pour résoudre les problèmes les plus complexes rencontrés par les employés.

Voici comment fonctionne Guide : vous pouvez rapidement créer (et personnaliser) un centre d'aide, une communauté en ligne et un portail de service client. Les équipes RH peuvent créer des pages et des articles relatifs aux ressources mises à la disposition des employés et aux questions fréquentes. Ces outils permettent aux clients (dans ce cas, vos employés) de bénéficier d'un meilleur self-service et aux agents (les membres de votre équipe RH) de constater une amélioration de l'efficacité et une résolution plus rapide.

Guide vous permet de créer et de personnaliser rapidement un centre d'aide, une communauté en ligne et un portail de service client. Les employés bénéficient d'un meilleur self-service et votre équipe RH constate une amélioration de l'efficacité.

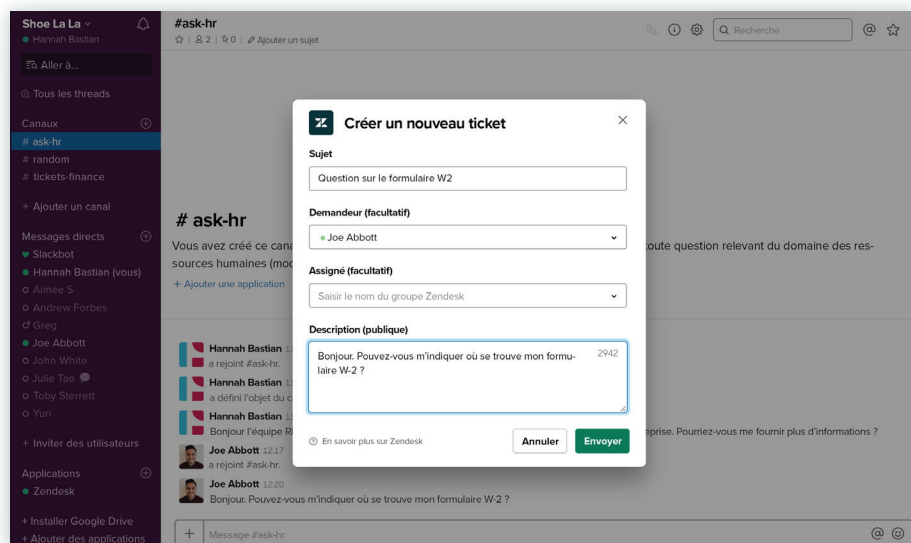
The screenshot displays the Zendesk Guide interface for 'AMER États-Unis'. The sidebar on the left contains several categories: 'Manuel et notes clés' (with a sub-item 'États-Unis Manuel de l'employé'), 'Avantages sociaux' (listing 'Ouverture des inscriptions aux avantages sociaux 2019', 'Congé parental', 'Congé pour soins médicaux et obligations familiales', 'Congés (et demande de congés)', 'Gympass', 'Santé collective', and 'Voir l'ensemble des 24 articles'), 'Remises d'employé' (listing 'Remises d'employé auprès de Home Depot', 'Remises sur les spectacles de SF de Zipcar', 'Local à vélos', and 'Remises d'employé auprès du Fond (Programme d'avantages des employés)'), and 'Politiques et formalités administratives' (listing 'Politique en matière de garde pour le service client et le service informatique (AMER)', 'Immigration', 'Remboursement des frais des non salariés', 'Demande d'inspection et/ou de copie des dossiers du personnel', and 'Politique en matière de frais de déplacement et de divertissement'). The main content area shows an article titled 'Ouverture des inscriptions aux avantages sociaux 2019' by Christina Barcelon, dated Nov 16, 2018. The article text discusses the opportunity to change plans or add/remove dependents for the 2019 benefits year.

02

Amélioration de la productivité des équipes

Chaque jour, les services RH utilisent divers systèmes et applications. Bien que nombre de ces systèmes soient conçus pour améliorer la productivité, les choses se compliquent, assez ironiquement, étant donné que les informations essentielles transitent entre les canaux. Zendesk aide à améliorer l'efficacité en donnant aux équipes la possibilité d'intégrer les applications, les systèmes et les interactions des employés dans Zendesk Support. Résultat : les équipes peuvent accéder plus facilement aux systèmes qu'elles utilisent pour offrir aux employés des expériences plus rapides, plus pertinentes d'un point de vue contextuel et plus agréables. Zendesk possède plus de [750 intégrations d'applications](#), notamment des applications pour la collaboration (Jira et Slack), les signatures et la documentation (Box, Dropbox et PDF) et la gestion de projet (Trello).

L'une des applications de collaboration professionnelle les plus appréciées, Slack, permet à de nombreux employés de communiquer en interne. L'intégration de Slack pour Zendesk constitue un moyen facile pour les équipes de services d'assistance de simplifier la communication avec les employés. Cela permet notamment aux employés de communiquer via Slack et de soumettre des questions pour l'équipe RH, qui informe ensuite les membres de l'équipe RH et crée automatiquement ces publications sous forme de tickets dans Zendesk Support. Outre une efficacité accrue, cela permet à votre équipe interne de ne pas perdre le fil de la conversation.



L'intégration de Slack pour Zendesk constitue un moyen plus fluide pour les équipes internes de communiquer avec les employés. Par exemple, un employé peut joindre un canal Slack des RH pour poser une question. Le canal informe ensuite un membre de l'équipe RH qui peut alors ajouter cette question sous forme de ticket dans Zendesk.

03 Évolutivité grâce à l'IA et aux automatismes

Le [rapport Zendesk sur les tendances de l'expérience client](#) a dévoilé des informations exploitables concernant l'IA dans l'expérience client. Continuant à se propager à tous les niveaux des organisations, l'IA alimente la réussite des équipes les plus performantes qui l'utilisent pour réduire le nombre de tickets et le temps nécessaire aux agents pour répondre aux demandes, et pour accroître efficacement l'engagement client.

Sur Zendesk, plus d'un million de tickets ont déjà été résolus à l'aide d'outils d'IA, soit une économie de 225 000 heures d'agent et de 2 800 ans pour le client.

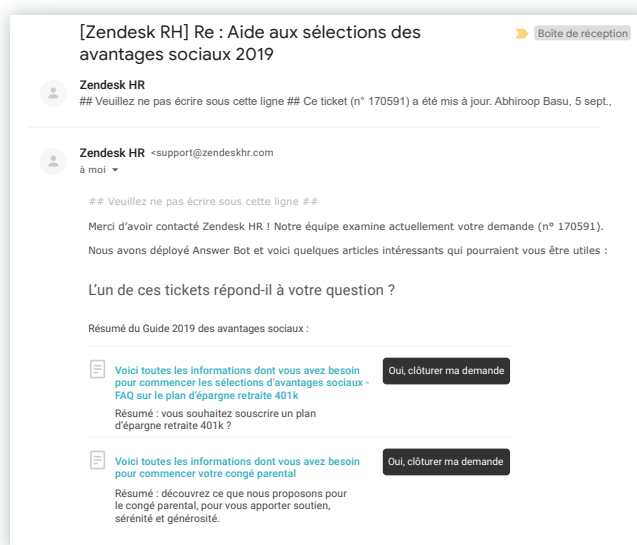
Les équipes RH peuvent utiliser l'IA, optimisée par Answer Bot, pour aider les équipes à réduire le nombre de tickets et à évoluer efficacement, tout en donnant aux employés les réponses rapides qu'ils attendent. Le nombre de clients Zendesk utilisant Answer Bot a presque doublé au cours des deux dernières années. Véritable aubaine pour les équipes RH, Answer Bot travaille de concert avec l'équipe en utilisant l'apprentissage automatique pour répondre aux questions posées. Pour aider vos employés à résoudre leurs problèmes, Answer Bot leur suggère des articles à partir du contenu de votre base de connaissances Zendesk Guide. Par exemple, si un employé soumet une question au sujet de la paie, Answer Bot peut être activé pour sélectionner des articles du centre d'aide pertinents portant sur la paie afin de permettre aux employés de trouver rapidement réponse à leur question.

Les équipes RH peuvent également profiter d'outils d'automatisme dans Zendesk Support, tels que les macros et les déclencheurs, pour simplifier l'assistance

Answer Bot utilise l'apprentissage automatique pour répondre aux questions fréquentes, par exemple, au sujet des fermetures annuelles de l'entreprise, de la paie ou de la sélection des avantages sociaux.

pour les questions répétitives. Par exemple, il est possible de configurer des rappels automatisés par e-mail lorsqu'un employé n'a pas encore sélectionné ses avantages sociaux pour l'année prochaine, ou bien de configurer un déclencheur pour faire savoir aux employés que leur problème est en cours de transfert.

Les besoins d'assistance des employés augmentent à mesure qu'une entreprise se développe. Les équipes internes telles que les RH doivent trouver le moyen d'assurer une assistance efficace tout en continuant à évoluer pour répondre aux attentes des employés. D'après notre rapport sur les tendances de l'expérience client, les équipes d'assistance qui utilisent les fonctionnalités IA de Zendesk constatent clairement un gain d'efficacité globale : le nombre de tickets résolus grâce aux réductions apportées par Answer Bot a triplé au cours des deux dernières années. Les clients utilisant efficacement Answer Bot disposent également des bases de connaissances les plus développées en ce qui concerne les articles, les agents actifs et les catégories. De plus, ils bénéficient d'un rapport de self-service plus élevé. Parmi les responsables déclarant utiliser Answer Bot, 84 % d'entre eux indiquent également que leur organisation applique une stratégie de self-service.



04 Optimisation des performances

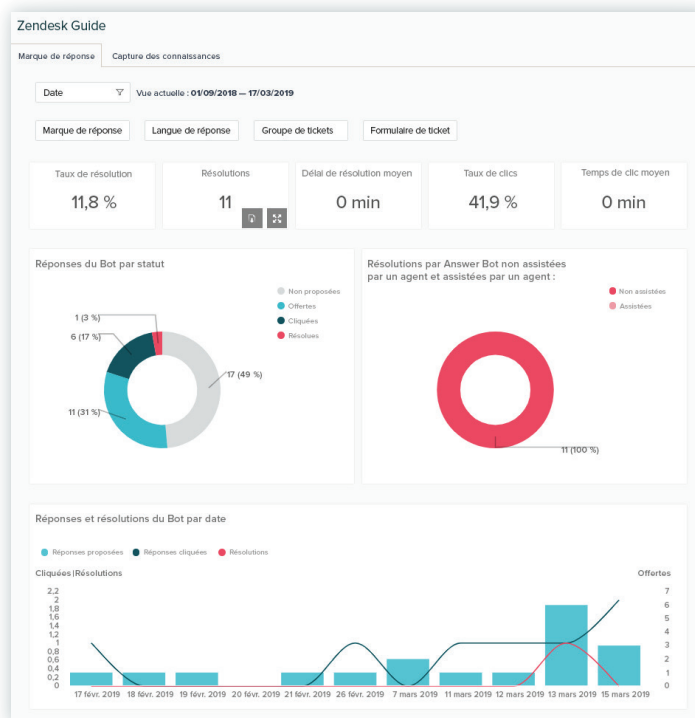
Personne n'aime travailler dans le noir ni se présenter à une réunion sans réponses claires. Les équipes RH doivent savoir comment leur équipe se situe par rapport à ses objectifs tels que la satisfaction des employés et l'efficacité globale. Cela est essentiel pour identifier les possibilités d'amélioration, qu'il s'agisse de la diminution des temps de réponse, de la réduction du nombre de tickets non traités ou de l'amélioration des scores de satisfaction client des employés. Il est absolument nécessaire d'assurer un suivi permanent des mesures clés liées aux objectifs en matière d'assistance.

Zendesk Explore permet aux équipes RH d'identifier les informations exploitables pour analyser les tendances, les temps de réponse et les scores de satisfaction. Ces informations leur permettent d'identifier les problèmes sous-jacents et les possibilités d'améliorer les performances des équipes. Explore donne aux équipes RH la possibilité de mesurer et d'améliorer en permanence la prestation de services grâce à des outils de rapport intégrés et des tableaux de bord préconçus.

Les équipes peuvent également créer des rapports personnalisés pour suivre les incidents, les événements, les problèmes, les demandes de service, les indisponibilités, etc., ce qui leur permet de découvrir les inefficacités et les goulots d'étranglement des processus.

Explore permet également aux équipes RH de surveiller l'engagement des employés et de recueillir des commentaires à l'aide d'outils faciles à utiliser tels que les enquêtes sur la satisfaction client. Et il complète les autres outils Zendesk : les équipes peuvent déterminer si Answer Bot aide à résoudre plus efficacement les questions des employés, et approfondir des domaines spécifiques pour comprendre ce qu'elles peuvent améliorer pour accroître l'efficacité et faire évoluer leur assistance à l'aide de l'IA.

Avec Zendesk Explore, les équipes RH peuvent se faire une meilleure idée de leur progression vers leurs objectifs de performance.



FOCUS CLIENT

Homebridge

2 500

employés

120

agents Homebridge
internes et externes

100 %

de satisfaction client

Pour le prêteur hypothécaire Homebridge, le service client est essentiel à la réussite. Son score de satisfaction client exceptionnel (CSAT de 100 %) repose principalement sur une assistance interne robuste aidant à simplifier les opérations. Lorsque Homebridge a commencé à travailler avec Zendesk en 2012, 4 agents utilisaient la plateforme. Depuis lors, son assistance interne et externe a évolué et occupe désormais 120 agents. Dix-sept services utilisent désormais Zendesk, dont le marketing, les RH, la conformité, les opérations et le succès client. Zendesk Support, Guide et Chat aident l'entreprise à traiter les demandes via téléphone, e-mail et chat, et à offrir un self-service, fournissant ainsi une assistance à plus de 2 500 employés.

Récemment, l'équipe RH de Homebridge a elle aussi commencé à utiliser Zendesk. Grâce à Zendesk Guide, elle a conçu son propre centre d'aide. Celui-ci a permis à l'équipe d'évoluer tout en fournissant une assistance via self-service afin de servir des employés de plus en plus nombreux.

Le score de satisfaction client élevé de Homebridge est le résultat d'un service client efficace et personnel que l'équipe de Homebridge est capable d'offrir grâce à Zendesk et qui permet aux équipes de rester alignées, à la fois en interne comme en externe. « Nous pouvons tout voir, nous pouvons créer des rapports sur tout », a expliqué Ben Chapman, directeur des analyses et de l'expérience client chez Homebridge.

« Nous pouvons regrouper les conversations internes et externes pour mieux collaborer. »



Les équipes RH du monde entier utilisent Zendesk pour améliorer l'expérience des employés



Contactez-nous si vous voulez en savoir plus sur l'utilisation de Zendesk par les équipes RH afin d'offrir de meilleures expériences collaborateur.

zendesk.fr/contact

