



# ZENDESK TRUSTPILOT

ANALYSTES

Rebecca Wettemann, Barbara Peck

## EN QUELQUES MOTS

**Trustpilot a déployé Zendesk pour mettre en place un service d'assistance évolutif qui prend en charge plusieurs langues et soutient la croissance de l'entreprise.** Nucleus a conclu qu'à travers ce projet, Trustpilot a pu augmenter sa productivité grâce à l'automatisation, réduire le nombre total de tickets en orientant les appelants vers la base de connaissances et accélérer les délais de résolution.

Retour sur investissement : **1 272 %**

Amortissement : **1 mois**

Valeur annuelle moyenne : **428 585 \$**

...

## L'ENTREPRISE

Trustpilot est un fournisseur international qui recueille les avis des utilisateurs sur des entreprises en ligne. Fondé en 2007, Trustpilot a des clients dans plus de 60 pays et des utilisateurs dans plus de 120 pays. Trustpilot aide les consommateurs à choisir un produit ou un service en mettant à leur disposition quelque chose de très important à leurs yeux : l'avis des autres.

L'entreprise génère des revenus à travers les abonnements vendus aux marchands qui utilisent l'application SaaS de Trustpilot pour solliciter les avis de ceux qui ont récemment acheté chez eux et pour dégager des informations commerciales agrégées des avis publiés. En 2013, l'entreprise a remporté le prix de la startup

danoise de l'année lors de la remise des prix *European Startup Awards* de The Next Web.

## LE CHALLENGE

Avant de passer à Zendesk, le personnel utilisait la messagerie électronique de l'entreprise et Google Docs pour réceptionner les questions à propos des avis des consommateurs et en assurer le suivi. Chaque appel transféré était signalé et entré à la main dans Google Docs, puis mis à jour et examiné. L'augmentation rapide du nombre d'avis Trustpilot, les questions associées et le manque de processus standardisés venaient compliquer le travail des agents de Trustpilot chargés de répondre de manière homogène aux questions et de résoudre les problèmes. Les managers, quant à eux, ne disposaient pas de la visibilité dont ils avaient besoin.

En 2012, Trustpilot a décidé d'automatiser son service d'assistance. L'entreprise a développé un processus à deux finalités : garantir la crédibilité des avis des consommateurs et veiller à ce que le contenu des avis négatifs respecte la législation locale en vigueur. L'entreprise a aussi voulu s'éloigner du modèle informel de service d'assistance par téléphone et par e-mail pour passer à une organisation de plus moderne et plus formelle, compatible avec le self-service.

Rapport  
coûts-avantages | 1 : 3,1

## LA STRATEGIE

Le management s'est engagé à mettre à niveau le processus de prise en charge des avis en 2012. L'entreprise était à la recherche d'une application capable d'automatiser les processus du service d'assistance, de prendre en charge plusieurs sites et différentes langues, et d'évoluer sur plusieurs années, au rythme de sa croissance prévue. Différentes applications ont été étudiées en profondeur. Zendesk s'est démarquée pour plusieurs raisons :

- Ses capacités. Les clients de Trustpilot se trouvent dans plus de 60 pays. Les avis sont publiés en 15 langues. Le service d'assistance de Trustpilot prend en charge 20 langues et les utilisateurs vivent dans plus de 120 pays. Trustpilot a vu que Zendesk était en mesure prendre en charge à la fois ses besoins de conformité et ses opérations internationales.

- Facilité d'intégration avec des applications complémentaires. Trustpilot a découvert que Zendesk pouvait s'intégrer à ses applications existantes et à Salesforce.com.
- Déploiement rapide. Le besoin de Trustpilot était pressant et l'entreprise sentait que Zendesk allait être la hauteur.
- Convivialité. Trustpilot a constaté que ses employés n'auraient besoin que de très peu de formation pour utiliser Zendesk, une étape donc facile à intégrer au processus d'accueil standard des nouveaux employés.

## TYPES D'AVANTAGES



Le déploiement de Zendesk a été lancé et terminé en 2012, en moins d'un mois. Zopim, une application complémentaire, a été ajoutée en 2015. La migration de l'historique vers la nouvelle base de données n'a pas été effectuée dans le cadre de la mise en œuvre. Aujourd'hui, un employé à temps partiel est chargé des tâches quotidiennes, comme l'ajout de nouveaux utilisateurs, la configuration et les intégrations complémentaires.

## AVANTAGES PRINCIPAUX

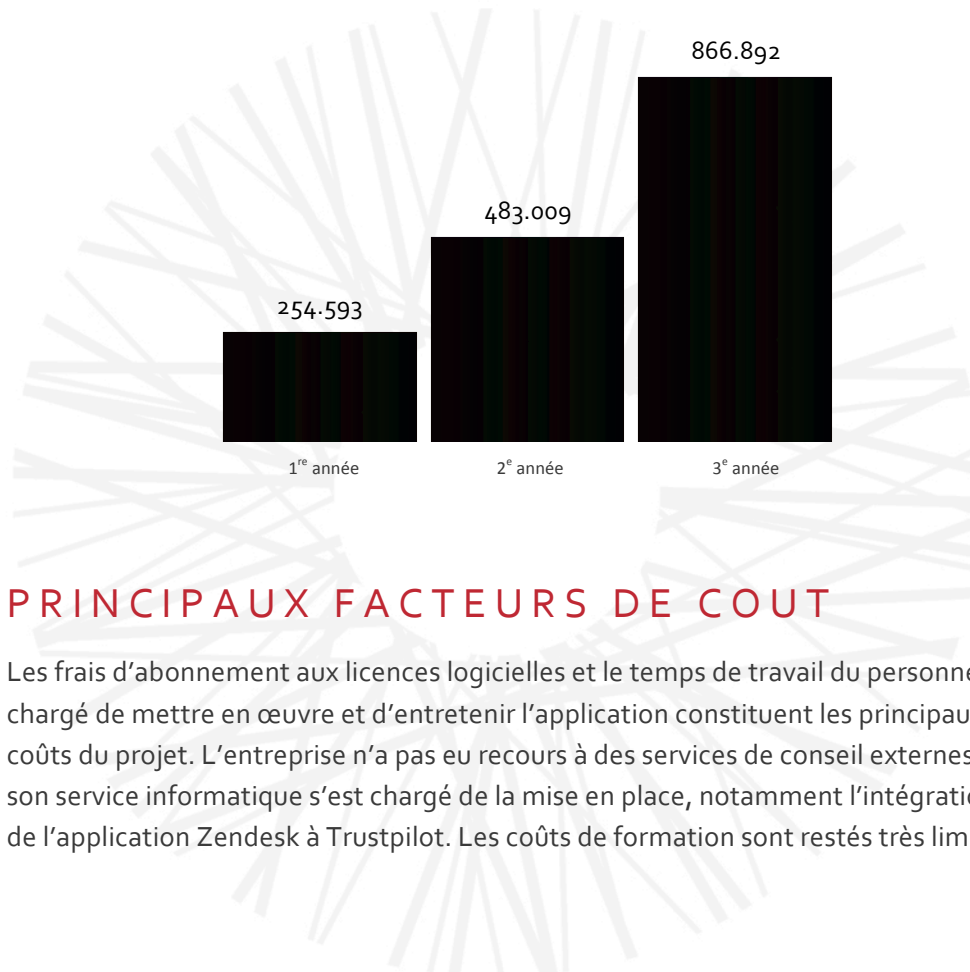
Le déploiement du service d'assistance Zendesk et de Zopim Live Chat a permis à Trustpilot de réduire ses volumes d'appels entrants et de problèmes à transférer, tout en améliorant les niveaux de service que l'entreprise propose à ses clients. Voici quelques avantages clés du projet :

- Productivité renforcée. La mise en œuvre du Centre d'aide de Zendesk a permis d'automatiser les processus et de donner aux employés de Trustpilot les outils dont ils avaient besoin pour résoudre les problèmes sans avoir à les transférer. Avant, chaque problème transféré était signalé à la main dans une feuille de calcul dont le contenu était ensuite examiné afin de déterminer les mesures à prendre. Aujourd'hui, les agents aident les clients plus rapidement, s'appuyant sur des informations facilement accessibles via l'application. Ils passent du live chat au centre d'appel ou aux tickets en toute simplicité.
- Une meilleure orientation pour moins de tickets. L'outil de recherche du Centre d'aide de Trustpilot dirige le client vers les informations dont il a besoin,

éliminant ainsi les appels ou les transferts répétés. Les capacités de self-service ont permis à Trustpilot de réduire le volume d'appels entrants de 42 %.

- Des clients plus satisfaits. L'union du Centre d'aide Zendesk et de Zopim Chat a permis à Trustpilot d'atteindre un objectif ambitieux en matière de satisfaction des clients : une augmentation de 20 %, pour une moyenne de 97 % de clients satisfaits.

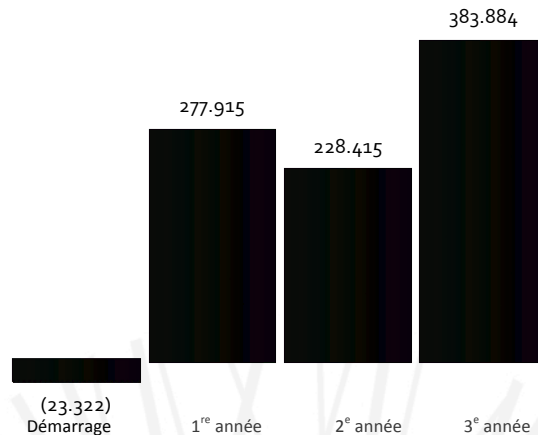
### AVANTAGES CUMULÉS NETS



### PRINCIPAUX FACTEURS DE COUT

Les frais d'abonnement aux licences logicielles et le temps de travail du personnel chargé de mettre en œuvre et d'entretenir l'application constituent les principaux coûts du projet. L'entreprise n'a pas eu recours à des services de conseil externes, son service informatique s'est chargé de la mise en place, notamment l'intégration de l'application Zendesk à Trustpilot. Les coûts de formation sont restés très limités.

## FLUX DE TRÉSORERIE NETS



## MEILLEURES PRATIQUES

Comme son nom l'indique, Trustpilot repose sur la fiabilité et l'honnêteté de tous les avis publiés sur son site, des avis qui sont à l'origine de sa réussite. La croissance fulgurante de l'entreprise a mis en évidence le besoin de démontrer la fiabilité des résultats et de proposer un processus clair et homogène pour veiller à ce que tous les avis respectent les exigences imposées par la loi. Le déploiement d'une solution basée dans le cloud, capable de prendre en charge plusieurs langues et dotée de workflows normalisés et cohérents vient soutenir la croissance de l'entreprise tout en veillant à la qualité et à la fiabilité des avis Trustpilot.

## CALCUL DU RETOUR SUR INVESTISSEMENT

Pour estimer la valeur totale de l'investissement réalisé par Trustpilot, Nucleus a quantifié les coûts de démarrage et les coûts fixes liés aux frais d'abonnement aux licences logicielles, au temps de travail du personnel chargé de mettre en œuvre et d'entretenir l'application et à la formation des employés.

Parmi les avantages directs pris en compte, on compte l'élimination du besoin d'embaucher des agents qui auraient été chargés des tâches maintenant automatisées, calculés en fonction de coût global moyen d'un agent. Les avantages indirects comprennent l'augmentation de la productivité des agents existants, rendue possible par un renforcement de l'automatisation et de l'intégration, la

baisse du volume de tickets et la diminution du nombre d'appels entrants. Les gains de productivité ont été calculés à partir du coût global moyen d'un employé, avec un facteur de correction visant à tenir compte des inefficacités inhérentes au transfert entre économies de temps et temps de travail supplémentaire.

L'augmentation de la satisfaction des clients dont a profité Trustpilot en normalisant, grâce à Zendesk, ses processus liés à l'assistance et aux avis n'a pas été prise en compte.

