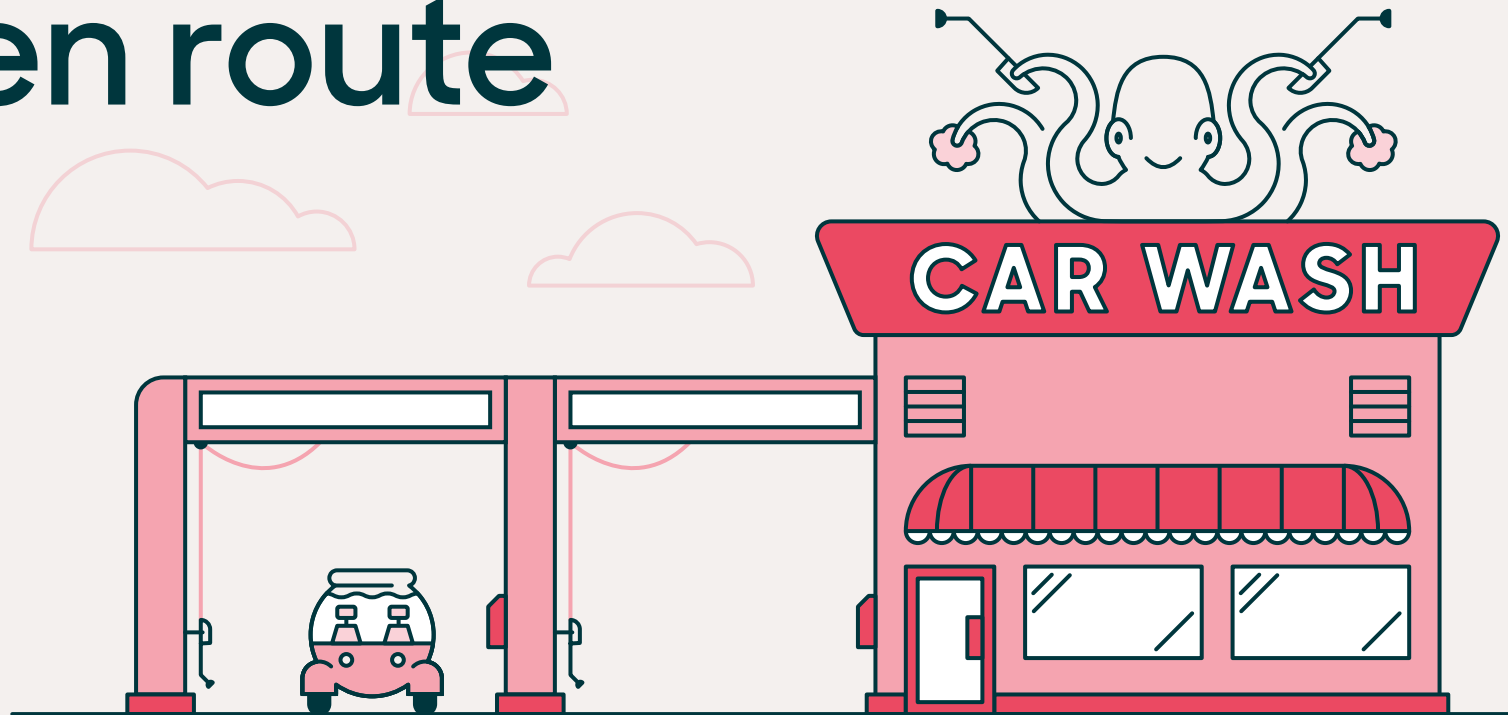


Zendesk Guide

Guide de mise en route



Introduction

Il n'y a rien de plus valorisant et motivant que de résoudre un problème par soi-même. En matière de service client, 73 % des consommateurs souhaitent résoudre leurs problèmes de produit ou de service tout seuls et 90 % s'attendent désormais à ce qu'une marque ou organisation propose un portail de service client en self-service.

L'assistance en self-service offre aux clients un accès 24/7 aux informations, sans avoir à attendre. C'est l'un des canaux les plus économiques pour fournir un service client d'excellence et des taux de résolution élevés. Cependant, le succès du self-service en ligne dépend de la qualité, de la quantité et de l'accessibilité du contenu de la base de connaissances de votre entreprise.

Mais qu'est vraiment la gestion des connaissances ? Selon Gartner, la gestion des connaissances est « une discipline qui met l'accent sur une approche intégrée de la gestion des actifs de connaissances d'une entreprise : les informations dont elle dispose au sujet de ses meilleures pratiques, ses processus critiques et son environnement d'exploitation ».

Pour offrir un self-service utile, les entreprises doivent créer une base de connaissances au contenu pertinent qui répond aux plus grandes questions des clients.

Le défi est de savoir quel contenu utiliser et comment améliorer continuellement les capacités de self-service de votre organisation. C'est pour cela que nous avons développé Zendesk Guide, une base de connaissances intelligente pour un meilleur self-service qui donne aux clients et aux agents les moyens de réussir.

Guide est la seule solution de base de connaissances qui s'intègre en toute transparence à Zendesk Support pour transformer les tickets résolus en contenu utile, offrir des expériences de self-service fluides et permettre aux agents de fournir une assistance rapide et précise. Évolution naturelle du centre d'aide, Guide est doté de nouvelles capacités sophistiquées pour capturer les connaissances des agents et fournir aux clients du contenu de self-service plus pertinent grâce à l'assistant de réponses, un outil qui utilise l'intelligence artificielle.

Ce livre électronique vous permettra de commencer à utiliser Guide, mais il vous présentera aussi des conseils importants pour vous aider à offrir des expériences client faciles grâce au self-service contextuel et à une assistance plus rapide et plus intelligente.

Voici trois objectifs clés à garder à l'esprit quand vous vous lancez dans l'aventure du self-service.

Objectif 1 :

Créez une base de connaissances de qualité

Une base de connaissances n'est pas une simple base de données ou collection d'informations : c'est une bibliothèque de self-service en ligne dynamique qui sert de ressource aux clients ET aux agents. Il n'est pas compliqué de remplir une base de connaissances, mais il est moins simple de le faire avec du contenu de qualité facilement accessible. Cependant, avec un contenu bien géré, vous pouvez résoudre les questions répétitives et libérer les agents pour les problèmes plus complexes.



Rassemblez des informations utiles

Tickets résolus en une fois

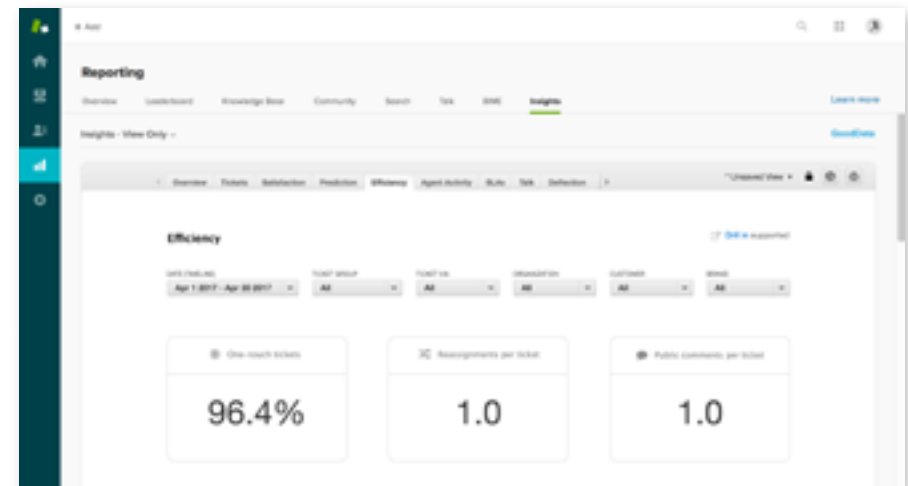
Le temps d'un agent est précieux et s'il perd du temps à répondre à des questions simples, sa capacité à résoudre les problèmes plus complexes diminue. Bien qu'il soit tentant de considérer un taux de résolution élevé comme un signe d'efficacité, si vos agents résolvent les tickets en une seule fois, cela cache souvent une occasion ratée de fournir une réponse plus immédiate par le biais du self-service, par exemple une page de questions fréquentes. Les tickets résolus en une fois peuvent fournir des informations sur les questions courantes et le contenu de self-service que devrait fournir votre organisation. Pour connaître le pourcentage de tickets résolus en une fois, utilisez l'onglet Efficacité par défaut du tableau de bord Insights en consultation uniquement dans Zendesk Support. Le pourcentage de tickets résolus en une fois se trouve en haut à gauche. Il est utile pour évaluer le temps que consacrent les agents à des tickets faciles qui pourraient être transformés en articles de self-service.

Réponses automatisées

Les 5-10 macros les plus utilisées de votre équipe d'assistance sont aussi une source d'informations sur le contenu utile et peuvent servir à créer des articles de self-service concis pour votre centre d'aide. Les macros sont des réponses automatisées qui vous permettent de répondre rapidement aux demandes les plus fréquentes.

Base de connaissances interne

Si vous avez un wiki interne ou détenez beaucoup d'informations précieuses ailleurs, envisagez d'exploiter la documentation interne existante pour créer du contenu de self-service public.



Créez un flux de contenu clair

Les clients veulent des réponses simples et claires à leurs questions.

Pour un contenu de self-service utile et clair :

- Il doit être court et précis.
- Utilisez un langage simple et évitez le jargon.
- Exploitez le contenu multimédia comme les vidéos et les images.

Améliorez la visibilité de la base de connaissances

Un contenu de base de connaissances de qualité n'est rien si les clients n'arrivent pas à naviguer dans votre centre d'aide. Gartner indique qu'une mise à disposition réussie des connaissances contextuelles à un employé ou un client réduit le temps de réponse du fournisseur de 20 à 80 %. Suivez ces conseils pour améliorer la visibilité du contenu.

Libellez vos articles

Avec Guide, vous pouvez libeller les articles pertinents en fonction de mots-clés et ainsi accroître leur visibilité. Guide est également prêt pour le référencement (SEO) : les moteurs de recherche comme Google suggéreront votre base de connaissances aux clients quand ils rechercheront un contenu spécifique.

Offrez une aide contextuelle

- Utilisez l'aide contextuelle de votre Web Widget pour servir le contenu directement : ainsi les clients n'ont pas à quitter votre site Web pour chercher de l'aide. Avec l'aide contextuelle, le contenu le plus pertinent pour une page Web donnée s'affiche instantanément sans que le client ait rien à faire.
- Si vous avez une application mobile, vous pouvez utiliser le Mobile SDK afin d'éviter que vos clients n'aient à quitter l'application pour obtenir de l'aide. Vous pouvez vous lancer ici.

Aidez vos clients à trouver votre contenu en self-service

Les clients contactent souvent une entreprise directement car ils ne savent pas qu'elle a un centre d'aide ou car ils veulent une résolution rapide sans avoir à effectuer de recherches. Vous pouvez aider vos clients à mieux s'auto-assister en les dirigeant vers votre centre d'aide. L'assistant de réponses de Guide suggère immédiatement les articles de self-service pertinents en fonction de la demande d'un client. Le client peut alors clore sa demande si le contenu suggéré lui a permis de résoudre son problème. Dans le cas contraire, le client peut envoyer des commentaires, tout en étant simultanément transféré à un agent. L'assistant de réponses de Guide résout les demandes répétitives et fait mieux connaître les capacités de self-service de votre organisation à vos clients.

Objectif 2 :

Améliorez l'efficacité des agents

Une base de connaissances destinée aux agents peut accroître leur efficacité pour un service plus précis et plus cohérent et des taux de résolution améliorés. Un accès instantané à des informations précieuses comme des instructions de dépannage est crucial pour fournir une assistance rapide et intelligente. Mais, il n'est pas toujours facile d'utiliser les connaissances inexploitées des agents. C'est pour cela que la centralisation du savoir-faire interne de votre équipe d'assistance est essentielle.



Créez, partagez et recherchez les connaissances des agents

Les agents sont une source d'informations précieuse, mais souvent, leurs connaissances ne sont pas documentées. Il est parfois difficile de trouver le temps de documenter et partager les connaissances avec l'ensemble de l'équipe, surtout si le processus implique l'utilisation d'un workflow différent que les agents connaissent mal. Prendre le temps de créer un savoir utile nécessite souvent que les agents abandonnent leur workflow quotidien et certaines organisations ne peuvent pas se le permettre.

L'[application de capture des connaissances](#) de Guide permet aux agents de créer du contenu à partir de divers modèles dès qu'ils ont résolu un ticket. Cela permet aussi aux agents de signaler les articles obsolètes. Armée des bons outils, votre équipe d'assistance peut facilement et rapidement exploiter des réponses de qualité, continuellement enrichir votre base de connaissances et offrir des expériences client efficaces et homogènes.

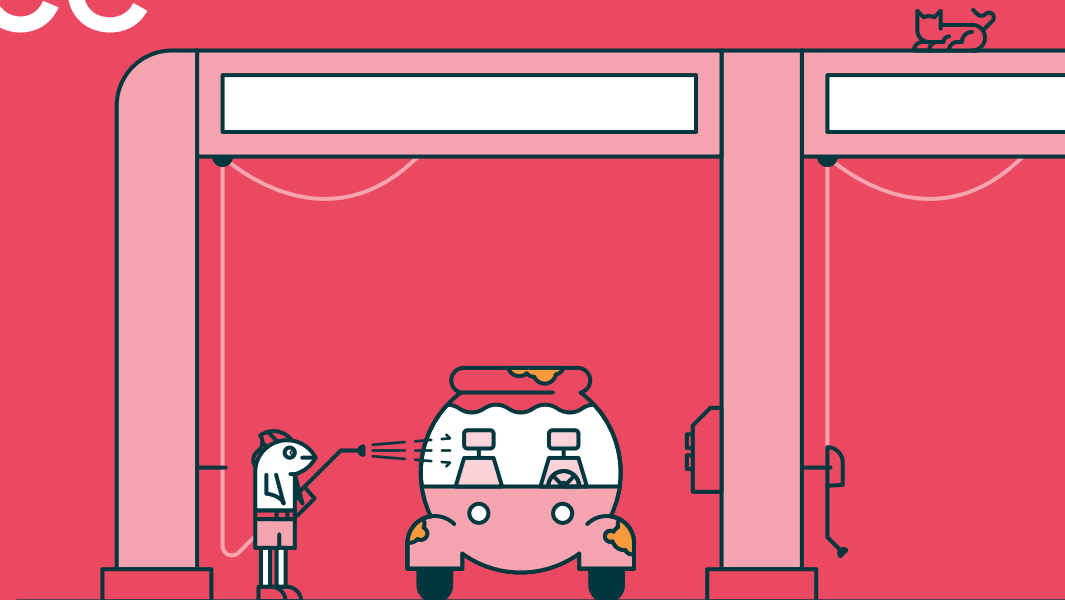
Créez une base de connaissances réservée aux agents

La création d'une base de connaissances réservée aux agents leur permet de trouver rapidement des réponses précises. Avec Guide, les agents peuvent contribuer et partager leurs connaissances quand ils résolvent les tickets directement dans l'interface d'agent. Chaque article qu'ils créent peut être publié dans la base de connaissances des agents centrale ou dans les centres d'aide destinés aux clients. Ainsi, les nouveaux agents peuvent s'appuyer sur cette base de connaissances réservée aux agents, ce qui permet une intégration plus efficace. D'après [KCS Academy](#), l'optimisation des ressources peut accroître la satisfaction des employés de 20 à 40 %. S'ils ont accès aux connaissances collectives, les nouveaux agents n'ont pas besoin de l'aide de leurs collègues plus expérimentés pour trouver des réponses fiables : ils peuvent exploiter cette ressource centrale et chercher les réponses dont ils ont besoin, que ce soit pour répondre à une question interne ou à la question d'un client, tout seuls.

Objectif 3 :

Optimisez les capacités de self-service

L'optimisation et l'amélioration continues du contenu de self-service de votre organisation doivent devenir une habitude. Si vous avez un centre d'aide actif, cette section vous aidera à consolider vos capacités de self-service.



Faites évoluer votre base de connaissances

Il est plus facile d'améliorer les capacités de self-service de votre organisation quand vous disposez des bons outils. [Pathfinder](#) vous fournit des informations sur l'expérience de self-service de vos clients, en vous aidant à savoir quand ils ont consulté un article du centre d'aide ou un forum de la communauté, avant et après l'envoi d'un ticket. C'est une application utile car elle permet aux agents de découvrir ce qu'ont fait les clients avant de contacter votre organisation pour obtenir de l'aide et d'apprendre quels articles sont efficaces. Ainsi, les agents peuvent marquer les articles à mettre à jour via l'application de capture des connaissances.

L'[application de capture des connaissances](#) est essentielle pour développer et faire évoluer le contenu de votre base de connaissances. Elle permet aux agents de créer du contenu à la volée, tout en signalant le contenu à améliorer. L'application crée un ticket pour chaque contenu marqué nécessitant une mise à jour. La création d'une vue réservée au contenu marqué dans Zendesk Support pour tous vos tickets facilite le tri et la mise à jour des articles.

Suivez vos performances grâce aux rapports

Les rapports sont cruciaux pour l'évaluation de l'efficacité de votre contenu de self-service. Dans Zendesk Support, trois tableaux de bord Insights présentent une myriade d'informations sur l'efficacité de votre contenu de self-service. Cliquez sur l'icône du diagramme à barres à gauche de votre compte pour accéder à la section des rapports, qui contient les onglets pour les tableaux de bord Base de connaissances, Communauté et Recherche en haut de la page. Comme pour le tableau de bord Tout afficher initial, un filtre de date vous permet de consulter les données pour les trois mois précédents.

Tableau de bord Base de connaissances

La section Base de connaissances présente des informations cruciales, comme le nombre d'articles que vous avez publiés, le nombre de consultations total, le nombre de votes net, les articles suivis par les visiteurs et les commentaires publiés pour les articles. Vous pouvez alterner entre ces diagrammes et définir votre plage de dates, filtrer par marque ou même isoler un canal spécifique à partir de la vue par défaut de toutes les statistiques du centre d'aide, du Mobile SDK et du Web Widget.



Tableau de bord Communauté

Une communauté est un excellent moyen d'encourager vos clients à collaborer, entre eux et avec vous. C'est un espace où ils peuvent poser des questions et envoyer des commentaires, ce qui les aide à s'auto-assister. Le tableau de bord Communauté fournit des statistiques au sujet de votre communauté : nombre de questions publiées, consultations totales, votes, nombre de conversations suivies et nombre de réponses publiées.

Idéalement, vous devriez voir un trafic constant ou en hausse, mais si vous constatez une baisse conséquente, enquêtez sur la façon dont les clients naviguent dans votre communauté. Nous vous conseillons d'utiliser [Google Analytics](#) sur tous vos sites, y compris votre centre d'aide et votre communauté Guide, pour voir les chemins que suivent vos clients et prendre connaissance des tendances pour l'ensemble de vos utilisateurs. Il vous suffit de saisir votre ID de suivi dans les paramètres généraux de Guide pour voir un flux d'événements indiquant les chemins empruntés par vos utilisateurs entre les pages et les articles dans votre compte Google Analytics.



Tableau de bord Recherche

Souvent, les clients ratent ou n'arrivent pas à trouver les réponses qui se trouvent déjà dans votre centre d'aide. Dans Guide, l'onglet Recherche contient des informations précieuses et affiche les chaînes de recherche exactes. En comprenant comment les clients posent leurs questions, vous pouvez parler comme eux et libeller votre contenu de façon plus précise.

Découvrez les recherches sans résultats ou clics : il s'agit des recherches pour lesquelles les utilisateurs ne trouvent pas de résultats sur lesquels il vaut la peine de cliquer ou des recherches qui débouchent sur un volume élevé de tickets. Des opportunités d'amélioration du contenu se dégagent-elles ? Ce tableau de bord a été conçu pour vous permettre de connaître le contenu que recherchent vos clients, ainsi que l'efficacité du contenu existant.



Conclusion

Une base de connaissances dotée d'options de self-service contextuelles peut vous aider à faire évoluer l'assistance de votre organisation grâce à des taux de résolution accrus, des coûts d'assistance réduits et un service 24/7. En permettant à vos clients de s'auto-assister, le self-service libère les agents qui peuvent ainsi se concentrer sur les problèmes plus complexes.

[Lancez-vous avec Zendesk Guide ici.](#)

