



Zendesk simplifie l'assistance téléphonique grâce à sa nouvelle offre Voix : “Advanced Voice”

Les entreprises ont aujourd'hui une seule et unique plateforme, pour créer des relations client fortes et durables quel que soit le canal utilisé : Internet, mobile, email et maintenant téléphone

SAN FRANCISCO – le 4 janvier 2016 - Zendesk, Inc. (NYSE: ZEN) vient d'annoncer le lancement de "Advanced Voice", une version considérablement améliorée de son offre d'assistance téléphonique, intégrée directement dans la solution Zendesk.

Les entreprises peuvent mettre en place l'assistance téléphonique de Zendesk en quelques minutes, sans avoir à acheter de matériel supplémentaire, et peuvent passer ou prendre des appels depuis la même plateforme qui leur sert à gérer les autres canaux tels que les emails ou les messages via les réseaux sociaux. "Advanced Voice" est disponible pour tous les clients Zendesk en version d'essai gratuite sur www.zendesk.com/voice.

Alors que les entreprises peuvent résoudre de nombreuses requêtes client via d'autres canaux, elles ont souvent besoin de "parler de vive voix" avec leurs clients quand viennent des questions telles que la fermeture d'un compte, la réservation d'un ensemble de vols multi destinations, ou lorsqu'il faut expliquer une facture compliquée. La voix étant un canal important dans les procédures dites d'escalade lors d'interactions clients complexes, la possibilité pour les entreprises d'ajouter de façon transparente l'assistance téléphonique en parallèle d'autres canaux de soutien leur permet de créer des relations positives avec leurs clients. Ce qui est très difficile à faire lorsque l'on utilise des solutions dites "en silo", qui séparent chaque canal.

Une récente étude menée par Forrester indique que *"les consommateurs sont de plus en plus impatients et veulent avoir rapidement des réponses à leurs questions. Ils utilisent des canaux dits "libre service" comme premier contact et posent ensuite leurs questions les plus complexes aux agents. Cela signifie donc que les interactions en direct avec l'agent sont de plus en plus importantes dans la construction des relations client."* (Forrester, « *Contact Centers Must Go Digital Or Die* », Avril 2015)

« Nos clients ont souhaité bénéficier de l'expérience Zendesk via tous les canaux de support client, incluant le transfert des questions les plus complexes à des agents en chair et en os pour une conversation plus humaine », déclare Matt Price, SVP, Emerging Businesses and Corporate Marketing chez Zendesk.

« Grâce à "Advanced Voice", nous créons un centre d'appel de nouvelle génération, beaucoup plus accessible pour un large éventail d'entreprises. »

" L'offre voix était simple à mettre en place dans notre entreprise, poursuit Juan Dulanto, COO de Washio, une entreprise de nettoyage à sec et blanchisserie, opérant dans cinq des plus grandes métropoles des Etats-Unis. " Nous avons juste appuyé sur un bouton et instantanément nous avons obtenu une solution d'assistance téléphonique entièrement intégrée et fiable, fonctionnant avec tous les autres canaux de support client inclus dans Zendesk. L'intégration multicanale qu'offre Zendesk est particulièrement importante pour nous lors de la prise de décisions. Les rapports complets d'analyse de données que nous recevons pour chacun de nos canaux nous apportent des indications pertinentes, que nous n'aurions pas eu en temps normal. "

La nouvelle offre de Zendesk "Advanced Voice" inclut un système de réponses vocales interactif à plusieurs niveaux, pour diriger les clients vers le bon agent ou vers le bon service, et propose aussi des réponses vocales préenregistrées pour les questions les plus fréquemment posées. De plus, la technologie dite de "warm transfer" – c'est-à-dire transmettre toutes les informations concernant le client et le problème rencontré avant de transférer l'appel à un deuxième agent – permet au service client d'assurer des transferts d'appels en douceur et de limiter les conversations répétitives, tout en accélérant les délais de résolution. D'autres fonctionnalités ont également fait leur apparition, telles que:

- Des tableaux de bord en temps réel permettant aux managers de surveiller et d'adapter la file d'attente en fonction de l'activité des agents
- Le stockage des données de chaque appel dans Zendesk Insights, pour suivre et mesurer l'efficacité opérationnelle et ainsi comprendre comment l'assistance téléphonique peut s'intégrer dans des stratégies plus globales
- Une fonction « wrap up time » personnalisable, permettant aux agents de se garder du temps pour compléter un cas sans être interrompu par de nouveaux appels
- La possibilité pour les entreprises internationales de définir des numéros de téléphone différents selon les heures d'ouverture de leurs services client répartis à travers le monde

Pour plus de renseignements, merci de contacter sales@zendesk.com ou de vous connecter sur www.zendesk.com/voice .

Pour célébrer le lancement de "Advanced Voice", Zendesk a organisé sur son site un grand sondage en décembre dernier pour élire parmi [trois chansons](#) originales la meilleure musique d'attente.

La [musique](#) ayant récolté le plus de votes a été annoncée le 22 décembre dernier. Elle sera enregistrée, mixée et disponible gratuitement pour toutes les entreprises clientes Zendesk, souhaitant l'utiliser comme musique d'attente.

A propos de Zendesk

Zendesk propose une plateforme dédiée au service client conçue pour rapprocher les entreprises

et leurs clients. Avec plus de 60 000 clients, Zendesk est utilisé par des entreprises et organisations dans plus de 150 pays, et les aide dans plus de 40 langues. Fondée en 2007, et basée à San Francisco, Zendesk est présente aux Etats-Unis, en Europe, en Asie, en Australie et en Amérique du Sud. Pour plus d'informations, n'hésitez pas à consulter www.zendesk.com