



Créez la meilleure expérience client en self-service



Vous êtes un champion de la gestion des connaissances.

Même si ce titre ne s'accompagne pas d'une coupe ou d'une médaille, vous êtes fier d'être à la tête des efforts que déploie votre entreprise pour donner aux clients ce qu'ils réclament de plus en plus... le self-service.

Pourquoi le faites-vous ? Car les avantages sont évidents : le clients ne veulent pas attendre. En mettant à leur disposition un contenu en self-service de qualité, vous leur montrez que vous comprenez que leur temps est précieux. Et c'est tout simplement une affaire de bon sens car le self-service [fait baisser les coûts d'assistance, accroît les notes de satisfaction client et améliore l'efficacité des agents.](#)

Pourtant, alors que vos efforts de gestion des connaissances commencent à porter leurs fruits, vous avez le sentiment que votre organisation pourrait mieux faire. Comment pouvez-vous faire passer votre programme de gestion des connaissances à la vitesse supérieure ?

S'il existe une vérité universelle en matière de gestion des connaissances, c'est que le développement d'un programme efficace nécessite des efforts sur le long terme et à l'échelle de toute l'organisation. Dans ce guide, nous vous expliquerons comment avancer, en commençant par développer des bases solides pour devenir une entreprise véritablement axée sur les connaissances.

Développez des bases solides

Pour bâtir les bases d'une expérience de self-service capable de s'améliorer constamment, vous devez avant tout investir dans les bonnes personnes, ainsi que la technologie et les ressources nécessaires.

Le point fort de votre projet ? Des employés avec un vaste savoir-faire, d'excellentes compétences techniques et un engagement sans faille envers la qualité, alors soyez prêt à faire tout ce qui sera nécessaire pour donner à vos agents les moyens de réussir. Ce besoin d'expérience et de savoir-faire vient du rôle en pleine évolution des agents d'assistance : avec des outils basés sur l'intelligence artificielle de plus en plus performants, les agents de niveau 1 traditionnels (ceux qui traitent les tickets élémentaires) sont de plus en plus rares. Par exemple, [Answer Bot](#) de Zendesk est capable de répondre aux questions simples, généralement traitées par les employés de niveau 1, et libère ainsi les agents qui peuvent se consacrer aux problèmes plus complexes et au développement de meilleures relations avec les clients.

La technologie Answer Bot est basée sur l'apprentissage automatique, ce qui lui permet de s'améliorer sans cesse grâce aux agents qualifiés et aux curators de sa base de connaissances. Comme Answer Bot extrait du contenu de votre base de connaissances, vos agents peuvent encore en perfectionner la logique avec de meilleures correspondances de concepts afin de s'assurer que les informations parviennent aux clients. Ils peuvent aussi compléter la base de connaissances avec un contenu de haute qualité qu'Answer Bot peut utiliser.

Des centaines d'entreprises utilisent déjà Answer Bot et les données ne laissent aucune place au doute : les organisations d'assistance voient une hausse de la productivité des agents, l'élimination de milliers d'heures de temps d'attente des clients, et pour certaines, un taux de résolution des problèmes sans intervention d'un agent pouvant atteindre 22 %. Et les bots continueront d'évoluer au fil des années à venir : ils seront capables de traiter des questions plus complexes, ce qui réduira encore les coûts et permettra aux agents de se concentrer sur les problèmes plus compliqués, la fidélisation et la rétention des clients, ainsi que la maintenance de la base de données pour qu'elle soit la plus précise et la meilleure possible.

Impliquez les agents dans la création du contenu

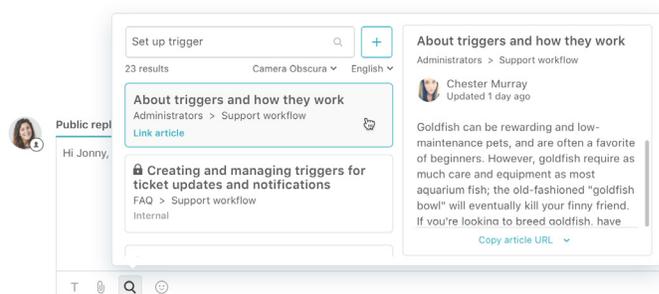
Certains agents peuvent être réfractaires à l'idée d'enrichir le contenu de la base de connaissances, alors commencez par leur faire prendre conscience de la valeur d'un contenu de qualité en le leur présentant au moment de la réponse aux tickets d'assistance. Cela permettra aux agents de comprendre la valeur et la productivité accrue qu'offre un bon contenu couvrant les questions fréquentes et documentant des connaissances plus avancées ou des informations plus récentes que seuls certains d'entre eux détiennent.

Les organisations qui se concentrent sur le développement et la maintenance d'une base de connaissances solide, ainsi que sur son amélioration continue, enregistrent [des délais de résolution inférieurs de 23 %, 20 % de tickets rouverts en moins et des notes de satisfaction client 2 % plus élevées](#) en moyenne. Ces organisations, qui ont adopté l'approche Amélioration agile, distribuent la création des articles de la base de connaissances à leurs équipes car elles savent que leurs agents et autres travailleurs des connaissances sont la clé de voûte de la réussite issue d'un bon contenu. Alors, utilisez votre équipe pour vous assurer que votre base de connaissances s'améliore sans cesse.

Au vu de ces statistiques, il est crucial que vos agents saisissent l'importance de la capture du savoir de l'entreprise car c'est ce qui permet à vos options de self-service de répondre à de plus en plus de problèmes. Pour commencer, vos agents doivent pouvoir facilement convertir le contenu qu'ils écrivent pour les tickets individuels en articles de la base de connaissances. Mais une autre composante clé d'un Centre d'aide performant est la mise à jour et l'amélioration incessantes des articles existants. Donc, en plus de l'ajout de nouveau contenu, le marquage et l'amélioration du contenu non optimisé doivent être une partie essentielle du travail des agents. En outre, quand les agents commencent à savoir créer du contenu et en ajoutent plus souvent, concentrez-vous alors sur la qualité. Les agents avec des compétences d'édition et des domaines d'expérience commenceront à se distinguer, ce qui vous aidera à peaufiner votre processus de gestion des connaissances.

L'application Capture des connaissances

L'application Capture des connaissances est un excellent outil qui permet aux agents de s'impliquer dans l'ajout et l'amélioration du contenu. Elle permet aux agents d'accéder aux connaissances depuis l'environnement Zendesk, de les lier et de créer du contenu interne et orienté client. [L'application Capture des connaissances](#) conseille des articles pertinents aux agents, ce qui les aide à répondre rapidement et précisément aux tickets. Ainsi, ils apprécieront la valeur d'un contenu de qualité. S'ils voient des informations incorrectes ou obsolètes, ils peuvent marquer le contenu pour qu'il soit révisé, ce qui lance un workflow pour un responsable du contenu. Ces responsables du contenu peuvent utiliser le tableau de bord de gestion des connaissances pour voir quels agents marquent et ajoutent le plus de contenu, ainsi que l'efficacité de ce contenu.

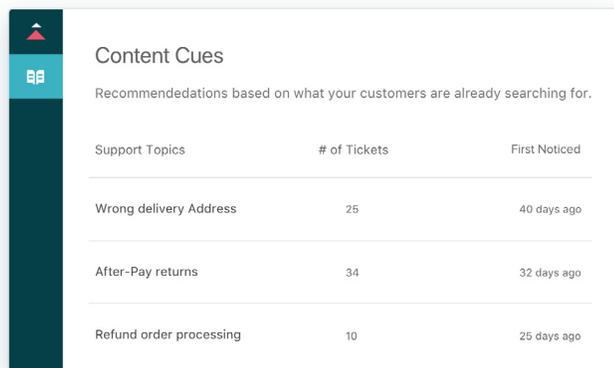


Une fois le contenu marqué pour être amélioré, la [Publication d'équipe](#) entre en jeu en permettant à vos responsables du contenu de définir des workflows clairs pour les auteurs, ainsi que les approbateurs et les éditeurs qui finaliseront les articles. Ces étapes (travail en cours, prêts à être révisés, prêts à être publiés et publiés) vous permettent de maintenir votre processus de création de contenu sur la bonne voie et assurer le contrôle de la qualité. Les responsables du contenu peuvent aussi affecter les mises à jour des articles directement aux membres de l'équipe, ce qui garantit que les agents disposant de l'expérience pertinente seront invités à améliorer le contenu et à capturer leurs connaissances de l'entreprise.

Devenez une organisation axée sur les connaissances.

Maintenant que vos agents se sont investis dans la création de contenu et utilisent Answer Bot, l'application Capture des connaissances et la Publication d'équipe, il est temps de réfléchir à la façon de terminer la transformation en une entreprise centrée sur le savoir, une entreprise qui améliore constamment le contenu. Vous devez :

- Continuer à créer et maintenir une base de connaissances pertinente
- Créer un cadre pour la gestion des connaissances
- Favoriser le changement organisationnel et soutenir l'engagement - présenter les avantages, promouvoir le travail d'équipe, reconnaître et récompenser ceux qui contribuent



Support Topics	# of Tickets	First Noticed
Wrong delivery Address	25	40 days ago
After-Pay returns	34	32 days ago
Refund order processing	10	25 days ago

Vous pouvez aussi faire passer vos pratiques de gestion des connaissances à la vitesse supérieure grâce aux analyses et aux outils basés sur l'intelligence artificielle comme la fonctionnalité [Suggestions de contenu](#), pour vous assurer que vous disposez du bon contenu pour votre base de connaissances. La fonctionnalité Suggestions de contenu identifie les questions fréquentes des clients et recherche le contenu pertinent. S'il n'y en a pas ou si le contenu existant doit être amélioré, elle l'indique également. En identifiant les lacunes de votre base de connaissances, cette fonctionnalité aide les responsables du contenu à comprendre les opportunités d'amélioration du contenu du Centre d'aide : ils peuvent alors exploiter des outils comme la Publication d'équipe pour affecter les améliorations ou les nouveaux articles qui sont nécessaires.

Comme mentionné précédemment, la Publication d'équipe fournit des workflows clairs pour la création, la modification et la publication du contenu, mais en tant qu'entreprise axée sur les connaissances, vous devriez aussi envisager de créer des rôles spécifiques chargés de la maintenance et de l'approbation du contenu.



Auteurs :

Parfois appelés travailleurs des connaissances (il peut simplement s'agir de vos agents), les auteurs rédigent les articles de la base de connaissances et choisissent la section dans laquelle placer un article avant de l'envoyer pour révision. Souvent, les propriétaires d'une catégorie sont désignés comme auteurs avec des domaines d'expertise spécifiques.



Approbateurs :

Une fois écrits, les articles sont envoyés aux approbateurs qui les révisent et en vérifient la qualité avant d'en approuver la publication. Les approbateurs sont aussi chargés d'ajouter les libellés pertinents à chaque article.



Éditeurs :

Une fois un article approuvé, l'éditeur le publie. En plus du déploiement, les éditeurs sont souvent responsables de la maintenance de la base de connaissances. Un sous-ensemble d'éditeurs est propriétaire de la base de connaissances. Ils sont chargés de l'exécution tactique du programme de gestion des connaissances.

La création de ces rôles favorise la collaboration efficace au sein de votre équipe, et permet de fournir à vos clients et à vos agents le contenu dont ils ont besoin.

Améliorez-vous sans cesse

Les avantages du self-service, pour vos clients, votre équipe et votre entreprise, ne sont pas négligeables. Mais pour vraiment en profiter, beaucoup de travail et de préparation sont nécessaires. Bien que cela puisse parfois sembler laborieux, se concentrer sur les principes fondamentaux vous aidera à tout simplifier :

Commencez par des bases solides

La réussite commence par les bonnes personnes, des agents impliqués et aguerris qui fournissent un service de qualité, et les bons outils, une technologie qui permet de fournir une assistance en self-service d'excellence à vos clients. Et avec Answer Bot, vous pouvez permettre à plus de clients d'utiliser le self-service et ainsi libérer les agents pour qu'ils se concentrent sur les problèmes plus complexes et le développement de meilleures relations avec les clients.

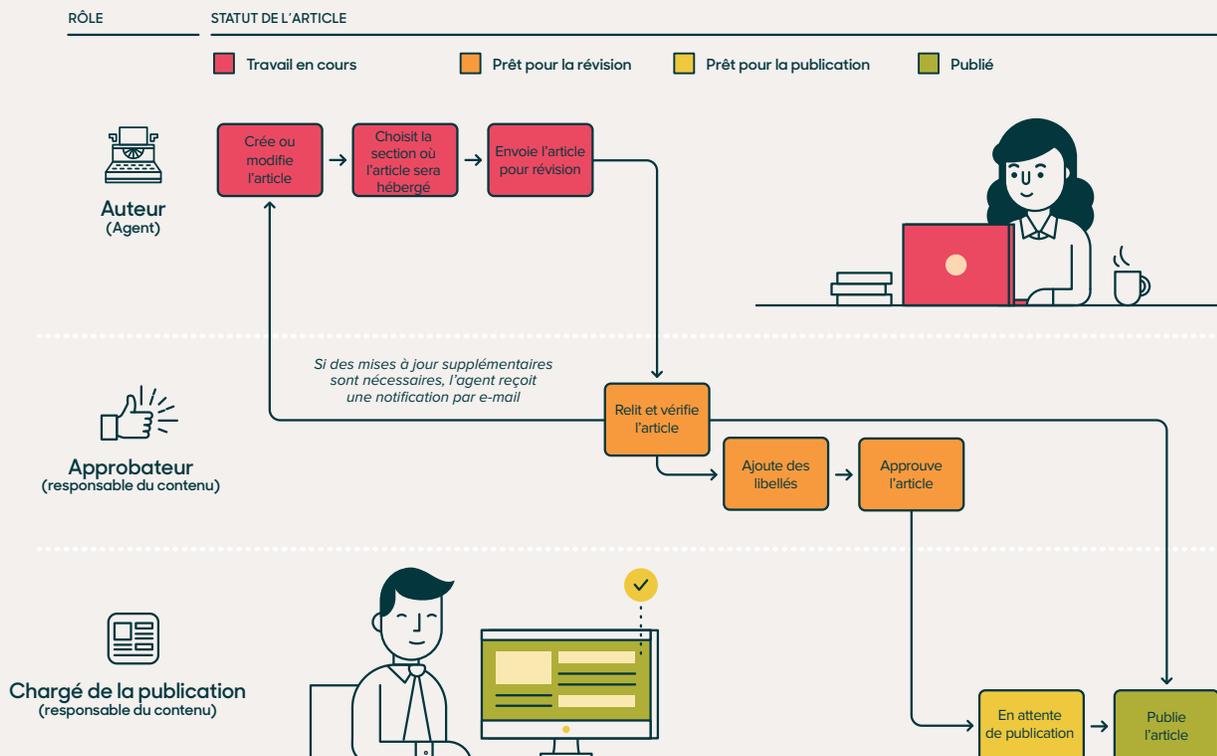
Créez du contenu de qualité

L'assistance en self-service nécessite un contenu d'excellence qui permet aux clients de résoudre leurs problèmes tout seuls. Utilisez l'application Capture des connaissances pour permettre à vos agents de constamment rédiger et mettre à jour les articles de la base de connaissances.

Devenez une organisation axée sur les connaissances

Créez un cadre permettant de constamment développer et améliorer votre base de connaissances. Utilisez la Publication d'équipe pour collaborer sur le contenu et définir des rôles spécifiques (auteurs, approbateurs, éditeurs) responsables du contenu. Utilisez la fonctionnalité Suggestions de contenu pour identifier les lacunes de vos connaissances et les améliorer.

Création ou modification d'un article avec la Publication d'équipe



Conclusion

Nous espérons que ce guide vous permettra de faire passer vos pratiques de gestion des connaissances à la vitesse supérieure, mais il ne constitue pas la seule ressource à ce sujet. Rendez-vous sur le site Web de [Zendesk](#) pour découvrir comment vous pouvez adapter le self-service afin de répondre aux besoins de vos clients.

