

Donnez du pep à vos conversations

Une expérience à services complets

Fournir l'assistance sur tous les canaux est souvent compliqué, mais ce n'est pas le problème de vos clients. Zendesk Support Suite permet à votre entreprise d'avoir des conversations naturelles avec les clients, sans qu'ils se rendent compte de ce qui se passe en coulisses. C'est une solution suffisamment sophistiquée pour répondre aux besoins complexes et suffisamment simple pour que vous puissiez être opérationnel immédiatement.



Une solution omnicanal

Soyez là où vos clients veulent vous contacter, sans le stress souvent lié aux changements incessants de canaux. Zendesk Support Suite permet à vos agents de travailler fluidement et en toute transparence, avec un seul jeu d'outils et de processus qui fonctionnent sur tous les canaux.



Une vue axée sur le client

Zendesk est une solution ouverte et souple, conçue pour permettre à votre équipe de connecter toutes vos sources de données et d'accéder aux bonnes informations client automatiquement. Mieux encore, grâce aux normes ouvertes, personne n'a besoin d'apprendre un nouveau langage de programmation.



Un espace de travail d'agent souple

Quel que soit votre style d'assistance, vous pouvez adapter Zendesk à vos besoins spécifiques. Dès le premier jour, votre équipe peut personnaliser son environnement d'assistance en fonction de l'utilisation ou du canal. Aucune programmation nécessaire.



Une collaboration fructueuse entre les équipes

Répondez à vos clients avec le plus de précision possible en impliquant les bons interlocuteurs à chaque conversation. Notre produit s'intègre à vos autres outils internes, comme Slack, pour aider vos agents à trouver les bonnes réponses.



Des décisions fondées sur les données

Les mesures sont importantes. Elles vous aident à améliorer les performances de votre équipe, à comprendre les besoins des clients et ainsi à fournir de meilleures expériences client. Avec Zendesk Support Suite, vous pouvez suivre les interactions sur tous les canaux.

Le bon prix

Vous pouvez commencer sans vous ruiner. Zendesk Support Suite ne coûte que 99 \$ par agent.

« En regroupant tous les canaux d'assistance à un seul et même endroit, Zendesk aide vraiment mon équipe : l'assistance client peut avoir de vraies conversations avec les clients et leur fournir des expériences contextuelles et pertinentes via n'importe quel canal. »

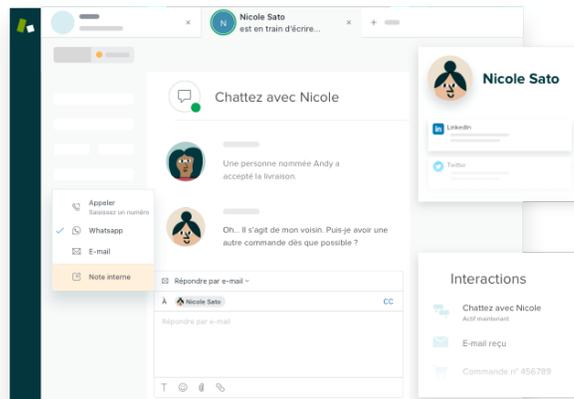
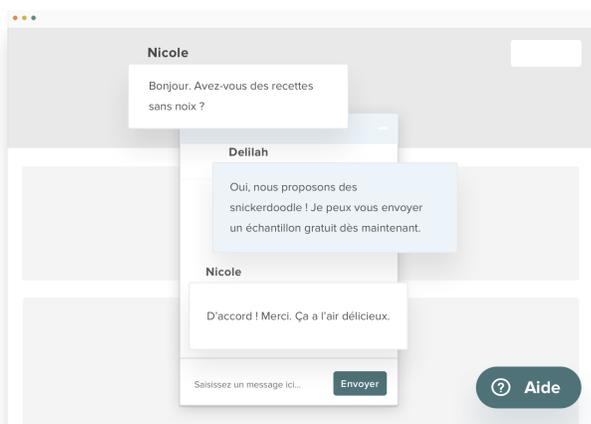
Jonathan Bolton, SVP Operations, BombBomb

Espace de travail unifié

Zendesk Support Suite a été conçu pour simplifier la vie des agents en regroupant plusieurs canaux et le contexte pertinent à un seul et même endroit. Cet espace de travail unifié aide vos équipes à fournir à vos clients une expérience plus personnelle plus rapidement.

DES CONVERSATIONS D'EXCELLENCE

Simplifiez la vie de vos clients



Live chat et messagerie

Interagissez avec vos clients où et quand ils ont besoin d'aide grâce au live chat et à des canaux de messagerie sociale populaires tels que WhatsApp et Facebook Messenger.

Centre d'appels et SMS

Pour les problèmes complexes, comme modifier la réservation d'un vol ou passer une commande pour dix personnes différentes, les clients préfèrent souvent bénéficier d'une assistance personnalisée par téléphone.

Self-service et base de connaissances

Permettez aux clients de s'auto-assister avec le contenu de votre base de connaissances et un Centre d'aide mobile réactif et personnalisé.

DES OUTILS PUISSANTS

La sophistication que mérite votre entreprise

Informations contextuelles sur les clients

Fournissez aux agents les informations pertinentes dont ils ont besoin pour donner des réponses plus rapides et personnalisées.

Règles de gestion et routage

Choisissez toujours la personne la plus qualifiée. Utilisez le routage en fonction des compétences pour affecter chaque conversation au bon agent ou définissez des déclencheurs et des automatismes pour initier un workflow fondé sur certaines conditions.

Élargissez votre assistance

Utilisez Apps Marketplace pour intégrer des centaines d'outils ou utilisez notre plateforme CRM ouverte et souple, [Sunshine](#), pour connecter et comprendre les données provenant de sources externes.

