



Velsya témoignage

Comment Zoho Desk a-t-il permis à Velsya de structurer et centraliser son service support ?

VELSYA

Présentation de l'entreprise

Créée en 2010, Velsya est une agence de communication digitale et globale qui accompagne ses clients sur un large périmètre technique et stratégique (marketing digital, design, édition, rédaction, développement, référencement, hébergement, maintenance, etc.) avec un sens inné du service sur mesure. Pilotée par Karim Lahmer, elle s'appuie sur un réseau d'experts pluridisciplinaires, indépendants pour la plupart, qui partagent le même goût du travail bien fait et les mêmes valeurs.

Un service client, pour quoi faire ?



“

Besoin de suivi et de centralisation

Karim Lahmer
Directeur

Velsya accompagne ses clients tout au long des projets, mais assure également de nombreuses **“fonctions support”** une fois le projet terminé : mises à jour, hébergement, maintenance, etc.. Autant d'actions vitales pour le suivi et le bon fonctionnement des projets mis en place, souvent chronophages pour le prestataire, mais pas toujours perçues comme telles par le client.

Pour répondre efficacement au développement de ce **“travail invisible”**, et afin de pouvoir le facturer en conséquence, il a fallu mettre en place un outil de suivi et de monitoring.

Pourquoi Zoho Desk ?



Zoho a été un moyen de s'améliorer

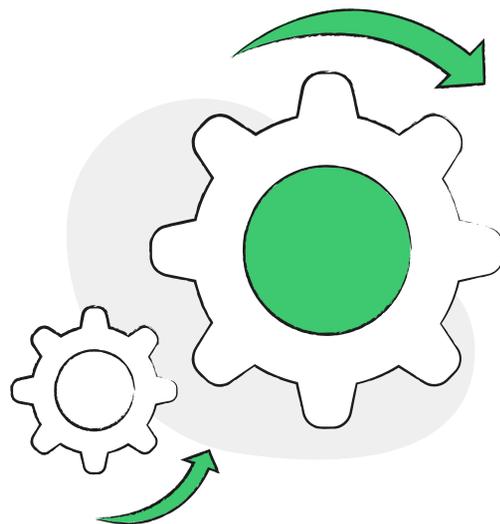
Karim Lahmer
Directeur



Après avoir testé différentes options comme Help Scout (dont les fonctionnalités atteignaient vite leurs limites), puis Zendesk (dont la version payante se situait bien au-delà du budget d'une petite structure), c'est finalement vers un nouveau service support que l'agence Velsya s'est tournée à travers Zoho et son outil de ticketing : Zoho Desk. Décision appuyée par un faisceau de recommandations positives de son entourage direct et indirect.

Implémentation de Zoho Desk

Ayant dès le départ une idée déjà précise de ses besoins, M. Lahmer a assuré seul la prise en main de Zoho Desk. Rompu aux spécificités des services numériques et déjà coutumier des services clients en ligne, il a ainsi pu assurer en autonomie la configuration de nombreux paramètres avancés et s'appropriier Zoho Desk pour l'adapter aux besoins de Velsya. Et ce, en dépit de la relative complexité du produit dans sa phase d'acquisition.



Utilisation de Zoho Desk

Velsya possède 5 licences Zoho Desk, réparties entre l'équipe de développeurs et d'intégrateurs de l'agence et M. Lahmer, assurant lui aussi les fonctions d'agent support ainsi que de superviseur.



Tu te mets directement sur l'interface Zoho et ça se fait automatiquement

Karim Lahmer
Directeur

Le paramètre le plus utilisé de l'interface est le chronomètre qui permet aux différents agents de mesurer le temps passé sur un ticket pour le traiter. Ce **"timer"** permet de montrer au client que le support apporté par Velsya correspond à un **"vrai"** coût qui doit être intégré dans les services proposés, c'est à dire être facturé.



J'ai passé beaucoup de temps sur les automatisations et ça fait le job

Karim Lahmer
Directeur

L'automatisation est également un élément clé de Zoho Desk. Par exemple pour traiter différents projets en parallèle ou suivre des clients, il est important d'attribuer un ticket à la personne en charge du projet pour gagner en efficacité : ce que permet l'automatisation.



C'est un gain de temps

Karim Lahmer
Directeur

Pour avoir une vision globale des différents et nombreux sujets traités par Velsya, les

vues personnalisées sont un atout considérable pour filtrer les données associées à un client, un type de service ou à un collaborateur.

Parallèlement les rapports et tableaux sont eux aussi utilisés dans une optique de suivi de l'activité et des résultats. Très largement personnalisables, la création de différentes colonnes permet d'adapter Zoho Desk aux besoins de Velsya pour gagner en efficacité. Enfin l'application mobile (celle qu'utilise principalement M. Lahmer), permet de rester connecté en permanence aux clients et de ne pas passer à côté d'une notification, indépendamment de l'endroit où l'on se trouve.

Comment Zoho Desk a aidé Velsya ?



Rationaliser et structurer une offre

Karim Lahmer
Directeur

Le but premier de Zoho Desk était de montrer aux clients que l'accompagnement et le service client ne sont pas des services annexes et qu'ils ont un rôle important dans les services proposés par Velsya.



Avoir tout centralisé ça nous permet de créer une base de données

Karim Lahmer
Directeur

Le fait de pouvoir centraliser tous les tickets (principalement adresses mail et numéros de téléphone) dans un même endroit, a permis de garder une trace écrite des échanges avec les clients. Cette base de données centralisée permet à la fois d'avoir une vision d'ensemble des demandes du clients, pour montrer clairement l'action de Velsya, mais aussi de cadrer les champs d'actions afin d'éviter de se disperser dans des éléments qui ne font pas partie du contrat initialement passé entre l'agence et le client.

Les projets de Velsya

Satisfait de Zoho Desk, M. Lahmer pense continuer à se tourner vers des produits Zoho, en particulier Zoho Vault (outil de centralisation de mots de passe dans un espace sécurisé), voire Zoho CRM à plus long terme.

