



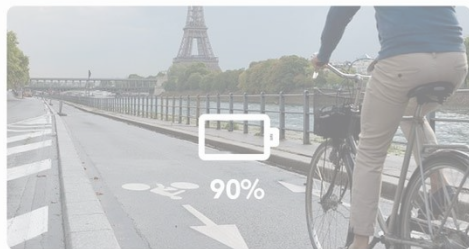
100%



Vélo n°9

[Conditions d'utilisation](#)

RÉSERVER



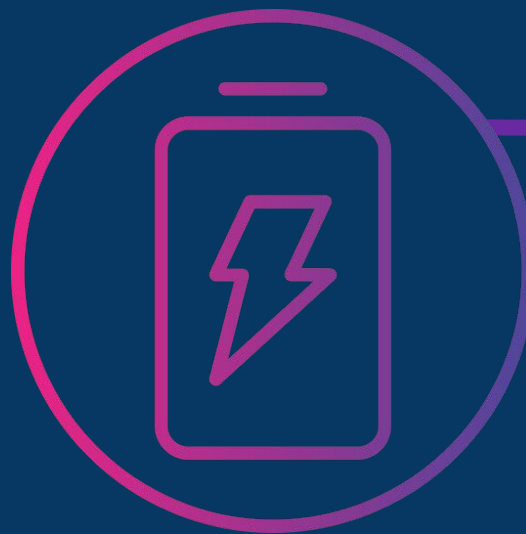
90%



Vélo n°12

[Conditions d'utilisation](#)

RÉSERVER



ZENDESK

Boostez votre relation avec vos adhérents

Formation CRM Booster - 5 septembre

Programme

1. Zendesk & la logique ticketing
2. Process de traitement des tickets
3. Présentation du reporting d'activité
4. Elaboration de macros (saved-reply)
5. Lexique
6. Quizz

Contexte

L'augmentation du nombre de contacts et un besoin de répartir les demandes en fonction des **activités proposées aux adhérents** nécessitent aujourd'hui d'équiper l'équipe d'un outil de **ticketing**.

LES BÉNÉFICES

A purple-outlined circle containing the text 'AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE ADHÉRENTS'.

AMÉLIORER
L'EXPÉRIENCE
ADHÉRENTS

A purple-outlined circle containing the text 'GAGNER DU TEMPS'.

GAGNER
DU TEMPS

A purple-outlined circle containing the text 'RÉALISER LES BACK-UP'.

RÉALISER
LES BACK-UP

Canaux de contact adhérents

3 MIN



01 84 20 76 61

Lundi au vendredi
9h00-18h00

4H00



info@mmsport.fr
espacebeautesoins@mmsport.fr

Lundi au vendredi
9h00-18h00

20%
temps passé

Logique

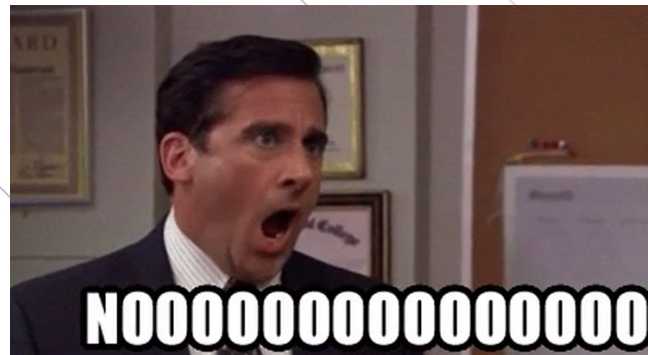
Un ticket n'est pas un e-mail.

Un ticket est créé dans Zendesk à partir d'une source externe :

- e-mail
- formulaire complété
- avis google
- message Facebook
- message instagram...

Peu importe la source du ticket, il aura toujours le même cycle de vie : une création, un suivi et surtout UNE FIN.

A la différence d'un e-mail, **un ticket = une demande d'assistance**. Lorsque celle-ci est résolue, il n'est pas prévu de pouvoir revenir dessus. La bonne pratique étant qu'une fois la demande traitée et résolue, pour toute autre question l'utilisateur ouvre une nouvelle demande.



Logique

Une **vue** n'est pas une boîte de réception.

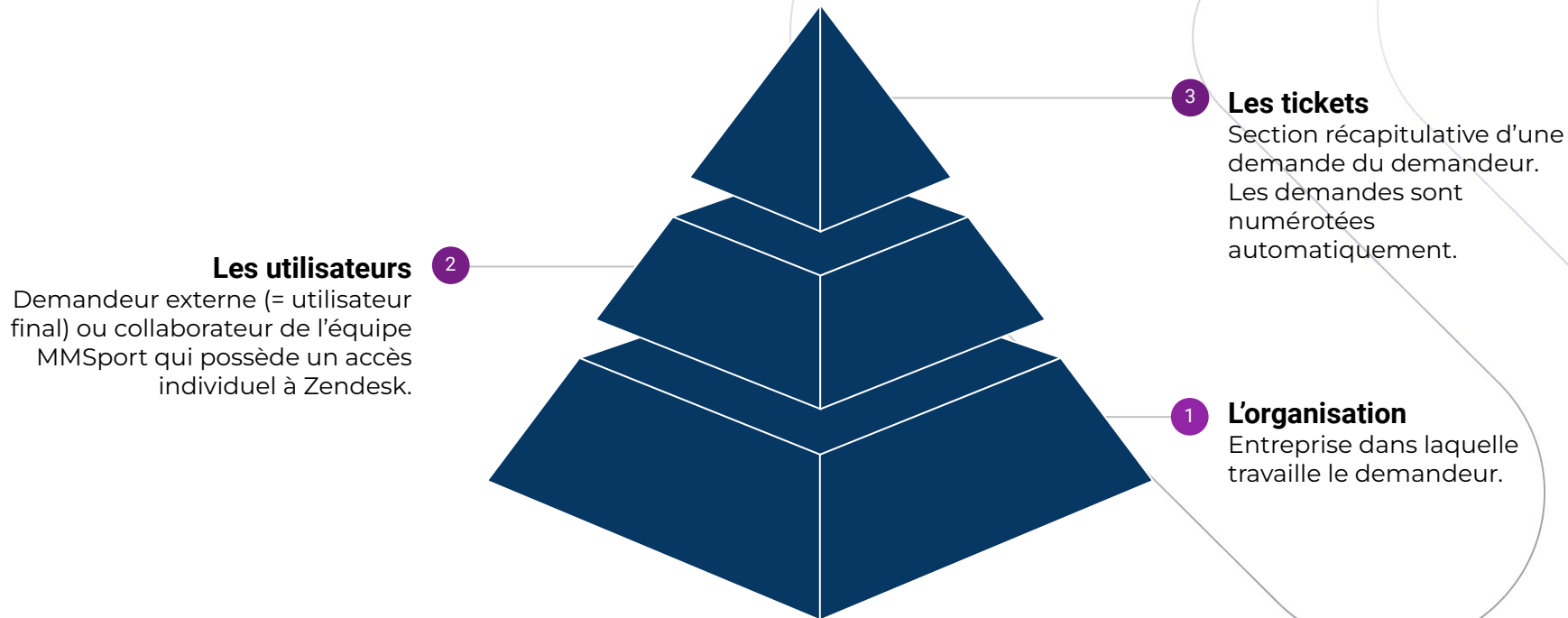
Une vue est une **méthode d'affichage** des tickets aux utilisateurs internes selon des critères opérationnels, c'est à dire permettant d'organiser la prise en charge des demandes selon une ou plusieurs logiques.

Donc un ticket qui vient d'être créé et qui concerne une salle de sport, apparaîtra **dans plusieurs vues** :

- Total nouveaux (puisque'il est nouveau)
- Total non résolu (puisque'il n'est pas résolu)
- Sport - Nouveaux/Ouverts (puisque'il concerne une salle de sport)
- Tes tickets en cours (seulement s'il vous est assigné personnellement)

Pour autant, il n'existe pas 4 tickets mais bien **un seul ticket**.

 Total nouveaux	16
 Total non résolu	21
 Tes tickets en cours	3
 Beauté Soins-Nouveaux/Ouverts	0
 Beauté Soins-En attente	1
 Sport-Nouveaux/Ouverts	18
 Sport-En attente	0
 Résolu récemment	0



L'organisation

Entreprise dans laquelle travaille le demandeur

MMSport n'a pas la possibilité de relier un adhérent à une entreprise cliente automatiquement dans la base de données.

Les champs concernant l'"Organisation" sont donc vides.

Recherche
erica pasqualetto

Organisation (créer) Erica Pasqualetto

Si l'utilisatrice était associée à une entreprise cliente alors le nom de l'entreprise apparaîtrait ici.

Type d'utilisateur: Utilisateur final

Accès: Peut consulter et modifier ...

Adresse e-mail principale: erica.xrm@gmail.com

+ ajouter un contact

Marqueurs: -

Org.: -

Détails: -

Notes: -

Créé Hier 17:25
Mis à jour Hier 17:25

Erica Pasqualetto

+ Nouveau ticket

Tickets (2) Paramètres de sécurité

Tickets demandés (2) ✓

	ID	Sujet	Créé	Mis à jour	Groupe	Assigné
Statut : Résolu						
☐	R #44	Test Erica	Aujourd'hui 11:55	Il y a environ 1 heure	Opérationnel	Mohamed RIAD
☐	R #46	Test erica	Il y a environ 1 heure	Il y a environ 1 heure	Opérationnel	Mohamed RIAD

Les utilisateurs

Demandeurs externes
(les adhérents)
ou collaborateurs de l'équipe MMSport qui possède un accès individuel à Zendesk

Recherche erica pasqualetto x Erica Pasqualetto x + Ajouter

Organisation (créer) Erica Pasqualetto

Type d'utilisateur Utilisateur final

Accès Peut consulter et modifier ...

Adresse e-mail principale erica.xrm@gmail.com + ajouter un contact

Marqueurs -

Org. -

Détails -

Notes -

Créé Hier 17:25
Mis à jour Hier 17:25
Dernière connexion

Erica Pasqualetto

Tickets (2) Paramètres de sécurité

Tickets demandés (2) v

	ID	Sujet	Créé	Mis à jour	Groupe	Assigné
Statut : Résolu						
☐	#44	Test Erica	Aujourd'hui 11:55	Il y a environ 1 heure	Opérationnel	Mohamed RIAD
☐	#46	Test erica	Il y a environ 1 heure	Il y a environ 1 heure	Opérationnel	Mohamed RIAD

+ Nouveau ticket v

- Fusionner dans un autre utilisateur
- Suspendre l'accès
- Supprimer

Un utilisateur est automatiquement créé sur la base de son adresse e-mail dès lors qu'il écrit au support. Mais s'il utilise plusieurs adresses e-mail pour correspondre avec MMSport, cela **créera un nouvel utilisateur à chaque fois** (= doublons). Lorsque c'est le cas, il est recommandé de fusionner ces utilisateurs pour disposer de l'historique complet de ses demandes et d'une base d'adhérents saine.

Les tickets (1/4)

Section récapitulative de la demande du demandeur

Erica Pasqualetto #46 + Ajouter

Organisation (créer) Erica Pasqualetto **RÉSOLU** Incident #46

Demandeur
Erica Pasqualetto

Assigné [me l'affecter](#)
Opérationnel/Mohamed RIA

Abonnés [s'abonner](#)

☐ En retard

Entreprise
-

Sujet principal de la demande*
-

[Appliquer une macro](#)

Test erica
Via le système

Mohamed RIAD
Affecter
À: Erica Pasqualetto [Afficher plus](#)
Bonjour
Merci de votre intérêt

✓ ← Réponse publique

📄 Note interne

← Réponse publique À Erica Pasqualetto CC

T 😊 📎 🔗

Fermer l'onglet Envoyer comme Résolu

Par défaut, la réponse que vous rédigez est à destination du demandeur (= Réponse publique). Donc si vous ne changez rien, lorsque vous cliquez sur "Envoyer comme ..." le message rédigé est envoyé au demandeur. Pour ajouter une précision pour vos collègues ou réaliser un **suivi des actions internes** que vous menez pour ce ticket (par exemple, si vous attendez une information d'un collègue) vous devez **sélectionner "Note interne"**. Dans ce cas, lorsque vous cliquez sur "Envoyer comme ..." **le demandeur ne reçoit rien** et votre message est affiché dans le ticket de votre côté.

Les tickets (2/4)

Section récapitulative de la demande du demandeur

Numéro unique du ticket

Demandeur

Mohamed RIAD

Assigné [me l'affecter](#)

-

Abonnés [s'abonner](#)

-

☐ En retard

Entreprise

-

Type de contact*

-

La demande concerne...*

-

Priorité

-

Appliquer une macro

Excel

Fermer l'onglet

Envoyer comme Nouveau

Le **demandeur** est l'adhérent qui a envoyé une demande d'assistance.

L'**assigné** est le membre de l'équipe MMSport qui a pris en charge la demande (peut être modifié pour l'attribuer à quelqu'un d'autre)

L'**abonné** est un membre de l'équipe MMSport (qui a un compte Zendesk) que vous souhaitez notifier dans ce ticket. Une fois abonné, il reçoit ensuite par e-mail tous les commentaires du ticket, tant qu'il est abonné. Idéal pour tenir informé un collègue/un manager de la suite donnée à un ticket dont il avait la charge (par exemple s'il part en vacances et n'a pas pu finaliser l'échange avant)

Les tickets (3/4)

Section récapitulative de la demande du demandeur

Retrouvez ici les événements survenus sur le ticket et tous les changements qui ont eu lieu, notamment les automatismes appliqués.

Lorsqu'un ticket est en statut "NOUVEAU" depuis plus de 48H, la case est cochée automatiquement et le traitement du ticket devient **prioritaire**.

Complétez les champs avant la résolution du ticket

Si vous souhaitez identifier dans les vues de ticket que cette demande est prioritaire : sélectionnez le critère approprié et vous pourrez ainsi **traiter vos tickets par ordre de priorité**.

Fermer l'onglet | Envoyer comme Nouveau

Les tickets (4/4)

Section récapitulative de la demande du demandeur

Si un ticket est "Nouveau" depuis plus de 48H (= n'a pas été pris en charge) vous le voyez dans chaque vue qui comporte des tickets dont le statut est "Nouveau" avec la mention "Oui" dans la colonne concernée

NEW Total nouveaux		Actions ▾ ▶ Play					
21 tickets							
☐	 En retard ▾	ID ▾	Demandeur ▾	Assigné ▾	Créé ▾	Mis à jour par l'assigné ▾	Sujet
☐		#31	Mohamed RIAD		08 août		Mohamed RIAD MMSPORT 94 B
☐		#33	Mohamed RIAD		08 août		TESTTTT Mohamed RIA...
☐		#35	Israa Fares		09 août		Abonnement Pass Journée
☐		#36	Erica		10 août		Recherche structure d'accueil - s
☐		#37	Erica		10 août		Candidature - Recherche de stag
☐		#39	Kévin Le Borgne		11 août		Abonnement salle Parallèle - Cou
☐	 Oui	#40	ARMILLEI Valentino		dimanche 11:32		Erreur même abonnement pris 2
☐		#45	Moser, Christophe		Hier 12:03		Abonnement
☐		#47	vicky		Aujourd'hui 09:59		Haltères Hexagonales en Caoutc
☐		#48	Stepaniuk, Mykola		Aujourd'hui 10:46		FW: Your MMSPORT receipt [#10
☐		#49	HABABOU Hugo		Aujourd'hui 10:46		Démission
☐		#50	Santos, Sergio		Aujourd'hui 12:12		Information

Recherchez par mot clef

Recherche erica pasqualetto x + Ajouter

rechercher dans Support

Conversations 0

erica pasqualetto

Filtres

Copier le lien

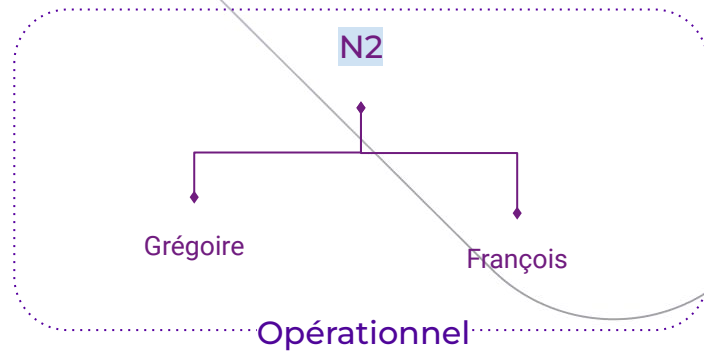
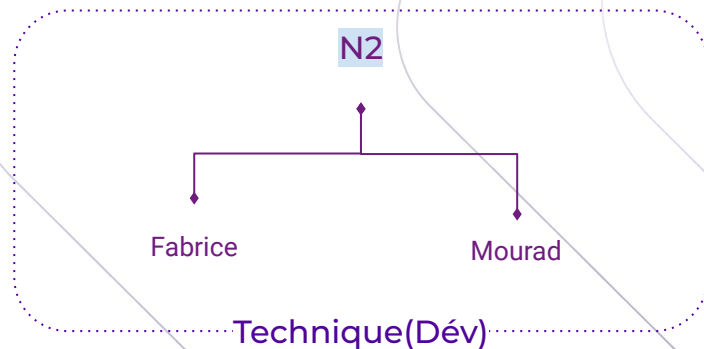
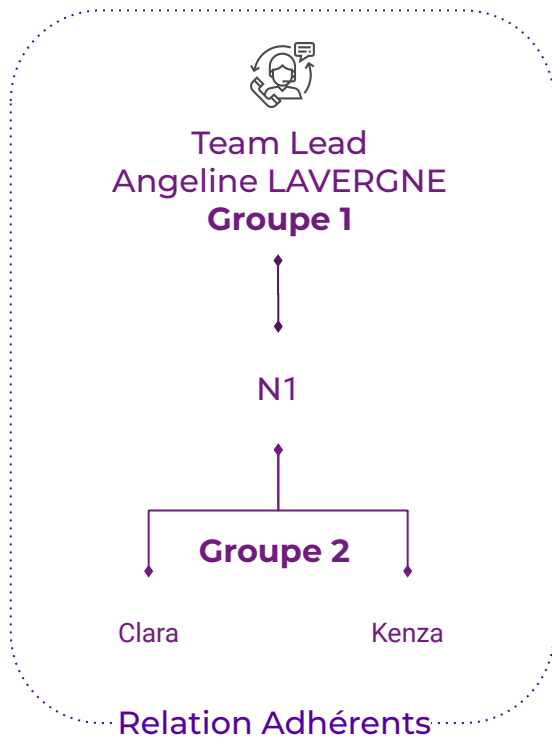
Tickets (2) Articles (0) Utilisateurs (1) Organisations (0)

Zendesk recherche le mot clef dans les différentes sections qui composent la plateforme

	ID	Sujet	Date de demande	Mise à jour	Demandeur	Groupe
☐	#44	Test Erica	Aujourd'hui 11:55	Il y a 28 minutes	Erica Pasqualetto	Opérationnel
☐	#46	Test erica	Il y a 40 minutes	Il y a 39 minutes	Erica Pasqualetto	Opérationnel

Ici on constate que l'utilisatrice a déjà un compte (= a déjà contacté le support). Cela est confirmé par deux tickets associés à cette utilisatrice. En revanche, il n'y a pas d'entreprise associée.

Organisation



Périmètres

01	Santé et bien-être	• Prise en charge par le groupe 1 de toutes les demandes des adhérents envoyées à "espacebeautesoins@mmsport.fr" • Back-up congés réalisé par le groupe 2
02	Salles de sport	• Prise en charge par le groupe 2 de toutes les demandes des adhérents envoyées à l'adresse "info@mmsport.fr" • Back-up congés/renfort réalisé par le Groupe 1 ou Grégoire
03	Opérationnel/Dév'	• Prise en charge en <u>niveau 2 interne</u> des demandes complexes/techniques émises par le groupe 1 ou 2

Prise en charge du ticket (dans les 4H)

Nouveau

1. Je vérifie que la demande concerne bien mon groupe (sinon je l'attribue à la personne en charge)
2. Je complète les champs de ticket obligatoires
3. Je réponds au demandeur en respectant le tone voice
4. J'attribue le statut de ticket approprié

Ouvert

Un ticket ouvert peut être un nouveau ticket qu'un collègue vient de m'attribuer. Je le traite comme un nouveau ticket.

Suivi du ticket

Ouvert

Un ticket ouvert est un ticket auquel a répondu le demandeur. Si une nouvelle réponse de ma part est requise, je rédige ma réponse puis j'attribue le statut de ticket approprié

En attente = rien à faire !

Le client est relancé automatiquement 24H après que j'ai défini le statut *En attente*. Pour éviter de surcharger la vue de demandes qui probablement n'obtiendront jamais de retour du demandeur, le ticket est automatiquement résolu si le demandeur ne répond pas sous 72H.

Fermeture du ticket

Résolu

Si le traitement de mon ticket est terminé (j'ai répondu à la demande complètement) je finalise l'échange en sélectionnant le statut "Résolu".

24H plus tard, le ticket sera clos et ne pourra plus faire l'objet de modification

(!) Le demandeur peut être tenté de répondre à votre dernière réponse, même quelques semaines plus tard. Quand le demandeur répond à un ticket clos, la source du ticket indiquée est "via ticket clos". Si tel est le cas, aucun nouveau ticket n'est créé et cela fausse donc les statistiques du nombre de demandes reçues.



Expérience adhérents

Informations recueillies lors du traitement d'une demande.

Dans un premier temps, MMSport a fait le choix de ne pas proposer de formulaire de contact détaillé aux adhérents.

Les demandeurs n'ont donc pas à justifier des thématiques de leur demande ni à en préciser le sujet.

MMSport compte sur vous pour compléter ces informations avant chaque résolution de ticket. A terme, cela permettra à l'entreprise de bien comprendre les attentes des adhérents et de faire évoluer l'application.



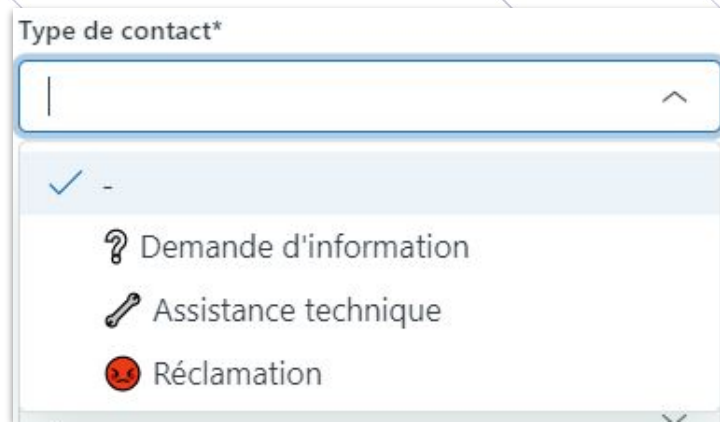
Type de contact

Contexte de la demande de l'adhérent

Demande d'information : le demandeur pose une question sur les services, l'application, comment résilier, etc. Il recherche une information et ne démontre pas d'insatisfaction dans l'expression de sa demande.

Assistance technique : le demandeur aborde une difficulté à faire fonctionner l'application (le téléchargement de l'application échoue, l'application ne s'ouvre pas et se fige, le Q/R code ne s'est pas généré, le téléchargement de ma facture se bloque et ne fonctionne pas).

Réclamation : le demandeur montre une insatisfaction dans l'expression de sa demande (qui peut être une question d'ordre technique ou une demande d'informations). A partir du moment où un adhérent est mécontent : type de contact = réclamation.



The screenshot shows a mobile application interface for selecting a contact type. At the top, there is a label 'Type de contact*' above a search bar. Below the search bar, a list of three options is displayed, each with a corresponding icon: a question mark for 'Demande d'information', a wrench for 'Assistance technique', and a red angry face for 'Réclamation'. A blue checkmark is visible to the left of the first option, indicating it is the selected choice.

Process

La demande concerne...

Motif de contact à préciser

Abonnement

- ⋮ Abo-Modalités adhésion/renew
- ⋮ Abo-Paiement/remboursement
- ⋮ Abo-Résiliation

Application

- ⋮ App-Téléchargement
- ⋮ App-Aide à l'usage
- ⋮ App-Dysfonctionnement

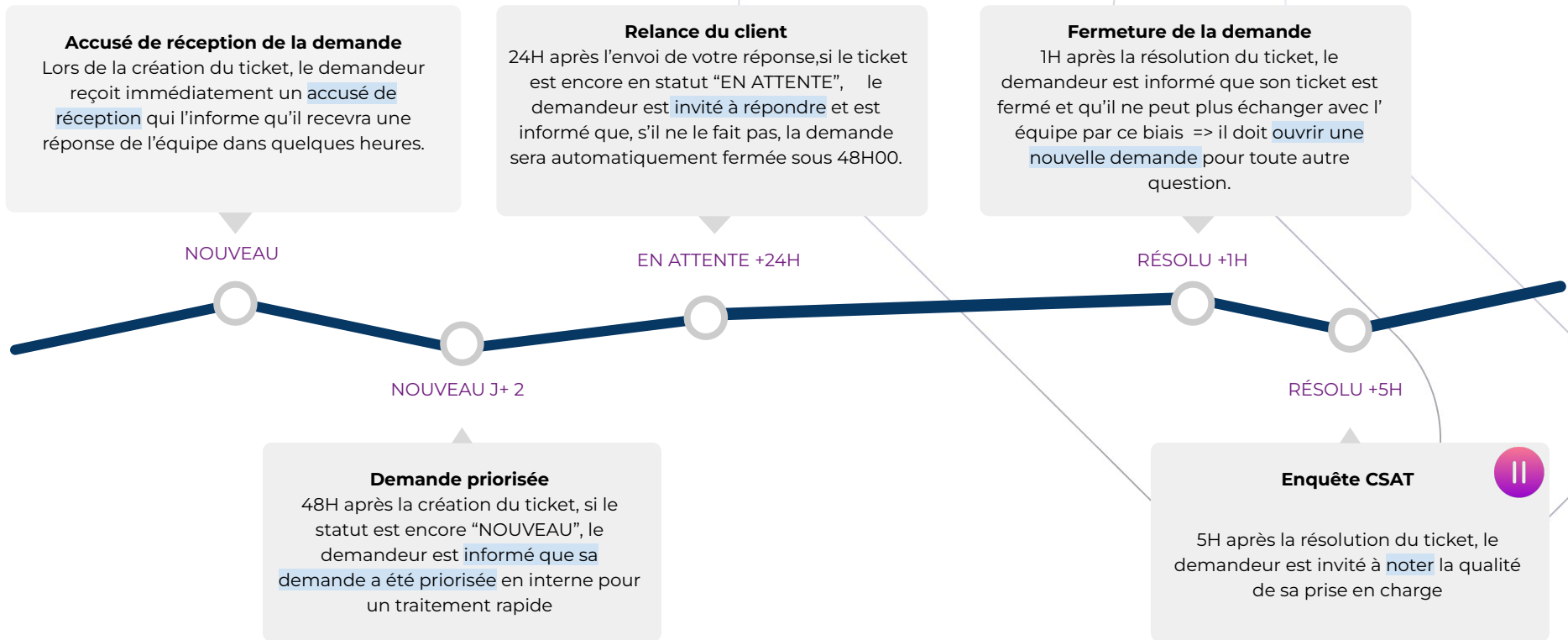
Salles de sport

- ⋮ Salles-Horaires, accès
- ⋮ Salles-Equipements/cours
- ⋮ Salles-Accueil, propreté

Divers

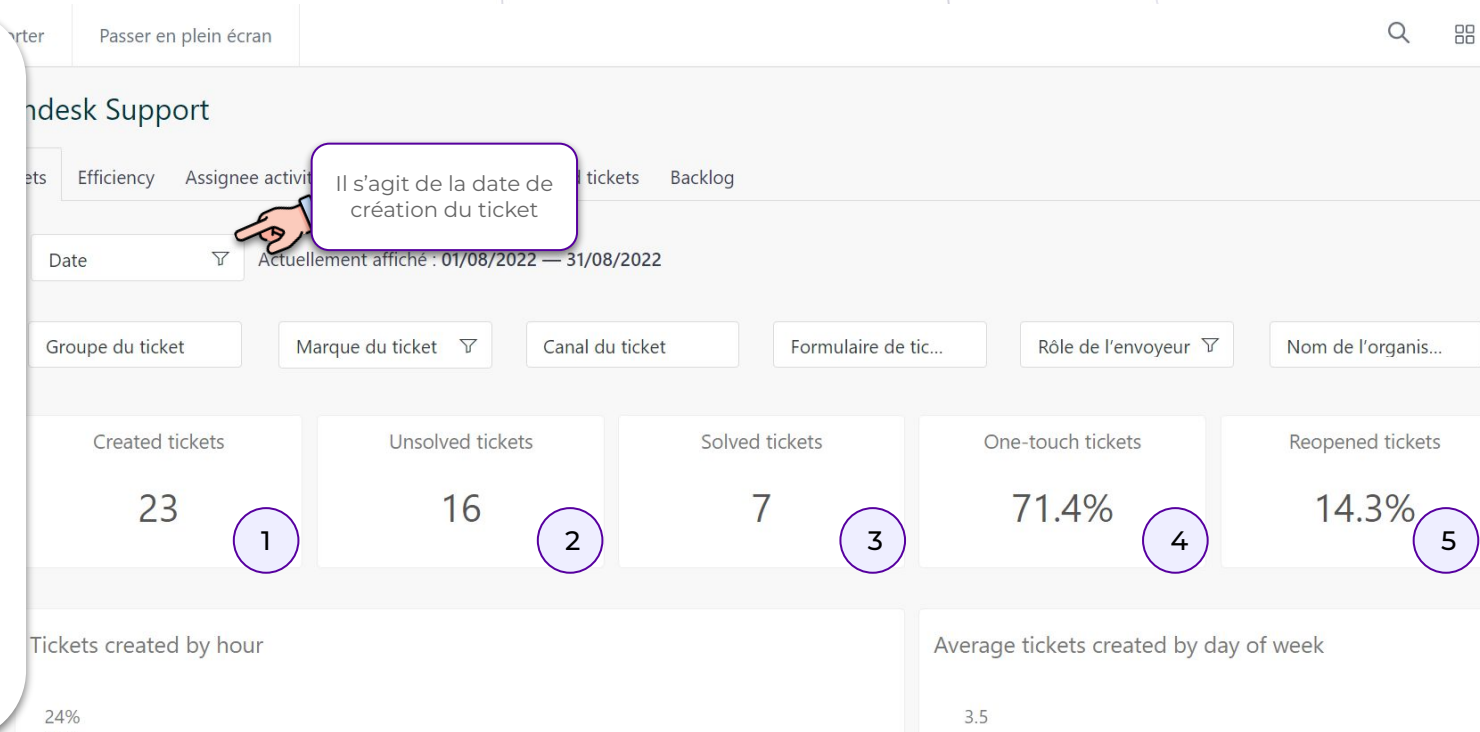
- ⋮ Services-Beauté/Bien-être
- ⋮ Support-Traitement de mes demandes
- ⋮ Autre sujet

Process



Et maintenant ? **Découvrons les reportings Zendesk !**

- 1) Nombre de tickets créés sur la période
- 2) Nombre de tickets créés sur la période qui ne sont pas encore résolus
- 3) Nombre de tickets créés sur la période qui ont été résolus
- 4) Nombre de tickets créés sur la période qui ont été résolus en une fois (n'ont pas nécessité de 2ème message)
- 5) Nombre de tickets créés sur la période auquel le demandeur a répondu après résolution (ou réouvert par l'agent)



Pour finir...
**Comment
construire
vos macros ?**

Macros

C'est quoi une macro ?

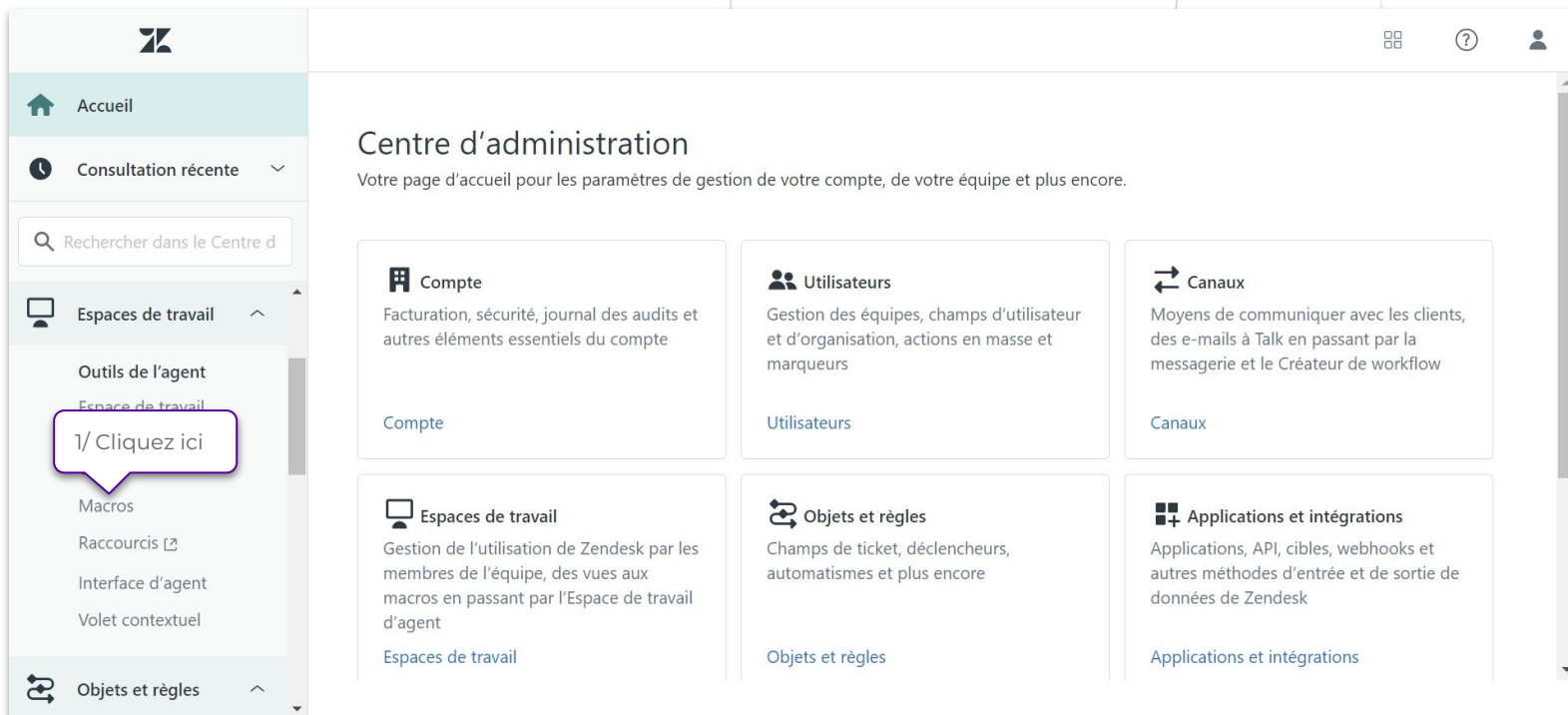
Avant-tout, c'est une réponse déjà rédigée (saved reply).

Pourquoi ? Parce qu'elle est souvent apportée aux adhérents et qu'il devient répétitif de la rédiger plusieurs fois par jour à l'identique.

Mais c'est aussi un automatisme. Car dans votre macro, vous pouvez définir ce qu'il adviendra du ticket auquel vous ajouterez cette réponse (le statut qu'il aura, le motif de contact qui sera associé à la demande, l'urgence du ticket, etc). Vous paramétrez donc les attributs du ticket car vous anticipez la situation.

#gaindetemps #efficacité





Centre d'administration
Votre page d'accueil pour les paramètres de gestion de votre compte, de votre équipe et plus encore.

- Compte**
Facturation, sécurité, journal des audits et autres éléments essentiels du compte
[Compte](#)
- Utilisateurs**
Gestion des équipes, champs d'utilisateur et d'organisation, actions en masse et marqueurs
[Utilisateurs](#)
- Canaux**
Moyens de communiquer avec les clients, des e-mails à Talk en passant par la messagerie et le Créateur de workflow
[Canaux](#)
- Espaces de travail**
Gestion de l'utilisation de Zendesk par les membres de l'équipe, des vues aux macros en passant par l'Espace de travail d'agent
[Espaces de travail](#)
- Objets et règles**
Champs de ticket, déclencheurs, automatismes et plus encore
[Objets et règles](#)
- Applications et intégrations**
Applications, API, cibles, webhooks et autres méthodes d'entrée et de sortie de données de Zendesk
[Applications et intégrations](#)

Macros

Une macro est une réponse ou action préparée que les agents utilisent pour répondre aux demandes d'assistance. Il y a deux types de macros : les macros personnelles (créées pour un seul utilisateur) et les macros partagées (créées par un administrateur et utilisées par tous). [En savoir plus](#)

Rechercher dans les macros

4 macros actives

Actives Inactives Toutes les macros partagées ▼

Nom ▲	Date de création ▼	Dernière mise à jour ▼	Disponible pour
Baisser la priorité et informer le client	28 juil. 2022	28 juil. 2022	Tous les agents
Client n'ayant pas répondu	28 juil. 2022	28 juil. 2022	Tous les agents

2/ Cliquez ici

Ajouter une macro

3/ Pour créer des **thématiques de macro**, il vous suffit d'utiliser dans le Nom de la macro les " :: " entre la thématique et le sujet précis

Affichage dans le ticket

Accédez aux différentes macros dans cette thématique

4/ Si des membres de l'équipe ne sont jamais concernés par certaines thématiques, vous pouvez restreindre l'affichage au groupe concerné pour ne pas surcharger la liste de macros inutilement

The screenshot displays the Zendesk macro configuration interface. On the left, a sidebar menu lists various workspace options, with 'Macros' highlighted under 'Espaces de travail'. The main panel shows the configuration for a specific macro. The title is 'Infos générale::Pic d'activité - intro réponse client'. Below the title, there's a search bar and a description field. The 'Disponible pour' (Available for) dropdown is currently set to 'Tous les agents' (All agents). The 'Actions' section includes a dropdown for 'Commentaire/description' and a rich text area for 'Contenu riche' (Rich content) which contains a sample response in French.

Actions

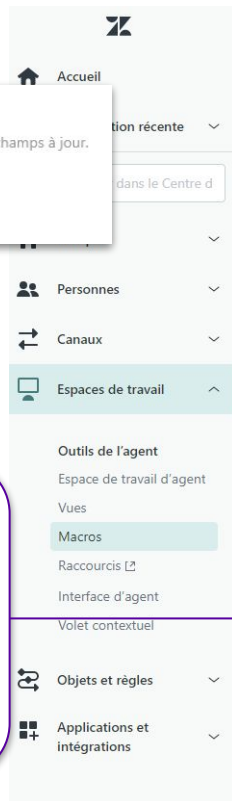
Ajoutez des actions pour insérer un commentaire dans un ticket ou mettre ses valeurs de champs à jour.

Ajouter une action

5/ En cliquant ici, vous pourrez insérer le texte que vous avez rédigé (champ à utiliser :

Commentaire/description) puis déclencher des automatismes

Les automatismes fonctionnent en sélectionnant les champs que l'on veut **compléter automatiquement dès que cette macro est utilisée**. On définit une règle pour chaque macro. Ici il a été défini que, si vous utilisez cette macro, c'est que le motif de la demande de l'adhérent concerne le **traitement de ses demandes**. En conséquence, ce motif de contact est sélectionné par défaut. L'utilisation de la macro vous fait gagner beaucoup de temps.

Macros
(4/5)

Commentaire/description

Contenu riche

Bonjour,

Tout d'abord, je tiens à vous remercier pour votre patience. Notre activité est inhabituellement

Concernant votre demande,

T
Voir les balis

☐ Inclure
Certains
nous ut

Statut

En attente

La demande concerne...

Support-Traitement de mes d

Ajouter une action

6/ Copiez/collez ou rédigez le texte de votre macro ici

7/ Si vous sélectionnez un statut (facultatif) il sera **défini par défaut** dans le ticket lorsque la macro sera utilisée par l'utilisateur (il pourra le modifier avant envoi)

8/ Si vous sélectionnez un motif de contact correspondant au sujet abordé dans la macro (facultatif) il sera défini par défaut dans le ticket lorsque la macro sera utilisée par l'utilisateur (il pourra le modifier avant envoi)

Annuler

Enregistrer

Les macros

Elles peuvent être des réponses complètes comme des expressions ou seulement des morceaux de phrase fréquemment utilisés (particulièrement pratiques en chat)

Pour une utilisation optimale, **en amont de la création de toutes vos macros**, répertoriez les thématiques de vos macros dans un excel et utilisez des termes qui parlent au plus de personnes possible (elles doivent être intuitives)

The screenshot shows the Zendesk interface for a ticket assigned to Mohamed RIAD. The ticket title is "testMohamed RIADMMSPORT94 Bd Voltaire92600 ...". The ticket is categorized as "MMSport" and "Mohamed RIAD". The ticket is marked as "NOUVEAU" (New) and "Ticket #30". The ticket is assigned to Mohamed RIAD. The ticket is marked as "En retard" (Delayed). The ticket is marked as "Réponse publique" (Public response). The ticket is marked as "À Mohamed RIAD". The ticket is marked as "Envoyer comme Nouveau" (Send as New). A callout box points to the "Réponse publique" dropdown menu with the text: "Cliquez ici pour accéder aux macros et les insérer dans votre réponse".

On vous offre **un lexique utile**



Lexique

[+ d'infos sur Zendesk](#)

Demandeur : personne qui a envoyé une demande (majoritairement les adhérents)

Organisation : entreprise dans laquelle travaille le demandeur

Utilisateur : un demandeur externe (= utilisateur final) ou un collaborateur de l'équipe MMSport qui a un accès individuel à Zendesk

Ticket : Section récapitulative de la demande du demandeur

Commentaire : Messages du ticket, qu'ils soient écrits par le demandeur (l'adhérent) ou un membre de l'équipe MMSport et qu'il soit publique ou privé (=note interne)

Macro : Modèle de réponse à sélectionner par l'utilisateur interne dans le ticket (saved reply)

Vue : Modèle d'affichage des tickets dans zendesk (personnalisable)

Note interne : Commentaire interne visible uniquement des utilisateurs de MMSport

Fusionner : Intégrer un ticket dans un autre ticket. Le ticket qui est intégré à un autre ticket non résolu encore passe en statut 'CLOS' immédiatement. Pour l'autre ticket, le statut n'est pas modifié par la fusion.

Statut de ticket : Etat actuel du ticket

- **Nouveau** : nouveau ticket qui n'a pas encore été prise en charge (automatique)
- **Ouvert** : ticket qui a subi une modification et reste dans l'attente d'un traitement
- **En attente** : en attente du retour du demandeur (si nécessaire)
- **Résolu** : ticket qui ne nécessite plus de traitement ni de retour du client
- **Clos** : ticket fermé définitivement (automatique)



Donnez une définition simple d'un ticket
En combien de temps un ticket est-il clos ?
Qui est chargé de résoudre les tickets du Groupe 1 ?
Quelle valeur doit transparaître prioritairement dans vos communications ?
Qu'est-ce qu'une macro ?
Quand dois-tu faire appel à Fabrice ou Mourad ?
Quelles sont les 4 étapes de traitement d'un nouveau ticket ?
VRAI/FAUX : Je ne peux pas transformer une note interne en réponse publique
VRAI/FAUX : Un ticket peut être rouvert par le demandeur 48h00 après sa fermeture.
VRAI/FAUX : Il existe 4 statuts de ticket
VRAI/FAUX : Je peux attribuer un ticket du groupe 2 à n'importe quel collègue
VRAI/FAUX : Si je ne signe pas mon message, le demandeur ne saura pas qui lui répond