

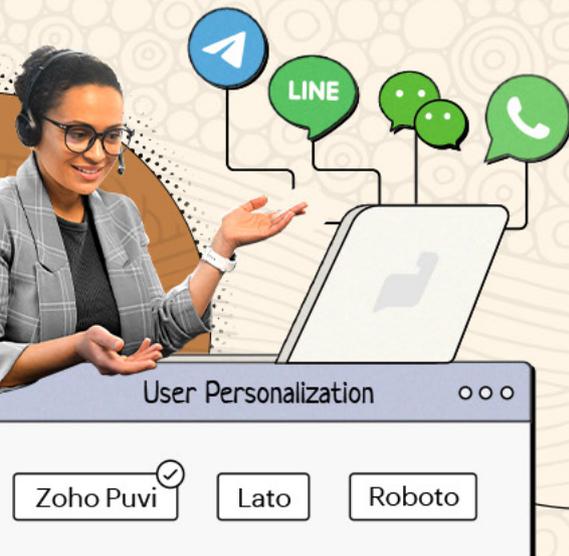


# Comment Zoho Desk peut-il aider votre entreprise ?

Version 2023



Instant Messaging



Guided Conversations



# Table des matières

<b>Introduction</b>	<b>1</b>
<b>S'adapter au milieu de votre client</b>	<b>2</b>
L'expérience omnicanale : définition	3
Pourquoi étendre vos offres omnicanales ?	5
La messagerie instantanée est la réponse à vos besoins omnicanaux	7
<b>Aider vos clients à résoudre eux-mêmes leurs problèmes</b>	<b>12</b>
Le libre-service dans le monde numérique	13
Les conversations guidées	15
Comment fonctionne la plateforme de conversations guidées	16
<b>Améliorer l'expérience des employés</b>	<b>22</b>
Nouvelle interface utilisateur	23
Préférences utilisateur	25
Accessibilité numérique	26
<b>Offrir une expérience sécurisée</b>	<b>28</b>
<b>Conclusion</b>	<b>29</b>

# Introduction

Une concurrence sans cesse croissante, des conditions économiques en constante évolution, la numérisation et divers autres défis constituent des challenges pour une entreprise. Toutefois vous pouvez compter sur des clients fidèles et enthousiastes pour les surmonter ; pour cela, veillez à choisir un fournisseur de service client qui soit capable d'évoluer en même temps que vos besoins.

Depuis 26 ans, Zoho allie sécurité, fiabilité et évolutivité.

Zoho Desk, une solution logicielle de service client conviviale, aide de nombreuses entreprises à communiquer en toute transparence avec leurs clients. Pour renforcer vos relations avec vos employés et clients, nous apportons constamment des améliorations à Zoho Desk.

Ces ajouts vous aideront à renforcer les relations entre les clients et votre entreprise, à simplifier la vie de vos agents et à promouvoir l'inclusion. En bref, ils vous permettront de rendre le service client rapide, simple et convivial.



# S'adapter au milieu de votre client

Il est devenu essentiel d'anticiper les besoins des clients, avant même qu'ils n'interagissent avec votre entreprise. En présentant de manière proactive des produits qui répondent aux besoins d'un client, les entreprises assurent une interaction personnalisée dès le début du parcours client. Quand un prospect devient client, il attend la même assistance personnalisée sur tous les canaux. Il recherche une expérience omnicanale.

# L'expérience omnicanale : définition

En termes simples, une expérience omnicanale est une expérience intégrée pour vos clients, qui allie commodité et sentiment de valorisation. Par exemple, imaginez que vous êtes parti en plein milieu d'une conversation par tchat avec une entreprise. La prochaine fois que vous contacterez cette entreprise, même si c'est par téléphone cette fois-ci, l'entreprise reprendra la conversation là où vous l'avez laissée, sans que vous ayez à répéter les mêmes questions.

Ainsi l'assistance omnicanale assure aux clients une expérience unique, simple et cohérente sur l'ensemble des canaux.

Cela ressemble-t-il à une expérience multicanale ? Bien que l'assistance multicanale permette aux clients de communiquer sur diverses plateformes, les échanges se déroulent de manière isolée. Avec l'assistance omnicanale, les interactions entre les canaux sont unifiées sur une seule et même plateforme, où les agents de service ont accès à un contexte essentiel pour répondre aux besoins des clients.

## Attentes des clients pour une expérience omnicanale :

- [72 % des clients s'attendent à ce que les entreprises connaissent leur parcours d'achat, quelle que soit la plateforme utilisée.](#)
- [69 % s'attendent à ce que le service soit homogène sur l'ensemble des canaux.](#)
- [38 % s'attendent à ce que les agents connaissent leurs détails avant qu'ils les contactent.](#)

## Avantages pour l'entreprise et l'expérience omnicanale

- [Fidélisation des clients multipliée par 4.](#)
- [Augmentation de 47 % du score NPS.](#)
- [Augmentation de 8 % du score CSAT.](#)

Si vous utilisez déjà Zoho Desk, vous devez vous familiariser avec les différents canaux pris en charge par Desk (e-mails, formulaires Web, assistance par téléphone, tchat en direct et réseaux sociaux) pour le service client. À mesure que vos clients s'orientent vers des solutions technologiques, le logiciel de service client vous aide à conserver un aspect humain dans chaque conversation.

Desk vous donne plus de contexte en vous fournissant une plateforme qui unifie toutes vos interactions avec vos clients à partir de différents canaux.

# Pourquoi étendre vos offres omnicanales ?

De toute évidence, il y a une forte demande d'expérience omnicanale, mais les préférences de votre client pour ces canaux évoluent. Examinons le rapport de [McKinsey's sur l'expérience numérique](#), qui classe les clients en quatre profils selon leur comportement numérique.

**23%**

Un mode de vie

Les individus pour qui le monde numérique fait partie de leur quotidien.

**35%**

Un choix

Ceux qui ont délibérément choisi d'inclure le numérique dans leur mode de vie.

**25%**

Une nécessité

Ceux qui utilisent les expériences numériques seulement quand ils en ont besoin et non par préférence.

**17%**

Hors ligne

Loin du monde de l'expérience numérique.

Vos clients se tournent vers un monde numérique, que ce soit par choix ou par nécessité. En outre, les applications de messagerie sont devenues un élément essentiel de leur vie numérique pour répondre à leurs besoins quotidiens. Voici les données qui étayent ce constat :

Plateforme de messagerie	Nombre total d'utilisateurs	Pays
 WhatsApp	2 milliards	Inde, Brésil, Indonésie, États-Unis, Royaume-Uni
 WeChat	1 milliard	Chine
 Telegram	1 milliard	Asie centrale et Moyen-Orient
 Line	178 millions	Asie centrale et Moyen-Orient

Source: [Business of apps](#)

**La communication quotidienne ayant été simplifiée, les clients attendent la même chose du service support.** [Selon une étude menée par Forrester](#), les applications de messagerie se classent deuxième parmi les cinq principaux canaux utilisés pour le service client.

L'assistance par téléphone est encore populaire en raison de son service instantané, mais les clients d'aujourd'hui préfèrent discuter par tchat plutôt que par téléphone. Cela peut être dû au fait que les appels téléphoniques impliquent de longs temps d'attente et les empêchent de réaliser plusieurs tâches à la fois, contrairement aux applications de messagerie.

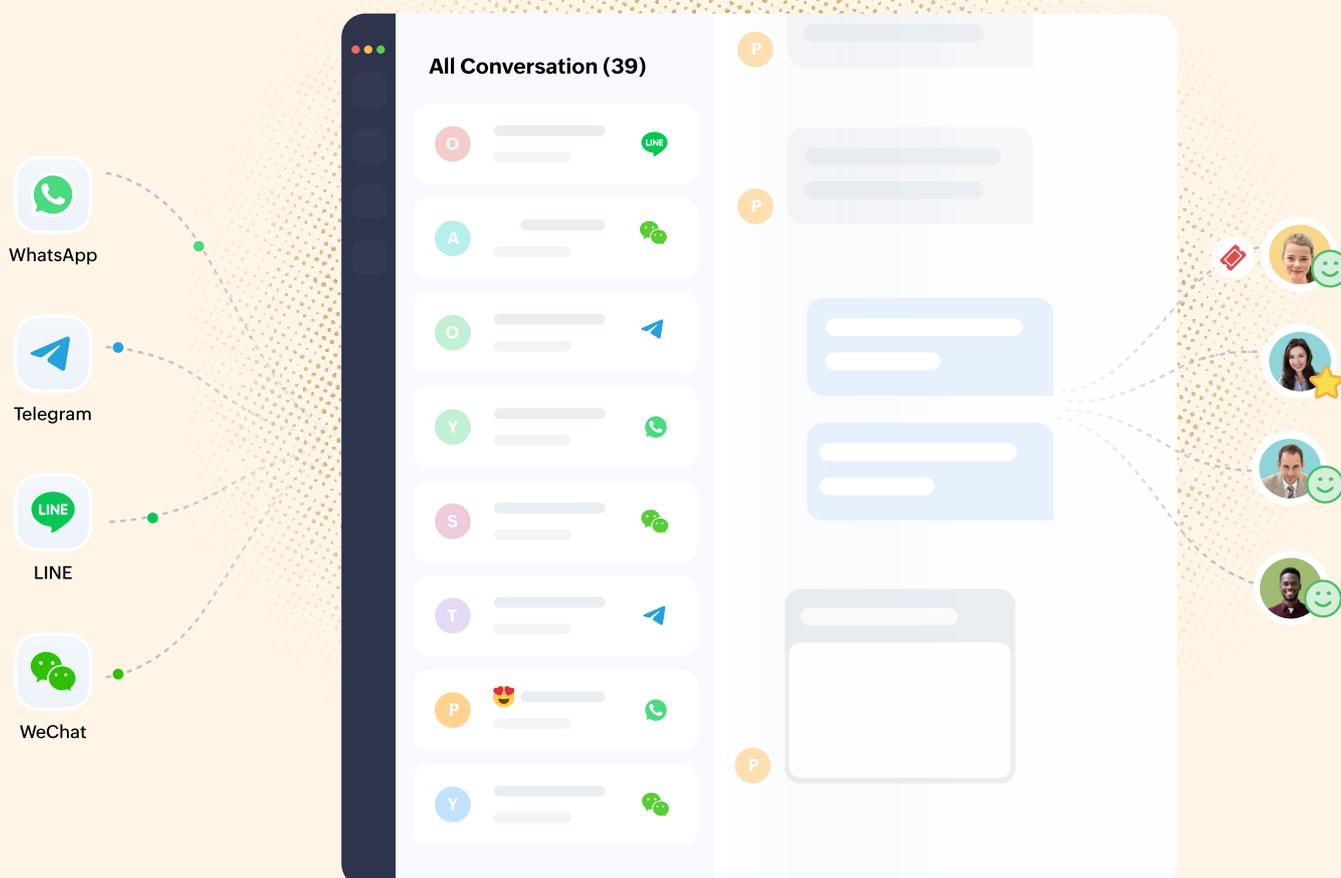
Bien que les e-mails soient un moyen de communication efficace pour permettre aux clients d'envoyer des messages à leur convenance, les réponses ne sont pas instantanées et il peut être difficile de garder une trace des contacts.

Le tchat en direct permet d'éviter les longs temps d'attente et assure une communication en temps réel entre les clients et les agents. Toutefois, il est tributaire d'horaires précis, et vous ne pouvez pas reprendre une conversation là où vous l'avez laissée.

# La messagerie instantanée est la réponse à vos besoins omnicanaux croissants

Par « étendre vos offres omnicanales », nous ne parlons pas seulement d'ajouter un nouveau canal de communication, mais également de fournir une expérience intégrée, personnalisée et humanisée sur tous les canaux que vos clients utilisent. Après tout, la commodité du client est la principale priorité.

La messagerie instantanée via Zoho Desk vous aide à privilégier la commodité du client et la satisfaction des agents. Cette plateforme vous évite d'avoir à gérer les communications avec les clients sur différentes applications de messagerie. Unifiez en toute transparence vos communications depuis les applications de messagerie populaires suivantes :



## Le fonctionnement :

Les clients peuvent utiliser n'importe lequel des quatre points de contact (QR code, bouton de messagerie, lien et recherche d'entreprises) intégrés à votre site web pour vous contacter depuis leurs applications de messagerie préférées. Maintenant que vos clients disposent d'une autre passerelle pour vous contacter, vos agents doivent être bien équipés pour gérer le flux des tickets entrants.

## Les avantages

### Opérations fluides :

[Selon Forrester, 50 % des responsables de l'assistance](#) indiquent que leurs agents consacrent la majorité de leur temps à passer d'une application à l'autre.

Avec un module de messagerie distinct, appelé module de messagerie instantanée, vos agents peuvent utiliser différentes applications de messagerie depuis un seul et même endroit.

Toutes les questions sont transmises à un emplacement central et vous êtes informé dès leur arrivée. Dans les cas où le flux de tickets est particulièrement élevé, vous pouvez attribuer vos tickets à d'autres agents.

Ainsi, une réponse complète et rapide est apportée à chaque demande client. Les agents peuvent facilement s'adapter à l'interface utilisateur, car elle ressemble aux applications de messagerie qu'ils utilisent au quotidien.

De plus, grâce à la fonctionnalité de gestion des insultes qui vous permet de bloquer les interactions abusives avec les clients, vous créez un environnement de travail sûr pour vos agents.

---

### Un engagement amélioré :

La communication avec les clients ne se limite pas à un échange de mots.

C'est pourquoi l'éditeur de réponse de la messagerie instantanée vous aide à partager des articles, des images, des fichiers et des émoticônes pour rendre les conversations plus interactives et plus pertinentes.

## **Efficacité accrue :**

Les communications en temps réel doivent être rapides et informatives. Vos agents peuvent envoyer des [réponses prédéfinies ou automatiques](#) pour assurer une communication efficace et rapide.

---

## **Plus de contexte :**

Chaque détail concernant le client est essentiel. Les détails de la conversation, les informations de contact et même les fichiers partagés au cours d'une interaction, tous disponibles dans un seul et même cadre, peuvent aider vos agents à communiquer plus efficacement.

---

## **Service consciencieux :**

Avec les [workflows](#), chaque conversation ou requête peut être automatiquement attribuée à des agents en fonction de leurs compétences ou de leur charge de travail, tout comme les tickets d'assistance traditionnels. Plus important encore, chaque conversation est convertie en ticket, ce qui facilite l'enregistrement et la gestion de toutes les données de ticket au même endroit. Vous pouvez également affecter des agents à des services spécifiques et orienter les conversations vers un service.

---

## **Gestion simplifiée :**

[Le tableau de bord de messagerie instantanée](#) vous donne un aperçu du nombre de tickets reçus via différents canaux, du nombre de messages entrants et sortants échangés, des indicateurs de l'agent et d'autres KPI (indicateurs clés de performance).

Ces informations vous permettent de mieux identifier les canaux où il convient d'allouer plus d'agents et le type de questions qu'ils peuvent s'attendre à recevoir. L'analyse de votre stratégie de service peut vous aider à comprendre les domaines dans lesquels vous excellez et ceux qui doivent être améliorés.

# Comment simplifier l'intégration de la messagerie instantanée ?

## Intégration native à Zoho Desk

Avec la messagerie instantanée, vous ne dépendez pas d'intégrations tierces pour connecter des applications de messagerie à Zoho Desk. Nous proposons des intégrations natives à [WhatsApp](#), [Telegram](#), [LINE](#), et [WeChat](#). Cela apporte les avantages suivants :

**Facilité d'utilisation :** Grâce aux intégrations natives, les informations circulent facilement entre les plateformes de messagerie et votre logiciel de service client. Toutes les données sont stockées au même endroit. Il est possible d'y accéder et de les utiliser pour fournir des services personnalisés aux clients.

---

**Confidentialité :** Tout changement apporté aux réglementations en matière de confidentialité sera immédiatement pris en compte par votre fournisseur. Lorsque plusieurs parties interviennent dans vos opérations, un retard est généralement observé dans la mise en œuvre des lois et politiques en matière de confidentialité. Maintenant, cela peut être évité.

---

**Mises à jour :** De même, toutes les mises à jour d'API nécessitent généralement l'intervention d'un fournisseur tiers. Toutefois, avec l'intégration native, les mises à jour d'API sont traitées par votre fournisseur de logiciels. Cela élimine tout retard dans le traitement des informations.

---

**Prix :** La dépendance à des intégrations tierces est synonyme de frais supplémentaires. Grâce à l'intégration native, vous pouvez réduire les coûts inutiles et vous concentrer uniquement sur le service client.

# Gérer les paiements dans Zoho Desk

Avec Zoho Desk, l'intégration d'applications de messagerie est gratuite. Mais comme nous le savons, les applications de messagerie établissent leurs prix en fonction de différents aspects. D'un point de vue professionnel, centraliser les activités de service client, y compris les paiements, peut vous aider à vous organiser.

Si vous souhaitez procéder à la mise en œuvre de notre solution, voici un [lien](#) qui inclut des articles et des vidéos pour faciliter cette procédure.

Voyons ce que nous proposons dans le domaine du libre-service.

# Aider vos clients à résoudre eux-mêmes leurs problèmes



Le monde hors ligne regorge de situations d'improvisation en matière de libre-service. Les situations quotidiennes changent notre façon de travailler et ce que nos clients attendent de nous.

Prenons l'exemple des caisses en libre-service. Les détaillants ont remarqué une augmentation de la fréquentation des magasins après la pandémie. Il fallait donc davantage d'employés en magasin, mais il était difficile de trouver des personnes disponibles. À cela est venu s'ajouter un changement dans le comportement et les habitudes d'achat des clients.

Ils recherchaient plus d'options en libre-service, car ils redoutaient les longues files d'attente. Les détaillants ont trouvé une solution avec les caisses en libre-service. Cela a résolu les difficultés de recrutement et a augmenté la satisfaction des clients.

# Comment le libre-service fonctionne-t-il dans le monde numérique ?

[81 % des clients souhaitent que les entreprises incluent davantage d'options en libre-service](#), tandis que seulement 11 % des entreprises en font une priorité. Dans ces circonstances, seulement 15 % des clients sont satisfaits du libre-service. Essayons de comprendre les réticences des entreprises à l'égard du libre-service, ainsi que les faibles niveaux de satisfaction des clients.

## **Libre-service non surveillé :**

Les entreprises s'attendent à ce que le libre-service réduise la charge de travail des agents et ne nécessite aucune intervention. Or, en cas de libre-service non surveillé, des réponses obsolètes et non pertinentes risquent de ne pas satisfaire les clients, ce qui peut alors augmenter la charge de travail des agents. Au final, cela risque d'induire plus de coûts que prévu.

---

## **Manque de contrôle pour les clients :**

Une autre raison de la déception des clients est un manque de contrôle en libre-service. Souvent, les clients ne peuvent pas choisir la direction de leurs interactions avec une entreprise et il leur est difficile de passer d'une option de libre-service à une autre, ce qui détériore la qualité de leur expérience.

---

## **Répétition :**

Il s'agit d'autre facteur qui nuit à la satisfaction des clients. Lorsque les clients doivent répondre à des questions sur des informations que l'entreprise devrait déjà connaître, ils se détournent de cette dernière avec une satisfaction fortement diminuée.

Ce sont des défis spécifiques au libre-service. Il n'existe pas de solution unique pour y remédier, et ce n'est d'ailleurs pas le souhait de vos clients. Ils veulent au contraire plus d'options pour accroître leur autonomie.

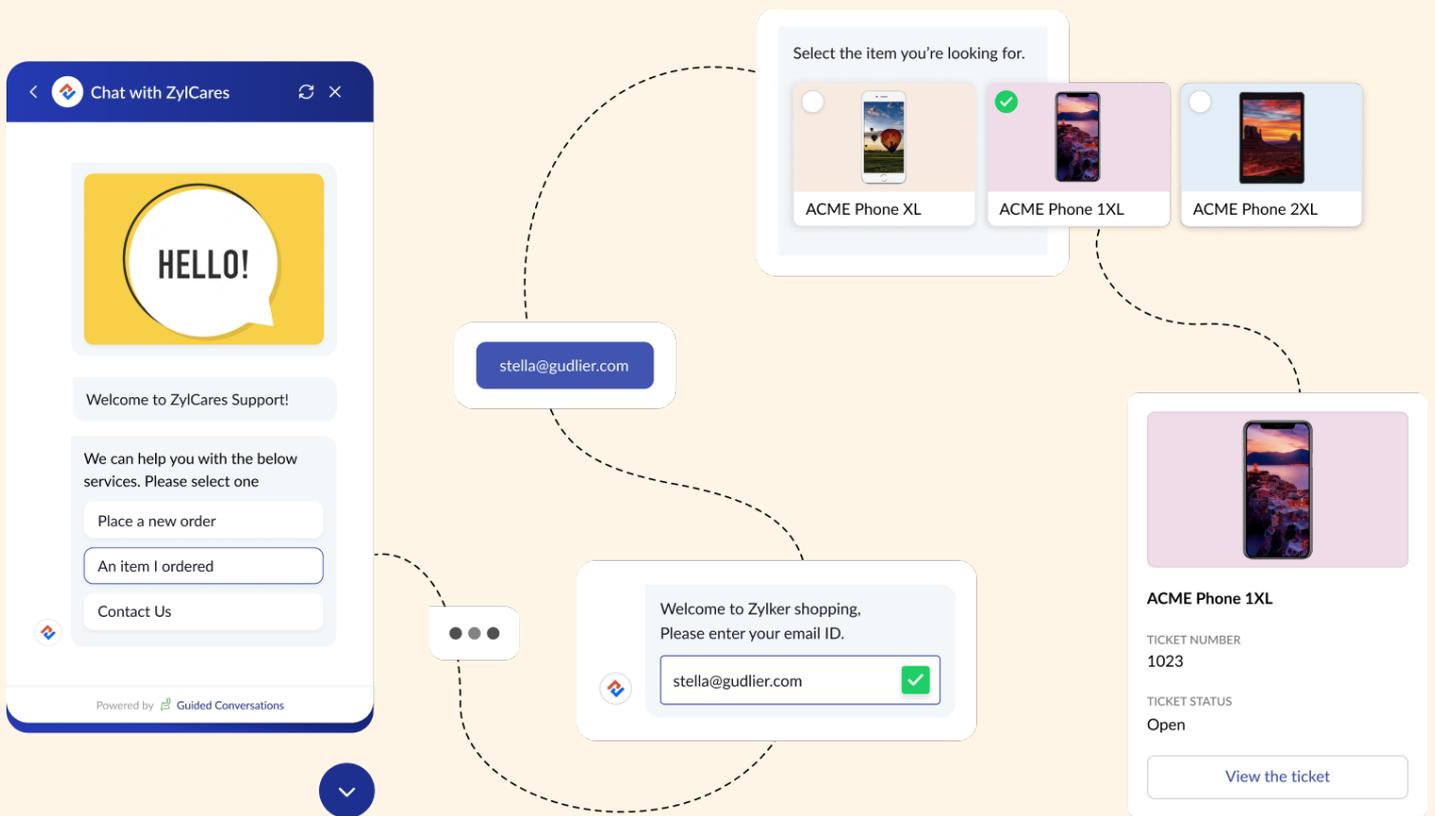
Zoho Desk vous aide à fournir le type d'options de libre-service que vos clients attendent. Si un peu de lecture ne leur fait pas peur pour résoudre le problème, nous fournissons une base de connaissances, véritable mine d'informations. Gérez en toute simplicité les articles, faites-les examiner, convertissez les résolutions de ticket en articles ou recevez des rappels pour les mettre à jour en quelques clics. Si vos clients ne souhaitent pas faire de recherches, ils peuvent poser des questions à Zia (notre assistant IA) et obtenir toutes les informations dont ils ont besoin en un rien de temps. Grâce à Community, vous pouvez fournir à vos clients une plateforme pour interagir avec d'autres clients, faire part de leurs préoccupations ou idées, et discuter librement.

Alors que les informations régissent le monde du libre-service, les clients deviennent de plus en plus exigeants. Ils veulent se sentir autonomes. Grâce à la nouvelle fonctionnalité de Zoho Desk, Conversations Guidées, vos clients disposent des outils nécessaires pour orienter leurs conversations dans la direction de leur choix.

Qu'il s'agisse de réduire les temps d'attente ou de donner plus de contrôle aux clients, CG est là pour accroître les niveaux de satisfaction de vos clients.

# Les conversations guidées

Les conversations guidées (CG) sont une plateforme proactive en libre-service et à faible code qui fournit à vos clients des informations pertinentes, et bien plus encore. Avec CG, vos clients peuvent mettre en œuvre des solutions sans dépendre des agents. En réduisant la charge de travail de vos agents, vous leur permettez de fournir un service plus rapide et plus pertinent pendant leurs interactions avec les clients.



# Comment fonctionne la plateforme de conversations guidées ?

## Effectuer des actions rapides :

Les conversations guidées ne se limitent pas aux fonctionnalités front-end. Elles s'étendent également aux opérations back-end.

Dans une entreprise, tous les services ne sont pas en contact avec les clients. Mais les clients peuvent avoir des questions concernant n'importe quel service de l'entreprise.

CG vous aide à récupérer les données de divers services sans l'aide de vos agents. Par exemple les agents peuvent fournir un service rapide en récupérant les données pour les clients, en quelques clics, accélérant ainsi toutes les actions. Grâce à la fonctionnalité de webhooks disponible dans CG, les informations peuvent être récupérées via des bases de données connectées grâce auxquelles les clients peuvent obtenir des informations et effectuer des activités de base (paiements et commandes, par exemple), ainsi que d'autres tâches.

Un service et des actions rapides favorisent la satisfaction des clients. Pour vous aider à comprendre le potentiel de CG, voici quelques [cas d'utilisation](#) dans chaque secteur d'activité. Et ce n'est pas tout : vous pouvez personnaliser CG pour répondre aux besoins de votre secteur.

# Cas d'utilisation de CG par secteur d'activité

## Services financiers

- Demander des relevés bancaires
- Prendre des mesures d'urgence (désactiver des cartes, par exemple)
- Effectuer des paiements
- Demander des renseignements sur les forfaits les plus récents ou les distributeurs automatiques les plus proches
- Déposer des demandes de prêts
- Régler les réclamations
- Accéder à un calculateur d'investissement/de stratégies
- Afficher les dernières avancées en matière de gestion de patrimoine et d'actifs
- Mettre à jour les informations

## Éducation

- Extraire les dossiers des étudiants
- Envoyer les devoirs
- Vérifier les devoirs
- Payer les frais de scolarité
- Poser des questions concernant les cours
- S'inscrire aux cours de démonstration
- Renouveler les adhésions aux cours en ligne

## Commerce en ligne

- Effectuer des achats
- Modifier des mots de passe
- Demander des renseignements relatifs aux bons de réduction
- Afficher des catalogues de produits
- Suivre les commandes
- Poser des questions relatives aux réductions
- Renvoyer des produits
- Demander un échange de produit
- Annuler des commandes
- Trouver des magasins hors ligne près de chez vous
- Mettre à jour les commandes
- Modifier l'adresse de livraison

## Industrie

- Vérifier l'état des fournitures et du stock
- Suivre les commandes
- Passer des commandes
- Demander des modifications

## Restauration

- Réserver des tables
- Vérifier les menus
- Commander des plats
- Effectuer des paiements
- Émettre des remboursements
- Partager des commentaires
- Annuler des commandes
- Rechercher les restaurants à proximité

## Tourisme

- Vérifier les forfaits de voyage
- Réserver des voyages
- Réserver des hôtels
- Poser des questions relatives à la destination
- Accéder à un guide en temps réel
- Émettre des remboursements et des annulations
- Partager des commentaires

## Énergie et gaz

- Mettre à jour l'adresse pour les services
- Payer les factures mensuelles
- Communiquer les relevés des compteurs
- Demander des factures
- Modifier les forfaits
- Mettre à jour les forfaits

## La configuration est simple :

La configuration back-end de la plupart des plateformes en libre-service peut être difficile à gérer pour tout individu non expert en la matière. Mais avec CG, vous pouvez utiliser un générateur d'interface sans code pour créer des flux en glisser-déposer. [Les blocs, les chemins et les variables sont les composants de CG](#) utilisés pour créer des flux et rendre les conversations plus humaines.

Grâce aux blocs, vous pouvez choisir votre forme de contenu pour communiquer avec vos clients. Rendez les conversations plus attrayantes en incluant des images, des émoticônes, des vidéos ou du texte.

Toutes les conversations ne suivent pas la même direction que les flux que vous avez définis. Les chemins vous aident à répondre au caractère unique de vos interactions avec les clients. Vous pouvez copier des chemins à partir de flux précédents ou même supprimer les flux inutiles, recentrant ainsi les flux sur les clients.

Une touche de personnalisation, même pendant les interactions avec un robot, contribue à améliorer l'expérience des clients. Les variables rendent cela possible.

En effet, les interactions avec un robot peuvent finir par agacer les clients s'ils doivent répéter des informations au cours de la même conversation. Grâce aux variables, vous pouvez recueillir des informations essentielles sur le client tout au long du flux et éviter ainsi toute redondance.

### **Une communication flexible :**

Le service humanisé consiste à comprendre les comportements de vos clients et à fournir des solutions qui répondent à leurs besoins. Parfois, même de nombreux flux ne résoudreont pas les problèmes de votre client. Dans ce cas, nous donnons à vos clients la possibilité de passer au tchat en direct. Ils peuvent également accéder à une base de connaissances directement sur la même page.

---

### **Cohérence en matière de service :**

La nécessité d'harmoniser le service entre les différents canaux s'applique également au libre-service. Lorsque vous pouvez créer des flux et savoir quelles données sont transmises aux clients, vous contrôlez davantage les informations. Cela vous aide à fournir un service plus précis et plus cohérent.

---

### **Plus de commodité :**

Toutes les interactions avec les clients ne se déroulent pas sur le même canal. Vos clients peuvent démarrer une conversation sur le Web, puis la poursuivre au téléphone selon la situation. CG leur permet de changer de plateforme et de poursuivre la conversation en se connectant simplement au centre d'assistance via le terminal utilisé.

---

### **Expérience sécurisée :**

La confidentialité des données est d'une importance capitale lors du traitement des informations sensibles sur les clients. Grâce à [l'authentification JWT dans Zoho Desk](#), vos clients peuvent accéder en toute sécurité aux informations en se connectant au centre d'assistance de l'entreprise. Ils bénéficient ainsi du libre-service en toute sécurité.

# Intégrer le libre-service dans l'univers omnicanal

Les clients ne souhaitent-ils pas résoudre eux-mêmes leurs problèmes dans l'univers omnicanal ?

Sans aucun doute ! CG aide les clients à tirer le meilleur parti du libre-service et de l'univers omnicanal. Ils peuvent être autonomes, même en utilisant WhatsApp, WeChat, Line et Telegram.

Supposons qu'un client souhaite mettre à jour son adresse de livraison. Il visite votre site web, clique sur le lien WhatsApp et commence à échanger. En quelques clics, il peut mettre à jour son adresse depuis le canal de son choix.

# Améliorer l'expérience des employés



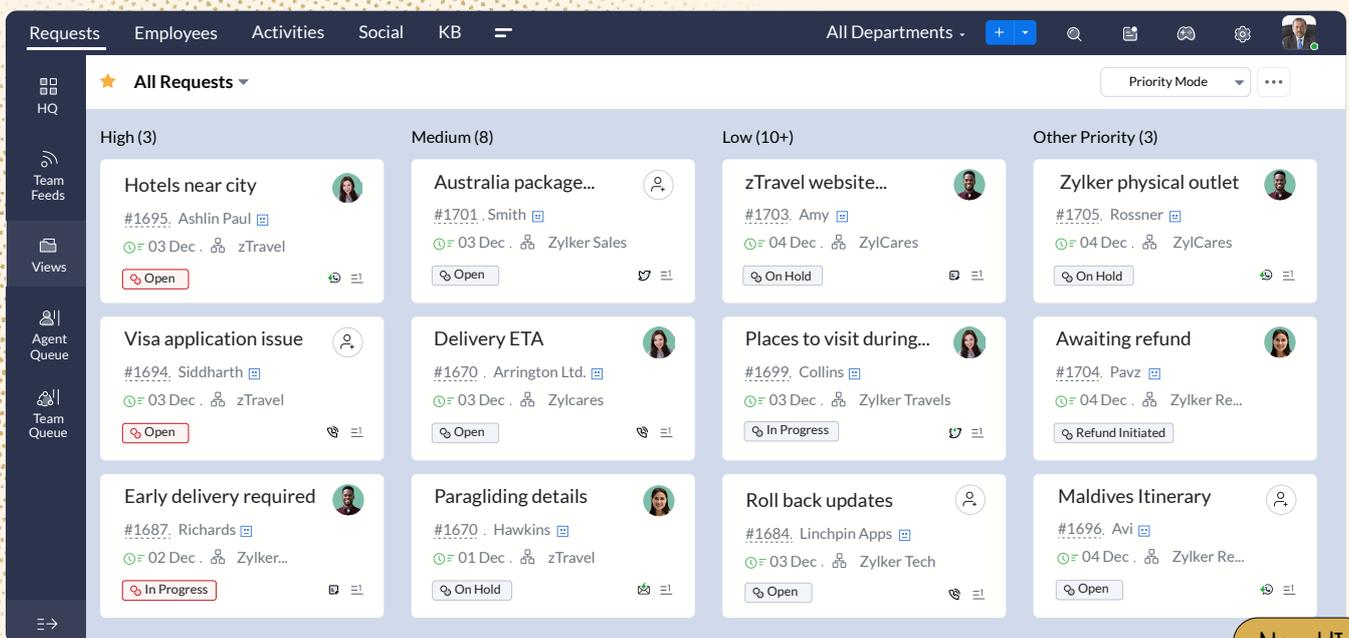
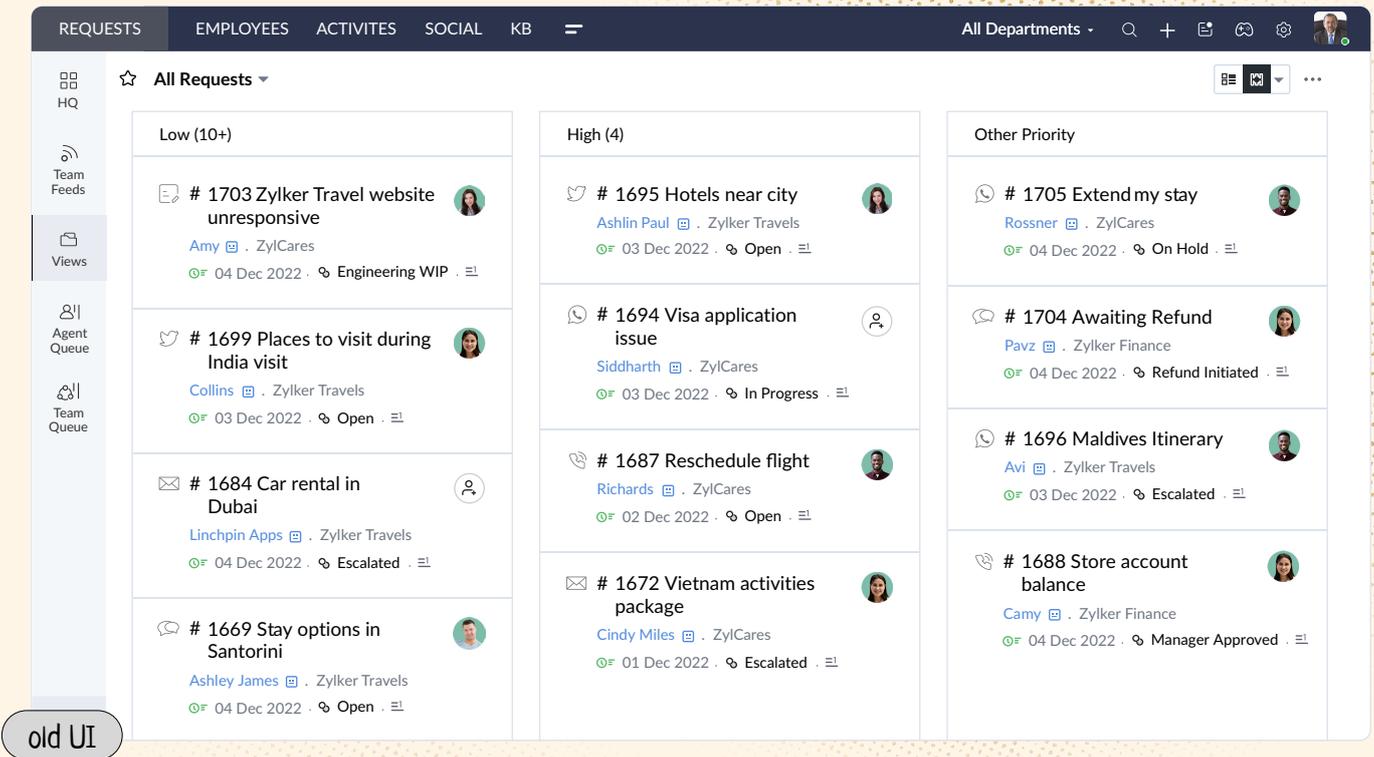
Conserver les meilleurs talents n'est pas facile dans un marché concurrentiel. En plus de l'expérience physique sur le lieu de travail, l'expérience numérique des employés est devenue d'une importance cruciale. Les employés souhaitent bénéficier d'une technologie qui favorise la collaboration et stimule la productivité. Bien sûr, il existe plusieurs points de contact technologiques dans le parcours des employés avec une entreprise. Mais lorsque leur rôle quotidien exige une interaction avec une solution logicielle spécifique pendant de longues heures, il est essentiel que cette solution soit interactive et capable de répondre à leurs besoins et préférences. Pour assurer la satisfaction des employés, la nouvelle version de Zoho Desk est conçue pour être plus conviviale et accessible à tous.

# Nouvelle interface utilisateur

Vos employés utilisent des logiciels tous les jours pour résoudre les problèmes des clients et optimiser leur niveau de satisfaction. Une interface épurée et conviviale améliore la facilité d'utilisation, et donc la qualité du service fourni. En gardant à l'esprit les besoins de nos utilisateurs, nous avons apporté des modifications à l'interface utilisateur de Zoho Desk.

La nouvelle version de Zoho Desk est plus interactive, car vos agents peuvent modifier le statut des tickets, les marquer comme lus ou non lus, copier les détails des tickets et plus encore dans la vue File d'attente, le tout sans l'ouvrir. La vue détaillée des contacts facilite une communication efficace grâce aux codes-couleur utilisés pour différencier les commentaires privés et publics. La nouvelle interface utilisateur aide également vos agents et responsables à prendre des décisions pertinentes grâce à une vue détaillée des contacts et au dernier tableau de bord de la direction.

# La nouvelle interface utilisateur est épurée, réactive et facile à utiliser.

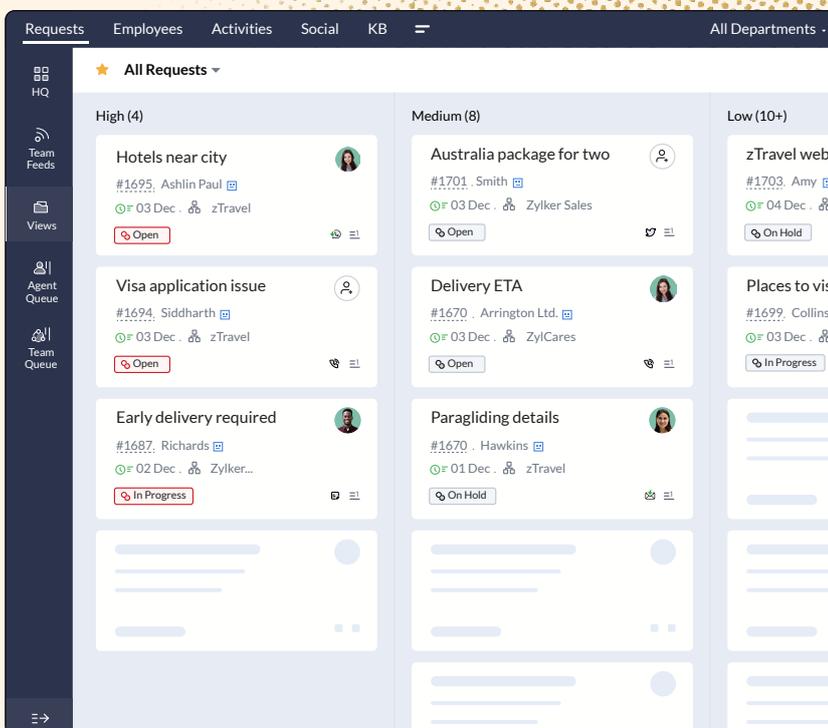


# Préférences utilisateur

Nous aimons tous faire les choses à notre façon. Que faites-vous lorsque vous achetez un nouveau téléphone ?

Vous en modifiez l'aspect et l'apparence selon vos goûts. Vous êtes à l'aise avec votre téléphone une fois que vous l'avez personnalisé. Il en est de même avec votre logiciel.

Vos agents peuvent modifier l'aspect de Zoho Desk en fonction de leurs préférences. Ils peuvent modifier la mise en page de l'affichage, définir des thèmes, choisir le type et la taille de la police, changer la police de l'éditeur et même passer en mode nuit.



### Appearance

Choose the mode in which you want to view your helpdesk.

Light Mode  Night Mode  Auto

Make left panel light

---

### Theme

Select the theme to be applied to your helpdesk.

Red  Green  Blue  Yellow  Orange

---

### Display Layout

Choose a layout that is optimal for your screen resolution.

---

### Display Font Type

---

### Display Font Size

---

### Default Editor Font

Select the default font type and size for your email description and reply editors. >

---

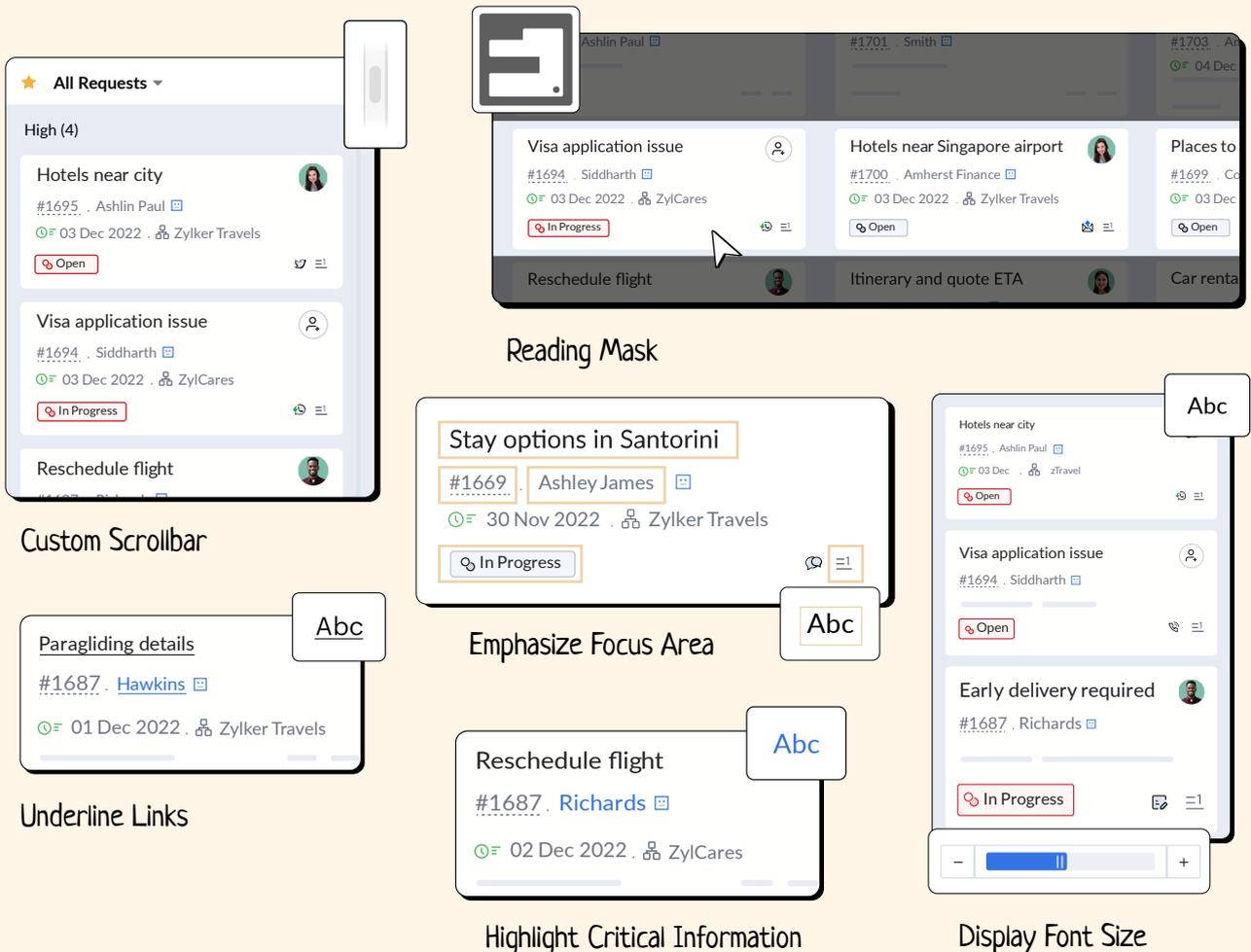
### Personalize Reply Button

Select the reply actions you want the button to display by default. >

# Accessibilité numérique

L'accessibilité numérique favorise l'inclusion et permet aux utilisateurs, quelles que soient leurs capacités, la même facilité d'utilisation des logiciels, des applications Web et des applications mobiles. Dans un environnement de travail où la numérisation est omniprésente, nous devons veiller à fournir la même commodité et la même facilité à tous ceux qui utilisent la technologie fournie.

Pour que les utilisateurs puissent effectuer des tâches rapidement et efficacement, ils doivent interagir facilement avec leurs outils logiciels.



Zoho Desk inclut des contrôles d'accessibilité pour permettre aux agents, quelles que soient leurs capacités, d'avoir une expérience fluide.

## Examinons les nouveaux ajouts :

- 1 Tout trouble cognitif désigne l'incapacité à comprendre et à visualiser les informations, ainsi que d'autres difficultés de traitement des informations. Les personnes en souffrant, comme la dyslexie, peuvent utiliser une mise en page qui leur permet d'ajuster l'apparence de l'écran. En surlignant les informations essentielles (ID du ticket, couleur du ticket, détails de contact, liens soulignés, par exemple), ils peuvent plus facilement lire et comprendre les informations dont ils disposent.
- 2 Parfois, la difficulté à se concentrer peut nuire à l'efficacité d'un individu. Pour éviter ce problème, vos agents peuvent activer la fonction "Accentuer les zones prioritaires", qui entoure les informations d'une bordure. Pour lire les informations sans être distraits, vos agents peuvent utiliser des masques de lecture afin de se concentrer sur le texte qui les intéresse tout en masquant le reste.
- 3 Souvent, la présence de contenu animé (clignotements, mouvements rapides) peut être dérangement.  
Grâce au contrôle des animations, vos agents peuvent contrôler les transitions et les animations au sein de Zoho Desk.
- 4 Les troubles de la vue sont une préoccupation croissante. Il peut s'agir d'une vision faible, de daltonisme ou de cécité. Avec l'option Taille de police de l'affichage, vos agents peuvent ajuster les polices selon leurs besoins. Les niveaux de zoom peuvent être ajustés pour faciliter la lecture. La différenciation du spectre de couleurs rend difficile l'accès aux logiciels pour les personnes souffrant de daltonisme, mais avec Zoho Desk, les agents peuvent régler la luminosité de l'écran et modifier les thèmes pour assurer une meilleure visibilité.

# Fournir des expériences sécurisées

Aucune personnalisation ne sera suffisante si les données du client ne sont pas en sécurité. Et pour cela il faut écouter les demandes du client. Nous comprenons que vous pouvez établir des relations plus fortes lorsque les fondations sont suffisamment solides. Grâce aux fonctions de contrôle de confidentialité de Zoho Desk, vos clients sont sereins et gardent le contrôle de leurs données.

## **Demandes des personnes concernées :**

Conformément au RGPD, les demandes des personnes concernées donnent aux utilisateurs le droit de contrôler leurs données. Grâce aux contrôles de confidentialité de Zoho Desk, vous pouvez facilement gérer ces demandes tout en préservant l'intégrité des données.

---

## **Accusés de lecture :**

Les clients ont également un contrôle total sur les accusés de lecture. Cela permet à vos agents de savoir si les clients ont lu leurs e-mails. Ces informations vous aident à déterminer s'il convient de relancer les clients et de prendre d'autres mesures.

---

## **Sauvegarde des données :**

Renforcez le contrôle des données de votre support technique. Avec Zoho Desk, vous pouvez sauvegarder des données périodiquement et programmer des [sauvegardes](#) selon le planning votre choix.

# Conclusion

Le changement est inévitable. Le comportement de vos clients évolue, vos opérations aussi pour répondre à leurs besoins. Et nous changeons pour satisfaire vos besoins croissants. Zoho Desk vous fournit les outils dont vous avez besoin pour vous adapter et vous démarquer de la concurrence. Nous sommes là pour vous aider à vous rapprocher de vos clients en élargissant vos offres omnicanales, en renforçant vos capacités de libre-service et en créant de meilleures expériences. Restez connecté à Desk pour vous tenir informé de tout autre changement qui contribuera à la croissance de votre entreprise !

## Contactez-nous



[zoho.france@eu.zohocorp.com](mailto:zoho.france@eu.zohocorp.com) | [www.zoho.com/fr/desk](http://www.zoho.com/fr/desk)

+33 805542462