

TDI structure son service client avec Zendesk

TDI édite une solution logicielle dédiée à la gestion des colis multi-transporteurs pour une grande variété de secteurs. Sa position stratégique dans la supply chain nécessite une fiabilité sans faille de son service support. Face à une croissance soutenue et à un volume de tickets conséquent, l'entreprise a donc engagé une refonte de sa solution de service client pour offrir plus de transparence et d'autonomie à ses utilisateurs. C'est dans ce contexte que TDI s'est appuyé sur Synolia pour l'intégration de la solution de service client Zendesk.



Accélérer la gestion des tickets

Créé en 1999, TDI est un éditeur de logiciel BtoB qui emploie une centaine de collaborateurs. Le groupe fournit une solution qui permet à ses clients de gérer leurs colis multi-transporteurs, le positionnant ainsi comme un maillon essentiel de la supply chain. Son offre logicielle intègre un très vaste catalogue de transporteurs pré-interfacés, desservant des domaines variés allant du prêt-à-porter à la pièce automobile, en passant par le secteur pharmaceutique.

En raison de son rôle central dans les processus d'expédition de ses clients, le service support de TDI est soumis à une forte exigence de rapidité et de précision. Ainsi, l'entreprise est confrontée à plusieurs défis : la gestion d'un volume de tickets important, le besoin d'harmoniser le traitement des demandes et la nécessité de dégager du temps pour que les agents se concentrent sur les cas les plus complexes.

Pour surmonter ces obstacles, TDI entreprend de refondre sa plateforme de service client, d'évoluer vers une logique de pilotage par les données et d'explorer les pistes d'automatisation offertes par l'IA.

Le brief TDI

Une solution de service client pour structurer et accélérer la gestion des tickets.

Objectifs et demandes spécifiques :

- Centraliser et moderniser la gestion de toutes les demandes client pour une meilleure traçabilité.
- Fournir aux clients un portail dédié pour créer et suivre leurs tickets en toute autonomie et transparence.
- Établir un cadre rigoureux pour la gestion de la relation client par l'application de SLA (Service Level Agreements), une fonctionnalité impossible avec l'ancien outil.
- Disposer d'outils de reporting intégrés pour piloter l'activité du support et construire des tableaux de bord pertinents.
- Explorer les fonctionnalités d'intelligence artificielle pour automatiser les réponses de premier niveau et assister les agents dans la résolution des tickets.

Pour atteindre ces objectifs, TDI a sollicité l'accompagnement d'un expert sur le déploiement technique de Zendesk.

Synolia x Zendesk

Pour mener à bien cette transformation, TDI a choisi de capitaliser sur Zendesk et s'est naturellement tourné vers Synolia, partenaire intégrateur expert de la solution. Notre accompagnement s'est déroulé en plusieurs phases structurantes, permettant de bâtir un service client plus efficace et réactif.

Synolia x zendesk

Cadrage des besoins et alignement avec les capacités de Zendesk

En amont du déploiement, Synolia a accompagné TDI dans le cadrage de ses besoins et de ses attentes, afin de les confronter aux capacités natives de Zendesk. Cette phase de clarification a permis de définir le périmètre du projet, d'identifier les priorités fonctionnelles et de poser les bases d'un support structuré, tout en laissant à TDI une grande latitude dans la prise en main opérationnelle de l'outil.

Formation des équipes et montée en compétences rapide

Synolia est intervenue sur la formation des équipes, avec une double approche :

- utilisateurs : pour une prise en main efficace de l'outil au quotidien,
- administrateurs : pour leur permettre de configurer et faire évoluer Zendesk en toute autonomie.

Grâce à ces formations ciblées, les équipes de TDI ont rapidement monté en compétences et se sont approprié la solution, leur permettant d'être pleinement autonomes dans son usage et son administration.

Accompagnement continu sur les sujets complexes

Une fois l'outil pris en main, Synolia est restée mobilisée en support, notamment sur les sujets les plus complexes ou techniques. Cet accompagnement ponctuel a permis d'apporter un regard expert sur des cas spécifiques et d'aider les équipes à tirer pleinement parti des fonctionnalités avancées de Zendesk.

Vers plus d'efficacité opérationnelle

Le projet a permis à TDI de concrétiser ses ambitions en matière d'expérience client et d'efficacité opérationnelle.

- **Gain d'autonomie client** : la mise en place du portail client en ligne a offert plus de transparence et d'autonomie aux utilisateurs, réduisant les sollicitations manuelles des agents.
- **Qualité des données et pilotage** : la structuration des données dans l'outil de reporting de Zendesk garantit désormais un pilotage précis de l'activité du support.
- **Accélération de la résolution** : l'automatisation des tâches répétitives et du traitement des demandes simples, permet de gérer un important volume de ticket et de réduire les délais de réponse.
- **Valorisation du métier d'agent** : l'automatisation des tâches répétitives permet la montée en compétences des agents, qui peuvent se recentrer sur les situations complexes où l'expertise humaine est indispensable.

"Si j'imagine l'expérience client idéale dans trois ans, l'IA jouerait un rôle de copilote intelligent : elle prendrait en charge instantanément les demandes simples, orienterait les clients vers les bonnes réponses et anticiperait même certains besoins. Mais l'essentiel restera l'humain : nos équipes support interviendraient sur les situations complexes, là où l'expertise et la relation personnelle font toute la différence. En somme, une expérience où l'IA accélère, simplifie et personnalyse, et où l'humain garde toute sa valeur."

Julien Jung, responsable service support, TDI

Conclusion et perspectives

Les chantiers prioritaires de TDI pour les prochaines années sont alignés sur une démarche d'amélioration continue. L'entreprise souhaite continuer à simplifier l'expérience client et à intégrer progressivement l'IA pour accélérer encore la résolution des demandes.

Synolia accompagne TDI pour consolider ces acquis et accompagner l'entreprise dans l'exploitation future de son écosystème Zendesk, s'assurant que l'adoption de l'IA serve la stratégie CX en plaçant l'efficacité et la valeur ajoutée au cœur de chaque interaction.