



NINKASI BOOSTE SA SATISFACTION CLIENT DE 20 % !

SELECT

zendesk
partner

Site : www.ninkasi.fr
Siège social : Lyon, France

Expertise : CRM
Solution : Zendesk

Secteur :
Commerce et distribution

Bières artisanales, burgers maison et musique éclectique sont les trois spécialités qui font de Ninkasi une référence incontournable de la région Auvergne-Rhône-Alpes.

Créé en 1997, Ninkasi est avant tout un projet industriel, une fabrique de bières et de spiritueux. À la fois brasseur et pub-restaurant, l'entreprise gère aussi une activité de concerts avec un peu plus de 1000 événements par an ! Depuis toujours, Ninkasi tend à garantir la meilleure expérience possible à ses clients. Accueil, sourire et disponibilité sont trois mots d'ordre qui régissent la relation et le service client de la maison.

DES DEMANDES ENTRANTES MULTICANAL

En raison de la multiplicité de ses métiers, activités et produits, Ninkasi fait face à des demandes entrantes extrêmement hétérogènes. L'entreprise avait donc besoin de mettre en place un outil de gestion unique qui permette d'aiguiller chaque client vers la réponse la plus adéquate. Et ce, grâce à un système de contenus adaptatifs. En quelques mots, **Ninkasi recherchait une solution puissante, hautement personnalisable et évolutive dans le temps.**

"Nous avons eu envie de nous professionnaliser, de bâtir une vraie stratégie de self-service et d'avoir un outil unique pour la centralisation de toutes nos demandes client"

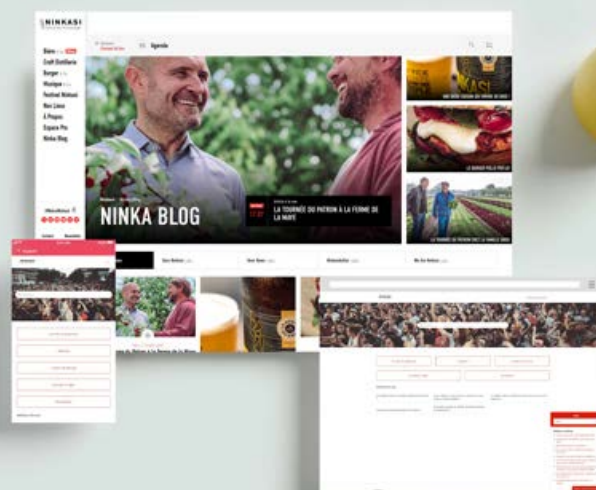
Pierre-François Cialdella,
Directeur Marketing et Communication, Ninkasi

AVANT ZENDESK

Auparavant, l'entreprise ne possédait pas de solution dédiée à la gestion de son service client. Les outils en place - un formulaire de contact sur le site internet ; un système de FAQ basique - étaient indépendants les uns des autres et ne permettaient donc pas la centralisation multicanal des demandes entrantes (réclamations, demandes d'information, demandes commerciales).

Dans ce contexte, plusieurs problèmes se posent :

- **Les équipes perdent du temps** : près d'une trentaine d'heures sont consacrées au traitement des demandes
- **Les clients ne parviennent pas toujours à trouver** un formulaire adapté à leur demande
- **Les équipes peinent à capitaliser** sur les connaissances et expériences de chacun



UNE SOLUTION OMNISCANALE POUR UNE EXPÉRIENCE CLIENT OPTIMALE

"Zendesk nous a semblé être la solution la plus complète et nous permet d'avoir des perspectives dans la durée d'évolution de la solution. On ne voulait surtout pas une solution qui risquerait de devenir obsolète : Ninkasi étant une entreprise en croissance, nos attentes vont évoluer au fil du temps et nous avons besoin d'outils qui sachent y répondre."

DEPUIS ZENDESK

Grâce à Zendesk, exit les demandes concernant les concerts sur l'e-shop ! Désormais, Ninkasi met à disposition de ses clients une entrée commune via laquelle chacun peut, très simplement, adresser et qualifier sa demande. Le système se charge alors d'orienter le client vers le contenu qui constitue la meilleure réponse à sa question. Une démarche itérative à l'image du groupe.

En parallèle, afin d'optimiser et personnaliser l'expérience client au maximum, les équipes procèdent à l'analyse des demandes récurrentes, en fonction desquelles elles adaptent les contenus existants et en produisent de nouveaux. **L'objectif : enrichir la FAQ afin que celle-ci devienne de plus en plus exhaustive et limiter ainsi le nombre de demandes entrantes en encourageant le self service.**

"On a désormais une entrée commune où les personnes viennent qualifier leurs demandes et qui nous permet de bien les orienter. L'objectif, à terme, est de rediriger de moins en moins vers le formulaire de contact, et de plus en plus vers le Guide" confie Pierre-François Cialdella.

DE MULTIPLES BÉNÉFICES AU QUOTIDIEN

Parmi les bénéfices majeurs, Pierre-François Cialdella souligne :

- **Un gain de temps très important grâce à la centralisation de toutes les demandes :** "On est en train de diviser les demandes entrantes par deux !". Tout ce temps économisé peut alors être utilisé pour optimiser et enrichir la base de connaissances, et donc améliorer, personnaliser l'expérience client proposée par Ninkasi
- **La grande facilité d'intégration dans l'écosystème digital du groupe** (Site Web PrestaShop, CRM etc.) qui offre une vision complète de chaque client qui effectue une demande

En prime, les équipes découvrent un certain nombre de fonctionnalités inattendues - qui ne figuraient pas dans le cahier des charges - mais qui s'avèrent constituer de vraies réponses aux enjeux de Ninkasi :

- **La possibilité d'affecter des demandes clients** à un certain type de personnes selon les demandes
- **L'accès à un reporting complet en quelques clics**, lequel permet d'identifier le temps passé pour traiter les demandes
- **Le système de FAQ complètement intégré** dans la solution de gestion des sollicitations clients

"Le choix s'est porté sur Synolia de manière très naturelle. D'abord parce qu'il s'agissait d'un acteur local que l'on connaissait déjà, ensuite parce qu'il s'agissait du partenaire le plus expert sur la solution."

Pierre-François Cialdella,
Directeur Marketing et Communication, Ninkasi

UN SERVICE CLIENT EN AMÉLIORATION CONSTANTE

À la question "qu'est-ce qu'un service client efficace ?", Pierre-François Cialdella répond très spontanément et en deux mots : "un service client personnalisé et réactif". Il explique : **"Pour une expérience client optimale, la personnalisation est essentielle, on ne pourra pas passer outre. Il est essentiel d'automatiser le plus possible les réponses aux demandes simples et récurrentes afin de dégager du temps pour traiter de manière optimale les demandes nécessitant une réponse personnalisée."**

Selon lui, grâce à Zendesk et Synolia, Ninkasi tend vers ce service client idéal. Pierre-François Cialdella en est convaincu, Zendesk est en passe de devenir la pierre angulaire de toute la relation client de Ninkasi, et un excellent complément à la solution CRM du groupe.

Enfin, toujours dans une démarche d'amélioration continue, l'équipe prépare la mise en place d'un questionnaire de satisfaction à destination de ses clients. L'objectif, recueillir les avis et envies de ces derniers pour une expérience Ninkasi toujours plus exceptionnelle.



250
Tickets
traités / mois



DE 3,7 À 4,1 / 5
Évolution de la note de
satisfaction moyenne

* Zendesk Guide est la base de connaissances intelligente qui améliore le self-service