

IZIPIZI®

COMMENT IZIPIZI ATTEINT 83/100 EN SATISFACTION CLIENT AVEC ZENDESK !

SELECT

zendesk
partner

Site : www.izipizi.com
Siège social : Paris, France

Expertise : CRM
Solution : Zendesk

Secteur :
Habilleme nt et Accessoires

Créateur de lunettes lifestyle qui conjuguent design, couleur et plaisir et à prix accessible, Izipizi connaît aujourd'hui une véritable croissance. Pour accompagner ce développement, la marque s'adapte en structurant son service client avec Zendesk.

Des lunettes qui répondent aux besoins de chacun et pour tous les moments de vie, voilà ce que promet Izipizi à ses clients ! Depuis qu'ils ont créé la marque il y a presque 10 ans, Quentin, Charles et Xavier dynamisent le secteur en proposant des produits colorés au design original et à un prix abordable. **"Nos lunettes correspondent à nos valeurs : Easy, Open, Happy et Wahou",** explique Alihou Garba.

La marque, initialement See Concept, change également de nom en 2017 et devient Izipizi. Aujourd'hui, elle a également élargi son offre et propose d'autres produits : les lunettes de soleil, les lunettes pour enfants et les masques de ski, ont rejoint les collections historiques. Une diversification synonyme de succès ! En effet, la marque connaît une croissance positive depuis plusieurs années.

OBJECTIF SATISFACTION CLIENT

Dans ce contexte, Izipizi a souhaité renforcer son engagement auprès de ses clients pour mieux les satisfaire. **"Nous ne pouvons plus nous contenter de vendre. Il est indispensable pour nous de nous investir auprès d'eux et de combler leurs attentes pour qu'ils soient satisfaits et par conséquent, qu'ils nous soient fidèles.",** rappelle Alihou Garba. En venant voir Synolia, l'objectif d'Izipizi était donc simple : structurer son service client pour uniformiser l'expérience client délivrée et accompagner la croissance de son business.

UNE EXPÉRIENCE CLIENT À L'IMAGE DE LA MARQUE

"Nous tenions tout d'abord à ce que notre service client se trouve à Paris. Nous nous sommes mis à la place de nos clients et nous nous sommes dit qu'il était important pour eux d'avoir une expérience client à l'image de notre marque : parisienne et de qualité". En plus, l'expérience client devait être humanisée et personnalisée : **"je sensibilise régulièrement l'équipe service client à la qualité de l'expérience client en leur disant d'imaginer ce que nos clients aimeraient vivre à notre contact, puis de l'appliquer."**

Une expérience à associer également aux valeurs de la marque : Easy, Open, Happy et Wahou. Si les produits proposés y correspondent déjà avec un design élaboré, des couleurs pétillantes et des formes originales, l'expérience devait également s'en rapprocher.

Les points de contacts entre les clients et la marque, dont les échanges, doivent donc laisser une impression de dynamisme, d'enthousiasme et d'authenticité auprès des clients.

IZIPIZI

LE CHOIX DE LA SOLUTION ZENDESK

Les équipes avaient déjà en tête une idée précise de ce qu'elles souhaitaient : **gestion clientèle personnalisée, friendly et efficace**. Le choix s'est donc porté sur l'outil Zendesk ! Sa simplicité d'utilisation et son implémentation rapide correspondaient exactement aux attentes de Izipizi. Ergonomique et performante, cette solution de service client en mode SaaS est leader sur son marché et à la portée de tous. Le choix idéal ! Et c'est vers Synolia que l'entreprise s'est tournée pour réaliser ce projet.

"Nous recherchions un prestataire qui puisse à la fois nous accompagner techniquement mais aussi nous conseiller et nous former rapidement. Et dès le départ, Synolia s'est distinguée par son savoir-faire et sa pédagogie ! Et puis, nous avons tout de suite eu un bon feeling", explique Alihou Garba. Synolia a implémenté l'outil, l'a configuré et a initié les équipes à son utilisation.

LA CENTRALISATION DES DEMANDES CLIENTS

Avant, Izipizi les gérait avec une simple adresse mail, mais cette méthode ne suffisait plus ! En effet, certains clients contactaient l'entreprise par d'autres moyens de communication comme les réseaux sociaux. Izipizi n'avait pas anticipé cet usage et n'avait pas l'organisation nécessaire pour assurer un service de qualité sur ce canal.

De plus, n'ayant pas d'outil adéquat pour gérer les prises de contact de façon optimale, les agents du service client devaient jongler entre les différentes solutions pour répondre. Ce qui provoquait de la désorganisation, une réelle perte de temps et une qualité de service inférieure à leurs exigences ! **Avec Zendesk, l'ensemble des prises de contacts est centralisé en une seule interface. Toutes les demandes, qu'elles soient faites via le site web ou les réseaux sociaux, sont désormais automatiquement intégrées à Zendesk pour en faciliter la gestion.**

Les bénéfices sont évidents : les équipes gagnent tout d'abord un temps considérable dans le traitement des demandes. De cette façon, les interactions avec le client sont plus personnalisées et plus pertinentes et les équipes, ayant une vue globale des renseignements, gagnent du temps dans la résolution des tickets.

Et le plus : ils répondent aux clients via le canal par lequel ils sont entrés en contact. Ce qui favorise la fluidité des échanges et la satisfaction client, puisque chacun utilise le canal qui lui convient le plus !

MESURER LES PERFORMANCES DU SERVICE CLIENT

Avec Zendesk, Izipizi peut également réaliser des **reportings complets sur le traitement des demandes clients**. Temps de réponse, nombre de tickets traités par jour et par agent, taux de résolution, nombre d'ouvertures et de mises à jour d'un ticket, temps d'attente, nombre de tickets reçus par mois... Autant d'indicateurs qui permettent à Alihou Garba d'optimiser l'organisation et la gestion de son service. Au-delà de proposer une plus grande réactivité et efficacité dans la résolution des demandes des clients, Izipizi a également optimisé certaines étapes toujours dans l'objectif de leur proposer une meilleure expérience.

Avec Zendesk, un message automatique est envoyé au client après la soumission d'une demande lui indiquant que celle-ci a bien été prise en compte.

AUTRE NOUVEAUTÉ : LE MULTILINGUE

Les produits d'Izipizi étant vendus à l'international, il est indispensable que les clients puissent trouver des informations dans une langue qu'ils comprennent. Désormais, selon l'adresse IP, l'entreprise communique avec le client en français ou en anglais. Et ce n'est que le début puisqu'Izipizi souhaite intégrer d'autres langues à son panel à moyen terme.

UNE COLLABORATION FRUCTUEUSE

Avec ce projet, Izipizi a initié la structuration de son service client, amélioré l'expérience de ses clients et optimisé le travail de ses agents.

Des équipes qui ont été impliquées dès le début. **"Nous avons vraiment procédé pas à pas afin que nos collaborateurs s'approprient l'outil et montent en compétences en même temps"**, se souvient Alihou Garba. Un travail d'équipe largement favorisé par la prise en main et l'implémentation aisées de Zendesk.

BÉNÉFICES IMMÉDIATS

Les bénéfices de l'intégration de Zendesk se sont rapidement faits ressentir. Au niveau du travail des agents déjà qui sont plus efficaces et mieux organisés. Ce qui entraîne une plus grande fluidité du traitement des tickets et les retours des clients sont positifs.

Autre indicateur à retenir : l'augmentation de la note d'Izipizi sur le site Diduenjoy. Depuis Zendesk, elle est passée de 77 à 83/100 ! Du positif qui n'est qu'un début puisqu'Izipizi a de nombreux autres projets en tête pour satisfaire toujours plus ses clients !